

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Informe de suficiencia profesional en el  
Hospital II-1 Moyobamba**

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título Profesional de  
Ingeniero de Sistemas

**Autor:**

Richard Jhamir Navarro Cervan

**Asesor:**

Mtro. Joyse Baldwin Huamán Labán

Tarapoto, junio de 2025

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Joyse Baldwin Huamán Labán docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Informe de suficiencia profesional en el Hospital II-1 Moyobamba”** del autor Richard Jhamir Navarro Cervan tiene un índice de similitud de 16% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 28 días del mes de Agosto del año 2025



---

Joyse Baldwin Huamán Labán  
DNI: 45135782  
ORCID: 0000-0002-2793-5311

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



En San Martín, Tarapoto, Morales, a 27 día(s) del mes de Junio del año 2025, siendo las 12:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mg. Wilder Mario Romaradus, el (la) secretario(a): Mtra. Juan Arly Sánchez Tarrillo y los demás miembros: Mtra. Yanque Elizabeth Ramos Pezo y el (la) asesor(a) Mtra. Jayse Baldwin Houston Leban

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de suficiencia profesional titulado: Informe de Suficiencia Profesional en el Hospital II - 1 Moyobamba

del(los) bachiller/es: a) Navarro Corvan Richard Jhamir  
 b) \_\_\_\_\_  
 c) \_\_\_\_\_

conducente a la obtención del título profesional de: Ingeniero de sistemas  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Navarro Corvan Richard Jhamir

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Conmención de Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller -(b): \_\_\_\_\_

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller -(c): \_\_\_\_\_

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
 Presidente/a

[Firma]  
 Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

[Firma]  
 Bachiller (b)

Bachiller (c)

## **Dedicatoria**

A Dios.

## **Agradecimiento**

A mis padres.

## **Resumen**

Este informe de práctica profesional describe las intervenciones realizadas en el Hospital II-1 Moyobamba para fortalecer la gestión administrativa del Área de Referencia y Contrarreferencia (Refcon). El/La titular, en calidad de Asistente Administrativo/a, optimizó el uso de la plataforma nacional REFCON y del sistema local SisGalenPlus mediante: (i) la verificación del estado de seguro del paciente y los formatos de referencia, (ii) la creación mensual de indicadores de desempeño en Excel, y (iii) el mantenimiento a demanda del módulo Refcon. Las plantillas de informes estandarizadas y las sesiones informales de capacitación interna redujeron los errores de ingreso de datos y los tiempos de espera de los pacientes. Los tableros mensuales resultantes mejoraron la toma de decisiones de la gerencia del hospital y las autoridades regionales de salud (OGGES/DIRESA). La experiencia demuestra cómo las innovaciones procedimentales de bajo costo y la gestión de sistemas básicos de información sanitaria pueden mejorar la continuidad de la atención en un hospital público de la Amazonía peruana.

**Palabras clave:** sistema de referencia de salud; gestión administrativa de salud; indicadores de desempeño; Hospital público; continuidad de atención

## Índice

1. Datos generales de la empresa o institución .....	7
1.1. Razón social, RUC, dirección contacto .....	7
1.2. Actividad principal de la empresa o institución .....	7
1.3. Reseña histórica .....	7
1.4. Visión y Misión .....	8
1.5. Descripción donde el bachiller realizó sus actividades .....	8
2. Descripción del cargo y actividades del bachiller.....	8
2.1. Descripción del cargo .....	8
2.2. Descripción de las actividades del bachiller.....	8
3. Principales logros del bachiller.....	9
3.1. Programas ejecutados.....	9
3.2. Documentos elaborados .....	9
3.3. Utilidad generada.....	9
3.4. Innovaciones .....	9
4. Conclusiones y recomendaciones .....	10
5. Anexos.....	11

## **1. Datos generales de la empresa o institución**

### **1.1. Razón social, RUC, dirección contacto**

**RAZON SOCIAL:** HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA

**RUC:** 20600791088

**DIRECCION:** AVENIDA GRAU MOYOBAMBA-SAN MARTIN

**CONTACTO:** 042-351826

### **1.2. Actividad principal de la empresa o institución**

Es un hospital que satisface las necesidades de salud de la población con calidad, equidad y eficiencia. Con infraestructura y equipamiento modernos, así como con recursos humanos capacitados que brindan atención de manera oportuna y eficaz, contribuyendo en la recuperación, rehabilitación, prevención de la enfermedad y promoción de la salud, formación de especialistas, así como en la docencia e investigación, favoreciendo el desarrollo de la Región San Martín.

### **1.3. Reseña histórica**

El Hospital II-1 de Moyobamba, ubicado en la región San Martín, tiene una historia significativa en la atención médica de la zona. Sus antecedentes se remontan a 1919, cuando dos enfermeras escocesas fundaron el primer hospital en Moyobamba, marcando el inicio de la atención médica organizada en la región.

En mayo de 2012, se inició la construcción de un nuevo hospital con el objetivo de mejorar la infraestructura y los servicios de salud. Este proyecto, que debía completarse en aproximadamente 18 meses, enfrentó múltiples retrasos y problemas contractuales, extendiéndose su culminación hasta 2019. La inversión total ascendió a más de 148 millones de soles.

El 26 de agosto de 2019, el presidente de la República y la ministra de Salud inauguraron oficialmente el nuevo Hospital de Moyobamba. Este establecimiento de salud, construido en un área de 17,224 metros cuadrados, cuenta con 22 consultorios, cuatro salas de operaciones, una sala de parto y 87 camas hospitalarias. Ofrece servicios de emergencia, hospitalización, farmacia, centro obstétrico y quirúrgico, laboratorio y banco de sangre, disponibles las 24 horas del día.

Además, brinda consultas externas en diversas especialidades médicas, como cardiología, cirugía general, ginecología y obstetricia, medicina interna, neumología, oftalmología, pediatría, psiquiatría, radiología y urología, entre otras.

#### **1.4. Visión y Misión**

##### **VISION:**

Ser un hospital líder en la región San Martín, reconocido por ofrecer servicios de salud con excelencia, innovación y accesibilidad, garantizando la atención oportuna, inclusiva y de calidad, con enfoque intercultural y respeto a los derechos humanos, contribuyendo al desarrollo integral de la población.

##### **MISION:**

Brindar atención integral de salud con calidad, equidad y eficiencia, orientada a satisfacer las necesidades de la población, a través de servicios humanizados, infraestructura moderna, tecnología avanzada y un equipo profesional altamente capacitado, promoviendo el bienestar físico, mental y social de la comunidad.

#### **1.5. Descripción donde el bachiller realizó sus actividades**

El Hospital II-1 de Moyobamba cuenta con un Área de Referencia y Contrarreferencia (Refcon) dedicada a coordinar la transferencia eficiente de pacientes entre diferentes niveles de atención médica, garantizando una atención oportuna y adecuada.

El Área de Referencia y Contrarreferencia del hospital trabaja en estrecha colaboración con otros establecimientos de salud de la región para asegurar que los pacientes reciban la atención especializada que requieren, ya sea dentro del hospital o en instituciones de mayor complejidad, según la necesidad médica.

## **2. Descripción del cargo y actividades del bachiller**

### **2.1. Descripción del cargo**

El cargo que ocupado en el Hospital Minsa Moyobamba era de asistente administrativo que es un profesional que apoya las tareas administrativas del área de Referencias y Contrarreferencias de dicho hospital, para así tener una atención de calidad y oportuna para los pacientes.

### **2.2. Descripción de las actividades del bachiller**

Las actividades que realizaba son:

- Verificar el estado del seguro del paciente.
- Verificación de formatearía.
- Verificación de la referencia asignada.
- Aceptar y citar en REFCON
- Realizar Excel de las citas sacadas.
- Realizar reporte de Referencias y Contrarreferencias mensuales.

- Contra referir en Refcon.
- Contra referencias aceptadas y enviadas de hospitales nacionales-indicador de gestión.
- Brindar mantenimiento del sistema Interno del Refcon.

### 3. Principales logros del bachiller

#### 3.1. Programas ejecutados

- **Refcon:** Es el aplicativo del Ministerio de Salud creado para el registro de las Referencias y Contrarreferencias, el cual es de uso del personal asistencial y administrativo vinculado al Sistema de Referencias y Contrarreferencias.
- **SisGalenPlus:** Es un sistema que ha sido diseñado con el propósito de apoyar a los establecimientos de salud en el correcto registro de información clínica y administrativa y la generación de información gerencial que permita una adecuada toma de decisiones.

#### 3.2. Documentos elaborados

Los documentos elaborados fueron:

- Informes de indicadores de gestión y evaluación hospitalaria solicitadas por la OGGES (Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo) y la DIRESA.
- Informes mensuales de las actividades que realizábamos y las metas donde teníamos que cumplir como trabajadores.

#### 3.3. Utilidad generada

La labor desempeñada en el Área de Referencia y Contrarreferencia del Hospital II-1 Moyobamba contribuyó significativamente a la mejora en la gestión de citas, referencias y contrarreferencias. El desarrollo y mantenimiento de reportes mensuales permitió una supervisión más eficiente de los indicadores de gestión, optimizando la toma de decisiones del personal directivo. Asimismo, el correcto uso del sistema REFCON ayudó a reducir el tiempo de espera en los procesos de referencia, mejorando la calidad de atención al paciente.

#### 3.4. Innovaciones

Durante la permanencia en el Hospital II-1 Moyobamba, se implementó diversas mejoras que impactaron positivamente en la eficiencia de los procesos administrativos del área de Referencia y Contrarreferencia. Entre las principales innovaciones destacan:

- **Estandarización de reportes:** Se mejoró el diseño y la estructura de los informes de seguimiento de referencias y contrarreferencias, facilitando su lectura y análisis.

- **Capacitación interna:** Se ofrecieron sesiones informales de capacitación al personal sobre el uso correcto del sistema REFCON, mejorando así el manejo del aplicativo y reduciendo errores en el registro de datos.

#### **4. Conclusiones y recomendaciones**

##### **Conclusiones**

1. La experiencia profesional en el Hospital II-1 Moyobamba me permitió aplicar conocimientos técnicos y administrativos en un entorno real, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de referencias y contrarreferencias del área de salud.
2. La implementación de reportes mensuales y el uso eficiente del sistema REFCON generaron una mejora significativa en el control y seguimiento de los pacientes referidos y contrarreferidos.
3. Las innovaciones propuestas facilitaron la optimización de los procesos administrativos y el acceso a información clave para la toma de decisiones, evidenciando un impacto positivo en la gestión hospitalaria.
4. El trabajo desarrollado permitió fortalecer mis habilidades profesionales en el uso de herramientas tecnológicas, la gestión de información y el trabajo colaborativo en instituciones públicas.

##### **Recomendaciones**

1. Se sugiere dar continuidad a las mejoras implementadas, promoviendo la actualización constante del sistema REFCON y la capacitación del personal en su uso.
2. Es recomendable ampliar el uso de herramientas digitales para la elaboración de indicadores hospitalarios, con el fin de mejorar la calidad de los informes entregados a la DIRESA y OGGES.
3. Se propone institucionalizar un sistema de archivos digitales organizados para documentos de gestión, garantizando así su accesibilidad y preservación.
4. Se recomienda incentivar espacios formales de reconocimiento al personal que proponga e implemente mejoras dentro del hospital, motivando así una cultura de innovación y mejora continua.

## 5. Anexos

Anexo A: Copia de certificado de los tres años de experiencia laboral



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO  
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA "SEGUNDO RODOLFO PEREZ NIETO"

REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS

*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

### CERTIFICADO DE TRABAJO

Por médio del presente certifica que el **Sr. Navarro Cervan Richard Jhamir**, identificado con DNI N°73129319, há laborado en el Hospital II-1 Moyobamba "SEGUNDO RODOLFO PEREZ NIETO", desde el 01 de FEBRERO del año 2022 hasta el 28 de FEBRERO del 2025, en la **Área de Referencias y Contrareferencias**, ocupando el puesto de Asistente Administrativo.

Asimismo, en el cumplimiento de las labores asignadas, el joven há demostrado puntualidad, responsabilidad y eficiencia en los trabajos encomendados.

Se expide el presente documento, de acuerdo a ley, para los fines que el interesado crea conveniente.

Moyobamba, 17 de MARZO del 2025.

  
Firma y sello del jefe

Av. Grau - Cuadra 4 - Moyobamba  
Email: [hospitalmoyobamba@hotmail.com](mailto:hospitalmoyobamba@hotmail.com)