

ΩΒΓ

CURIOSITAS, DUBITARE, INVESTIGARE

Omega Beta Gamma

ISSN 2312-4776

Documento de Trabajo
Nº 12-2015

**LA OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA CLÍNICA UNIVERSITARIA
DE LA UNMSM: 2006-2009**

por

Herminio San Juan

Agosto 21, 2015



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Lima - Perú

Serie de Documentos de Trabajo OMEGA BETA GAMMA

El principal objetivo de la «Serie de Documentos de Trabajo OMEGA BETA GAMMA» es difundir los avances de investigaciones conducentes a futuras publicaciones de artículos científicos así como de textos resultantes del proceso de enseñanza de los profesores del Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; incluyendo publicaciones de investigadores nacionales e internacionales de otras instituciones de educación superior.

La «Serie de Documentos de Trabajo OMEGA BETA GAMMA» es promovido y desarrollado por un colectivo de profesores del Departamento de Economía de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

COMITÉ EVALUADOR

Hugo Sánchez, DIRECTOR

Alfonso L. Ayala, *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

Juan M. Cisneros, *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

José A. Chumacero, *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

Hugo Sánchez, *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

Documento de Trabajo OMEGA BETA GAMMA, Nro. 12-2015, agosto 2015.
International Standard Serial Number ISSN 2312-4776

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Facultad de Ciencias Económicas
Av. Venezuela, cuadra 34.
Teléfono 619-7000, anexo 2231.
Lima 01
Perú

LA OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA CLÍNICA UNIVERSITARIA DE LA UNMSM: 2006-2009*

Herminio SAN JUAN[†]
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Agosto 21, 2015

Resumen

El presente estudio analiza la oferta de servicios de salud de la Clínica Universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El análisis se centra en la oferta de servicios prestados por la Clínica Universitaria durante el periodo comprendido entre los años 2006 al 2009, teniendo en cuenta los servicios de salud y las especialidades que se ofrecen principalmente para la comunidad universitaria que incluye a los docentes, los estudiantes y el personal administrativo.

Palabras claves: Oferta de servicios de salud, función de producción.

Clasificación JEL: I10, I19.

*La sigla UNMSM significa Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[†]B. Sc. Economía, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, M. Sc. (c) en Economía, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Profesor Auxiliar del Departamento de Economía e Investigador Afiliado al Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Contacto: hsanjuanl@unmsm.edu.pe.

1. Introducción

Las instituciones públicas para lograr objetivos funcionales y objetivos estratégicos cuentan con sus respectivos planes estratégicos y planes operativos.

Los escasos recursos que asigna el estado a la Universidad Pública a través de los recursos ordinarios presupuestales no son suficientes para el normal desarrollo de sus actividades, gran parte del financiamiento viene dado por los recursos directamente recaudados y algunas donaciones, los cuales no permiten en muchos casos, como en el caso de la Atención de Servicios de salud por parte de la Clínica Universitaria cumplir con sus objetivos en forma completa y de acuerdo a los requerimientos de la demanda, de tal forma que se logre un mayor ámbito de influencia que no solo se circunscriba a la Universidad.

En la producción de servicios de salud que se generan en la clínica Universitaria de San Marcos, también se verifican los problemas de la innovación tecnológica, mezcla adecuada de recursos humanos y capacidad instalada, lo cual trae consigo una migración de los clientes internos (alumnos, docentes, personal administrativo y público en general), hacia otros establecimientos que si cuentan con otros sistemas innovadores en la producción de sus servicios.

En el presente estudio hemos tratado de conocer la cantidad de servicios de salud que ofrece la Clínica Universitaria de San Marcos de acuerdo a cada período presupuestal en los años 2006-2009, ya que en el año 2010 no se pudo obtener información alguna al respecto.

la información viene detallada por años y por meses de las actividades de prestación de servicios de salud y especialidades que brinda la Clínica Universitaria.

Es importante dar a conocer el notable capital humano con los que cuenta la Clínica Universitaria en lo que respecta a los profesionales de la Salud que prestan servicios en las especialidades los cuales además son en su mayoría docentes universitaria de esta casa de estudios

2. Marco de estudio

El presente estudio de investigación se desarrolló en la Clínica Universitaria de San Marcos durante el periodo correspondiente a los años 2006-2010, para ello se recurrió a las fuentes de información secundarias que se hallan en el Presupuesto Institucional Anual de la Clínica correspondiente a los periodos antes mencionados y también a toda aquella información que proviene de las actividades propias de la Clínica, el desarrollo de las atenciones, los servicios que presta y sus evaluaciones presupuestales en lo que respecta a la evaluación cualitativa de acuerdo al quipucamayoc.

El análisis enfocó el tema de la oferta de servicios de salud y otros servicios complementarios en la prestación de servicios asignada la Clínica Universitaria, se vió además como ha evolucionado esta oferta en el período de tiempo en el que se enmarca el estudio.

La Evaluación Presupuestal Institucional vista por el lado cualitativo refleja el cumplimiento de las metas presupuestales asignadas, es decir el cumplimiento de las actividades por servicios de salud que se han podido atender en los periodos antes definidos y así se conoció la cantidad de bienes y o servicios involucrados en la prestación de los servicios de salud de la Clínica Universitaria.

2.1. Proceso de producción

Debemos señalar primero el concepto de producción de un servicio; producción significa combinar una serie de elementos que los economistas denominan “factores de producción”, de la mejor manera posible de modo que permita obtener bienes o servicios o “productos”.

Los factores de producción (insumos que intervienen en el proceso de producción) son generalmente numerosos, pero escasos, es decir su disponibilidad es limitada.

El “producto” o resultado (output) de los esfuerzos realizados por la productora de los servicios (CLÍNICA UNIVERSITARIA) se denomina “servicio de salud”, entonces lo que se produce son servicios medidos finalmente como productos entregados: servicio de salud que tendrá efectos o impactos (outcomes) en el bienestar de las personas. Es decir el producto por sí sólo no causa bienestar en la

población, sino que de ella se derivan otros efectos o impactos, que en este caso se refieren a efectos e impactos de tipo social o económico.

La función de producción es un término que se utiliza para definir la tecnología utilizada en la combinación de factores para la obtención de un determinado “producto”. Una forma de evaluar el proceso de producción de servicios de salud es a través de la estimación, valoración y evaluación de los recursos que se incorporan al proceso a través de lo que cuesta producir un servicio. Es decir el producto o resultado tangible de un proceso tecnológico específico ocasiona un costo específico de producción.

El problema de todo proceso de producción, es que existen restricciones, lo cual no permite a veces cumplir de modo eficaz dicho proceso, así tenemos las restricciones de mercado que engloban las condiciones en las cuales compran las empresas (en este caso la Clínica Universitaria) sus factores de producción, así como las condiciones en las que ofrecen sus “productos”. En el mercado en el que compra los factores de producción además de competir con otras empresas, la empresa enfrenta dos problemas, primero su presupuesto y organización para la compra y segundo, los precios de los factores de producción. Es decir la Clínica no puede comprar todo lo que desea para un mejor servicio pues está siempre limitado en su presupuesto y por su organización (normas y procesos), y por otra parte los precios a los cuales compra los factores de producción, en su mayoría estos están dados a precios de mercado.

Existe asimismo una restricción tecnológica, definida por cada establecimiento de salud (órgano ejecutor) que tiene determinados factores de producción que condicionan el proceso productivo; a pesar de las formas y normas que tengan para producir los servicios de salud (las técnicas de producción), estos se encuentran limitados por los factores de producción existentes.

Esto se observa sobretodo en el corto plazo (corto plazo se denomina al período cuando por lo menos un factor de producción es fijado o es fijo o no cambia, y se pueden variar las cantidades de los demás factores de producción), así, en el corto plazo para aumentar la producción de los servicios prestados, deberá aumentar la cantidad del factor de producción variable. La restricción tecnológica determina qué cantidad del factor variable se necesita para producir una cantidad adicional de producto.

Así por ejemplo, en un establecimiento de salud tenemos un vehículo, este podrá usarse para un limitado número de visitas a comunidades por día, convirtiéndose así en una restricción tecnológica, este equipo determinará que cantidad adicional de insumos se necesitarán si queremos hacer una nueva visita.

Por otra parte, al limitar este equipo el número de servicios (la producción), estará indicando que técnicamente se tiene siempre un máximo (máximo técnico de producción), lo cual significa que de usar más insumos variables (papel, materiales gráficos, combustible, etc.) no habrá mayores niveles de producción y sólo conllevará a la ineficiencia.

Entonces se debe tener presente esta limitación tecnológica, que nos da pautas para utilizar los insumos variables, donde resulta que a mayor producción de servicio habrá un mayor uso de factores de producción variables, y por consiguiente mayores costos. Es decir el uso de los factores de producción se ven reflejados en los costos.

2.2. La función de producción

Son las posibilidades de producción de un conjunto de bienes o servicios dada la tecnología existente y la dotación de recursos. Es un detalle (coeficientes técnicos) de las relaciones entre los diversos factores de producción utilizados y el producto obtenido.

- Factores de producción. Los factores de producción son los siguientes:
 - El trabajo, que puede ser simple o complejo.
 - El capital que asume la forma de activos fijos (maquinaria, planta, equipo), insumos pre existente o dinero.
 - El conocimiento.
 - La información.

- La organización.
- Las fuentes de energía y recursos naturales.
- Los factores económicos de la Producción. La pregunta es siempre cómo elige la sociedad entre los distintos procedimientos técnicos factibles su oferta de bienes y servicios. La ecuación que asume la función de producción es la siguiente:

$$Q = f(K, L, R) \quad (1)$$

En esta ecuación:

Q : Es la producción de bienes o servicios.

K : Es el insumo Capital empleado el mismo que adopta las formas de capital maquinarias y equipo, capital mercancías y capital dinero.

L : Es el insumo Trabajo el mismo que puede ser simple o, complejo.

R : Que acumula el resto de los factores de producción como la información, la comunicación, el capital humano.

La producción de bienes y servicios siempre es un procedimiento basado en técnicas. En los modelos de corto plazo siempre existen factores fijos y variables. Sin embargo debe tenerse en cuenta que se produce en calidad, a precios de competencia, avanzando tecnológicamente, es decir, a costos adecuados.

2.3. La oferta de servicios de salud

Comprende varios estudios:

- La producción del servicio de salud
- La función de producción
- Los servicios de salud que se destinan a los demandantes de acuerdo a la demanda o la disponibilidad del establecimiento
- La infraestructura
- Los recursos humanos
- Los costos de producción

El estudio que se ha realizado comprende la cantidad de bienes y o servicios que la Clínica Universitaria ha logrado dotar a los clientes tanto internos como externos para la satisfacción de las necesidades por las cuales asisten al establecimiento en busca de una mejora de su estado de salud.

Vista la oferta desde esta perspectiva es necesario aclarar que el presente estudio deberá complementarse con otros que alcancen el análisis de los otros conceptos de oferta antes mencionados. La dotación de servicios de salud que ofrece la clínica es analizada en este estudio durante los años 2006 al 2009, ya que los datos para el año 2010 no se encontraban a disposición en su momento, pero el comportamiento de la oferta ha sido siempre el mismo ya que la Clínica carece de un proyecto de redimensionamiento, es decir analizar, evaluar medir y proponer las modificaciones respectivas para una nueva Clínica.

Los servicios ofertados están clasificados por:

- Servicios de la consulta externa por especialidades
- Otros servicios de salud complementarios

Se ha observado en la investigación que existe un amplio capital humano que es una gran fortaleza para el desarrollo de la Clínica en su conjunto en la perspectiva de ampliar su atención convirtiéndola si así fuera necesario en un hospital universitario.

3. La clínica universitaria

Se creó en 1941 y funcionaba en el segundo piso de la Facultad de Ciencias en el Parque Universitario. En 1982 se inaugura el nuevo local en la Ciudad Universitaria, con el nombre de Centro Universitario de Salud y Trabajo Social. En 1998 se convierte en Clínica Universitaria-Servicios Médicos y amplía sus servicios al público en general.

Finalmente el 2001, se forma la Comisión de Reestructuración de la Clínica declarando el 2002 a la Clínica Universitaria como Centro de Producción de la Universidad, dependiente de Vicerrectorado Administrativo y con un Directorio para su manejo.

La Clínica en la actualidad brinda servicios médicos generales y especializados con reconocida labor en el mercado, con extensión a la comunidad social y con tarifas sociales a la población universitaria sanmarquina y público en general.

La Clínica brinda servicios en la totalidad de las especialidades médicas, tanto en consulta externa, emergencia y cirugía. Tiene una infraestructura adecuada y equipamiento moderno. En cuanto al personal profesional cuenta con un grupo de prestigiosos profesionales, gran parte de ellos son catedráticos de la Facultad de Medicina de San Marcos.

La Clínica cuenta con dos equipos modernos en el área de cardiología, con la finalidad de mejorar la evaluación en los exámenes de riesgo cardiovascular. Del mismo modo, la Unidad de Farmacia ofrece medicamentos a bajos precios y de buena calidad.

La Universidad financia un Programa de Auto seguro de Accidentes Personales dirigidos a alumnos regulares de pregrado, personal docente y no docente permanente, quienes reciben atención médica sin costo alguno en casos de emergencia, asimismo en atención especializada.

En la Clínica se trabaja con programas y servicios de consejería que se brindan gratuitamente:

- Programa del Control de TBC
- Programa de Salud Mental
- Consejería en Planificación Familiar
- Consejería PROCETS (Programa de control de enfermedades de Transmisión sexual y SIDA)

3.1. La oferta de servicios de salud

A continuación presentamos la relación de especialidades que presta la Clínica Universitaria de San Marcos:

La producción y oferta de servicios de salud en el caso de la clínica es extensa y cuenta con casi todas las especialidades que un hospital podría ofrecer pero de manera más amplia considerando el número de consultorios por unidad especializada.

Esta cantidad es una fortaleza de la especialización de los recursos humanos que como dijimos anteriormente son en su mayoría docentes universitarios de la Facultad de Medicina San Fernando de amplio prestigio a nivel nacional e internacional.

3.2. Servicios adicionales complementarios

Adicionalmente se ofrecen servicios que van a complementar la oferta de las especialidades en consulta externa y que también están a cargo de personal experto de amplia experiencia, estos servicios son:

- Servicio de farmacia
- Servicio de imagenología
- Servicio de odontología
- Servicio de laboratorio clínico

- Terapia física
- Área de tópico
- Servicio social

3.2.1. Servicio de farmacia

Cuenta con el mejor stock de medicinas que se ofrecen a los pacientes de la Clínica que incluso son personas de fuera del ámbito universitario, los precios son competitivos con respecto a los de mercado, salvando si la necesidad de contar con cierta cantidad de medicamentos genéricos.

3.2.2. Servicio de imagenología

Se cuenta con tecnología acorde con el requerimiento de la demanda pero que debería ser mejorada en términos de recursos mucho más eficientes, pero que de acuerdo al desarrollo tecnológico siempre es caro en el corto plazo y dependiendo de la cantidad demandada de servicios que pueda ofrecer.

3.2.3. Servicio de odontología

Compite con la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología pero que bien podría atender en forma de alianza estratégica y a diferentes segmentos de mercado que no necesariamente son los del ámbito universitario

3.2.4. Servicio de laboratorio clínico

Muy eficiente pero debería renovarse en cuanto a tecnología de punta ya que sus recursos humanos son muy eficientes y además la infraestructura debería de mejorar en términos de estándares de otros establecimientos acreditados en el mercado.

3.2.5. Terapia física

Es otra de sus fortalezas y que bien podría sacarse ventaja de los especialistas que laboran, también importante evaluar los recursos tecnológicos para su reacondicionamiento.

3.2.6. Área de tópico

Ante un evento masivo de atención como en el caso de los conciertos que se dan en el estadio de la Universidad este servicio quedaría insuficiente, por lo cual es menester organizar mejor y redimensionar este servicio.

3.2.7. Servicio social

Debería operarse una reingeniería acorde con los requerimientos de los clientes internos y externos en términos de proyección social, el trabajo coordinado con las Facultades que tiene la Universidad es clave para un mejor servicio social de una Universidad Pública.

3.3. Recursos humanos

En toda organización inteligente que produce bienes y/o servicios es importante la cantidad necesaria y la calidad de los recursos humanos involucrados.

Para la Clínica Universitaria de San Marcos es una fortaleza que se tiene que aprovechar mejor en términos de ofrecer un mejor servicio y de ampliar la cobertura en el mercado, logrando atender a una mayor demanda que necesita de servicios especializados como son los que brinda la Clínica.

No se trata de privatizar la Clínica Universitaria si no hacerla mas eficiente en terminos de atencion de calida y cantidad en el logro de mayores recursos directamente recaudados que luyego seran nuevamente volcados hacia la atencion social de mayores beneficiarios de menores recursos tanto de la poblacion Universitaria o los clientes externos del ambito donde la Clínica produce.

A continuacion presentamos un cuadro que nos grafica la cantidad de recursos humanos con los que cuenta la CLinica Universitaria de San Marcos.

4. Producción de servicios de salud

Haremos la distinción entre consultas y servicios.

4.1. Consultas

Año 2006:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGUN CONSULTORIOS										
AÑO: 2006										
Consultorios	Total	Tipo de Usuario								
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Particulares	Cortesia	Autoseguro			
							Alumnos	Docentes	No Docentes	
3 Cardiología	908	136	121	58	542	8	27	5	11	
4 Cirugía	1155	365	52	81	271	4	242	19	121	
10 Dermatología	2552	1395	92	51	998	2	8	1	5	
0 Endocrinología	59	15	2	2	40	0	0	0	0	
1 Gastroenterología	180	81	12	10	76	1	0	0	0	
1 Geriátria	183	0	2	1	177	3	0	0	0	
7 Ginecología	1760	997	11	78	669	4	0	0	1	
30 Medicina General	8027	4082	458	895	2539	20	16	5	12	
6 Medicina Interna	1578	738	129	133	515	1	43	3	16	
0 Nefrología	5	2	0	0	3	0	0	0	0	
5 Neumología	1429	589	49	53	732	6	0	0	0	
1 Neurología	343	96	25	19	181	1	19	0	2	
0 Nutrición	106	74	4	4	23	0	1	0	0	
6 Oftalmología	1674	858	102	69	632	3	8	0	2	
2 Otorrinolaringología	556	219	30	37	236	1	24	0	9	
2 Pediatría	418	0	0	0	416	2	0	0	0	
1 Psiquiatría	289	133	0	2	154	0	0	0	0	
20 Traumatología	5302	715	146	222	1406	8	1888	181	736	
0 Urología	30	13	4	1	12	0	0	0	0	
TOTAL	26554	10508	1239	1716	9622	64	2276	214	915	

Fuente: Clínica Universitaria.

Año 2007:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGUN CONSULTORIOS										
AÑO: 2007										
Consultorios	Total	Tipo de Usuario								
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Particu-lares	Cortesia	Autoseguro			
							Alumnos	Docentes	No Docentes	
2 Cardiología	430	76	86	24	239	1	2	1	1	
0 Cirugía	9	2	0	0	2	0	5	0	0	
10 Dermatología	2152	1149	72	59	855	2	7	2	6	
0 Endocrinología	12	2	0	1	9	0	0	0	0	
3 Gastroenterología	624	295	38	65	223	1	2	0	0	
1 Geriatria	197	114	23	13	44	0	2	0	1	
3 Ginecología	667	396	5	46	220	0	0	0	0	
36 Medicina General	7497	3706	488	766	2219	10	218	17	73	
0 Medicina Interna	39	17	2	2	15	1	1	0	1	
0 Nefrología	16	4	3	3	6	0	0	0	0	
5 Neumología	1132	534	49	58	487	4	0	0	0	
2 Neurología	436	173	38	42	171	0	6	2	4	
7 Oftalmología	1497	739	82	55	614	1	4	1	1	
5 Otorrinaringología	1052	433	56	66	429	2	35	6	25	
1 Pediatría	192	0	0	0	192	0	0	0	0	
2 Psiquiatría	482	279	3	8	192	0	0	0	0	
19 Traumatología	4029	635	109	171	1087	4	1213	168	642	
1 Urología	241	118	24	22	77	0	0	0	0	
TOTAL	20704	8672	1078	1401	7081	26	1495	197	754	

Fuente: Clínica Universitaria.

Año 2008:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGUN CONSULTORIOS										
AÑO: 2008										
Consultorios	Total	Tipo de Usuario								
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Particu-lares	Cortesia	Autoseguro			
							Alumnos	Docentes	No Docentes	
3 Cardiología	430	88	95	25	215	1	2	1	3	
1 Cirugía	232	96	5	15	59	1	42	11	3	
9 Dermatología	1515	920	65	30	499	0	1	0	0	
4 Gastroenterología	606	344	50	45	166	1	0	0	0	
1 Geriatria	126	55	16	10	42	0	3	0	0	
0 Ginecología	21	11	0	4	6	0	0	0	0	
46 Medicina General	7389	3830	427	912	1666	9	335	42	168	
0 Nefrología	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
4 Neumología	636	291	29	57	259	0	0	0	0	
8 Oftalmología	1215	652	91	64	404	0	2	0	2	
3 Otorrinaringología	408	213	26	33	122	1	13	0	0	
0 Pediatría	59	0	0	0	59	0	0	0	0	
6 Psiquiatría	893	434	34	88	329	3	3	0	2	
16 Traumatología	2549	502	82	96	563	3	719	140	444	
1 Urología	91	43	4	9	35	0	0	0	0	
TOTAL	16171	7479	925	1388	4424	19	1120	194	622	

Fuente: Clínica Universitaria.

Año 2009:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGÚN CONSULTORIOS
AÑO: 2009

Consultorios	Total	Tipo de Usuario								
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Particulares	Cortesía	Autoseguro			
							Alumnos	Docentes	No Docentes	
2 Cardiología	272	34	66	26	134	0	9	1	2	
3 Cirugía	335	133	19	21	97	3	50	1	11	
12 Dermatología	1473	831	50	55	535	0	2	0	0	
4 Gastroenterología	510	261	49	40	160	0	0	0	0	
0 Geriatria	5	1	0	0	4	0	0	0	0	
59 Medicina General	7200	3480	478	1196	1494	6	359	37	150	
0 Nefrología	3	2	0	0	1	0	0	0	0	
6 Neumología	684	324	34	66	257	0	2	0	1	
7 Oftalmología	917	453	81	70	311	1	0	0	1	
0 Pediatría	14	0	0	0	14	0	0	0	0	
6 Psiquiatría	702	403	6	34	259	0	0	0	0	
1 Traumatología	172	47	10	12	68	1	19	1	14	
TOTAL	12287	5969	793	1520	3334	11	441	40	179	

Fuente: Clínica Universitaria.

4.2. Servicios

Año 2006:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGÚN SERVICIOS
AÑO: 2006

Servicios	Total	Tipo de Usuario								
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Particulares	Cortesía	Autoseguro			
							Alumnos	Docentes	No Docentes	
4,6 Psicología	2825	1366	32	22	1394	11	0	0	0	
14 Dental	8656	6861	150	176	1401	0	67	0	1	
23 Laboratorio	14127	10176	293	585	3073	0	0	0	0	
18 Radiología	11076	8141	164	194	1689	0	575	79	234	
15 Terap. Fis. y Rehab.	8961	1431	352	450	3742	80	1882	186	838	
24 Tópico	14535	6733	795	1739	3455	47	1071	120	575	
1 Imagenología	625	273	31	67	231	20	3	0	0	
TOTAL	60805	34981	1817	3233	14985	158	3598	385	1648	

Fuente: Clínica Universitaria.

Año 2007:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGÚN SERVICIOS										
AÑO: 2007										
Servicios	Total	Tipo de Usuario					Autoseguro			
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Particu-lares	Cortesia	Alumnos	Docentes	No Docentes	
3,8 Psicología	2071	1101	16	18	911	25	0	0	0	
14 Dental	7667	6698	89	135	730	0	12	1	2	
23 Laboratorio	12660	8750	311	387	3212	0	0	0	0	
20 Radiología	10800	8313	99	153	1437	0	506	61	231	
15 Terap. Fis. y Rehab.	8337	1261	517	295	3228	25	1673	356	982	
22 Tópico	12109	4795	831	1924	2657	0	1160	118	624	
1,1 Imagenología	608	268	45	72	214	9	0	0	0	
TOTAL	64252	31186	1908	2984	12389	59	3351	536	1839	

Fuente: Clínica Universitaria.

Año 2008:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGÚN SERVICIOS
AÑO: 2008

Servicios	Total	Tipo de Usuario					Autoseguro			
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Publico	Cortesia	Alumnos	Docentes	No Docentes	
19 Laboratorio	12132	9760	226	401	1745	0	0	0	0	
17 Radiología	10904	8951	174	443	1336	0	0	0	0	
14 Dental	9486	7577	83	95	1731	0	0	0	0	
34 Tópico	22142	12064	1485	4502	4091	0	0	0	0	
11 Terap. Fis. y Rehab.	7295	2413	850	874	3158	0	0	0	0	
0,7 Ecografía	486	258	30	50	148	0	0	0	0	
2 Obstetricia	1292	951	4	57	280	0	0	0	0	
2,7 Psicología	1772	1170	7	14	581	0	0	0	0	
TOTAL	65609	43144	2859	6436	13070	0	0	0	0	

Fuente: Clínica Universitaria.

Año 2009:

RESUMEN DE ATENCIONES POR TIPO DE USUARIO, SEGÚN SERVICIOS
AÑO: 2008

Servicios	Total	Tipo de Usuario					Autoseguro			
		Alumnos	Docentes	No Docentes	Publico	Cortesia	Alumnos	Docentes	No Docentes	
19 Laboratorio	12132	9760	226	401	1745	0	0	0	0	
17 Radiología	10904	8951	174	443	1336	0	0	0	0	
14 Dental	9486	7577	83	95	1731	0	0	0	0	
34 Tópico	22142	12064	1485	4502	4091	0	0	0	0	
11 Terap. Fis. y Rehab.	7295	2413	850	874	3158	0	0	0	0	
0,7 Ecografía	486	258	30	50	148	0	0	0	0	
2 Obstetricia	1292	951	4	57	280	0	0	0	0	
2,7 Psicología	1772	1170	7	14	581	0	0	0	0	
TOTAL	65609	43144	2859	6436	13070	0	0	0	0	

Fuente: Clínica Universitaria.

5. Conclusiones

1. La Clínica Universitaria de San Marcos posee un amplio potencial de recursos humanos que no son aprovechados para lograr captar mayores segmentos de mercado
2. Esta situación se va a mantener si no se correlacionan recursos humanos, infraestructura y tecnología adecuada.
3. Durante el periodo de análisis de la presente investigación no se ha logrado redimensionar la infraestructura de la Clínica.
4. Se ha observado una poca afluencia de público externo usuario y un decrecimiento de las atenciones internas.
5. Hay una concentración de las actividades productivas en medicina general (59%) del total de atenciones cuyos usuarios mayores son los estudiantes, le siguen los servicios de dermatología (12%), oftalmología (7%) y neumología y psiquiatría con (6%) cada uno, durante el año 2009.
6. En los años anteriores el comportamiento de las atenciones ha sido similar lo cual nos indica que es necesario hacer un análisis de la demanda para poder ampliar el estudio hacia un proyecto de redimensionamiento de la Clínica Universitaria en su conjunto.
7. Es importante tener en cuenta la fortaleza de los recursos humanos y la alta especialización de los mismos los cuales le dan un valor agregado enorme a las atenciones en la Clínica.
8. Este estudio debería ser complementado por el estudio de la demanda y el diseño de la estrategia de marketing para la Clínica Universitaria.

6. Recomendaciones

1. Se propone hacer un estudio más amplio comprometido con los funcionarios de la gestión de la Clínica.
2. Motivar, Solicitar y gestionar con las autoridades de la Administración central de la Universidad para que se promueva el estudio de factibilidad para la ampliación de la infraestructura de la Clínica y/o creación del Hospital Universitario de San Marcos.
3. Proponer la creación de una oficina de gestión del marketing estratégico para la Clínica.
4. Mejorar el plan operativo anual haciendo énfasis en un mejor estudio de la demanda dentro del ámbito de influencia y de acuerdo a la oferta de servicios que presta la institución.
5. Realizar el estudio complementario de la oferta es decir lo concerniente al estudio de los costos de los servicios de la Clínica en su conjunto, la presupuestación y el reacondicionamiento del proceso de producción.
6. Es importante realizar el otro estudio que comprende el plan integral de análisis del proyecto de redimensionamiento de la Clínica Universitaria, e es decir el estudio de la demanda, el cual implica el análisis de la demanda interna (docentes, estudiantes y administrativos), la demanda externa (la población existente dentro del ámbito de la Clínica).

Referencias

- [1] INEI. (1996). Encuesta demográfica y de salud familiar. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima.
- [2] Rovira, J.; Rodríguez, y Antoñanza, F. (2000). *El conjunto de prestaciones de salud: objetivos, diseño y aplicaciones*. Madrid.
- [3] MINSA. (1999). *Equidad en la atención de salud: 1996*. Lima.
- [4] Mesa, C. (2000). *Estudio comparativo de los costos fiscales en la transición de ocho reformas de pensiones en América Latina*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- [5] MEF. (2009). *Presupuesto General de la República 2006-2010*. Lima.
- [6] UNMSM. (2010). *Presupuesto Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2006-2010*. Lima.