



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
DESCRIPCIÓN DE PUESTO

DATOS GENERALES DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO	GERENTE DE DIVISIÓN HOSPITALARIA
DEPARTAMENTO / UNIDAD	DIVISIÓN HOSPITALARIA
SUPERVISOR(A) INMEDIATO(A)	DIRECTOR(A) EJECUTIVO(A) DE OPERACIONES
CLASIFICACIÓN	EXENTO

NATURALEZA DEL PUESTO

Supervisar y dirigir las operaciones y el desempeño de la división hospitalaria. Esto implica liderar un equipo de profesionales, administrar presupuestos y recursos, desarrollar planes estratégicos y planes de trabajo y garantizar la calidad del servicio brindado, así como el cumplimiento de las metas de la División.

DEBERES Y RESPONSABILIDADES ESENCIALES DEL PUESTO

1. Desarrollar e implementar planes estratégicos y objetivos para la División alineados con la misión, visión, valores y metas de la empresa.
2. Analizar las tendencias del mercado, las mejores prácticas de la industria y las necesidades de los clientes para identificar oportunidades de crecimiento y mejora.
3. Supervisar las operaciones diarias de la División asegurando una prestación de servicios eficiente y eficaz.
4. Proporcionar, guía, liderazgo, orientación y apoyo al equipo de la División, fomentando un ambiente de trabajo positivo, eficiente y colaborativo.
5. Desarrollar y administrar el presupuesto de la División asegurando la asignación y manejo eficiente y responsable de los recursos.
6. Asegurar el cumplimiento del personal y las operaciones de la División con las leyes, regulaciones y códigos de ética aplicables tomando en consideración que los clientes a los que servimos impactan la salud y vida de sus pacientes.
7. Desarrollar e implementar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción del cliente y garantizar una experiencia positiva en todo contacto con su departamento.
8. Ejecutar y evaluar los resultados de mecanismos de retro-comunicación, como, por ejemplo, encuestas de satisfacción de los clientes, utilizando el insumo al trazar las estrategias de las operaciones bajo su cargo.
9. Establecer con la aprobación del Director(a) Ejecutivo(a) de Operaciones los objetivos del departamento y un plan de trabajo que atienda las prioridades del negocio.
10. Supervisar, guiar, monitorear, corregir y mantener las operaciones del Departamento en cumplimiento con las expectativas y estándares de eficiencia y calidad y en conformidad con el plan de trabajo aprobado.
11. Evaluar, analizar e identificar continuamente áreas de oportunidad para la mejora en los procesos y operaciones, considerando recursos, presupuesto y el personal para optimizar la operación y tomar las medidas que sean requeridas para lograr dicha optimización.
12. Garantizar el cumplimiento de los trabajos y proyectos dentro de las fechas determinadas o asignadas.
13. Asumir el liderato de problemas y asuntos de clientes, manejar y resolver problemas complejos hasta llegar a su conclusión, garantizando que los desafíos sean atendidos de manera efectiva, a satisfacción del cliente y velando por los mejores intereses del negocio.
14. Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del equipo con el objetivo de asegurar un alto nivel de competencias.
15. Establecer y monitorear métricas clave de desempeño, evaluando regularmente la efectividad de los procesos y proponiendo mejoras continuas.
16. Hacer informes y utilizar datos para identificar tendencias, problemas recurrentes y oportunidades para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

17. Realizar investigaciones o revisar los resultados de investigaciones propias a las operaciones, procedimientos y desempeño del personal del Departamento.
18. Proteger la integridad de los datos y el flujo normal de las operaciones, manejando y manteniendo bajo estricta confidencialidad toda información sensible que no sea publicada y/o que no deba estar accesible a otras personas, sin la previa y debida autorización explícita de algún miembro autorizado del Equipo de Líderes Ejecutivos(as) (ELT, por sus siglas en inglés).
19. Cumplir y asegurar que su equipo cumpla con las regulaciones, estándares y requerimientos aplicables a la industria y al negocio.
20. Establecer y mantener relaciones positivas con proveedores de cuidado de salud y otros socios de la industria.
21. Aportar activamente al mantenimiento de la misión y al logro de la visión de la compañía; y ejemplificar con su desempeño y conducta la filosofía de la cultura de eficiencia, los valores de Bionuclear y los principios de un servicio al cliente interno y externo de la más alta calidad.
22. Llevar a cabo las funciones de una administración sana del personal, distribución y supervisión del trabajo en cumplimiento cabal de las políticas y procedimientos de Recursos Humanos y de las regulaciones y requisitos laborales según apliquen tanto al foro local como al federal. Esto incluye, pero no se limita a: entrevistar, reclutar, adiestrar, evaluar, investigar, tratar, impartir instrucciones, manejar y resolver situaciones de conflictos y relaciones interpersonales, ejecutar medidas correctivas y disciplinarias, brindar coaching, mentoría, asesoría, desarrollo y adiestramiento a su personal, asegurando el cumplimiento cabal y consistente de sus supervisados con las políticas, procedimientos y estándares de conducta y desempeño.

#### DEBERES Y RESPONSABILIDADES INCIDENTALES DEL PUESTO

1. Mantenerse al día en los desarrollos y mejores prácticas del campo.
2. Colaborar estrechamente con los demás departamentos Mercadeo y Desarrollo de Nuevos Negocios y Cumplimiento y Calidad para alinear estrategias y garantizar una operación eficiente, una atención al cliente excepcional y lograr las metas organizacionales.
3. Desarrollar, mantener y velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos que garanticen operaciones eficientes de servicio al cliente. Revisar periódicamente los procedimientos de operación estándar ("SOP's por sus siglas en inglés) en colaboración con el departamento de Cumplimiento y Calidad, asegurando su actualización, relevancia y vigencia.
4. Manejar las consultas dirigidas y/o relacionadas a las operaciones del Departamento, según sea apropiado o se le escalen.
5. Coordinar, liderar y/o participar en reuniones de trabajo, comités operacionales y/o corporativos, actividades de desarrollo de personal, eventos corporativos, entre otros.
6. Presentar las proyecciones al equipo de líderes según requerido para la planificación, desarrollo del negocio y monitoreo de los resultados.
7. Verificar la adjudicación de ventas por Vendedor(a) y proveer los datos oportunamente al personal correspondiente en el departamento de Finanzas para el cálculo correcto de las comisiones.
8. Colaborar con el personal operacional para conocer las necesidades que requieren apoyo, incluyendo, pero sin limitarse a, soluciones tecnológicas y procesales.
9. Participar en la identificación y negociación con suplidores, según sea requerido y propio, asegurando términos y precios favorables para nuestra empresa.
10. Mantener un ambiente de trabajo profesional y adecuado para todos.
11. Participar en la evaluación, selección e implementación de herramientas que apoyen la toma de decisiones.
12. Otras tareas, según sean necesarias.

CONTACTOS DEL TRABAJO	
CONTACTOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director(a) Ejecutivo(a) de Operaciones</li> <li>• Director(a) de Ventas de Diagnóstico</li> <li>• Gerente de Mercadeo y Desarrollo de Nuevos Negocios</li> <li>• Director(a) de Gestión de Proyectos</li> <li>• Ejecutivos(as)</li> <li>• Gerenciales</li> <li>• Supervisores</li> <li>• Empleados(as)</li> </ul>
CONTACTOS EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospectos</li> <li>• Clientes</li> <li>• Suplidores</li> <li>• Personal técnico, profesional y especializado de instalaciones de cuidado al paciente</li> </ul>
IMPACTO DEL PUESTO PARA LA ORGANIZACIÓN	
De no efectuarse adecuadamente las tareas antes descritas, podrían afectarse: el flujo normal de las operaciones, el servicio brindado a clientes, los resultados y la salud financiera del negocio.	
RESPONSABILIDADES DE SUPERVISIÓN	
Supervisa al siguiente personal en la división Hospitalaria: Coordinador(a) de Servicios Técnicos Especialistas de Aplicaciones Técnicos(as) de Servicios Consultores(as) de Ventas	
PREPARACIÓN ACADÉMICA	
Bachillerato en Administración de Salud, Enfermería, Administración de Empresas o campo relacionado.	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	
Experiencia mínima de cinco años realizando funciones similares en gerencia de la salud en la industria de cuidado al paciente.	
COMPETENCIAS DEL TRABAJO	
CONOCIMIENTOS, DESTREZAS, HABILIDADES Y APTITUDES NECESARIAS PARA DESEMPEÑAR EL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento directo en líneas de: Ultrasonido, atención al paciente, simuladores, esterilización, inyectores, diálisis, entre otros</li> <li>• Amplio dominio de las aplicaciones de Microsoft Windows: Word, Excel, Outlook, Microsoft Dynamics (GP) y Sales Force</li> <li>• Excelentes destrezas de comunicación verbal y escrita en inglés y español</li> <li>• Excelentes destrezas de servicio al cliente (externo e interno)</li> <li>• Excelentes habilidades para trabajar en equipo</li> <li>• Habilidad para relacionarse con personas de todos los niveles jerárquicos</li> <li>• Habilidad y diplomacia para negociar con clientes</li> <li>• Habilidad para lograr resultados con mínima supervisión</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión</li> <li>• Capacidad para concentrarse y realizar análisis profundos e identificar tendencias</li> </ul>	

- Habilidad para establecer prioridades, trabajar varias tareas simultáneamente y cumplir con fechas límites
- Habilidad de liderazgo y gestión de proyectos
- Capacidad para hacer investigaciones y búsqueda eficiente de datos
- Excelentes destrezas de organización y atención al detalle
- Excelentes destrezas de presentación y habilidad para hablar en público
- Conocimiento en ventas y técnicas de mercadeo
- Excelente habilidad para analizar información y pensar sistemáticamente
- Fuertes habilidades de análisis de negocios
- Capacidad para evaluar riesgos
- Capacidad para tomar decisiones
- Capacidad para dar seguimiento profesionalmente y lograr los resultados esperados
- Pensamiento estratégico y capacidad para analizar datos, procesos, deducir conclusiones y trazar estrategias
- Capacidad para mantener discreción y confidencialidad
- Capacidad para la resolución de problemas
- Atención al detalle y capacidad para detectar errores y omisiones
- Buen manejo de sus emociones
- Gran sentido de urgencia
- Adaptabilidad ante los cambios
- Excelentes destrezas de supervisión y administración del personal
- Amplio dominio del campo de cuidado al paciente
- Disponibilidad para trabajar días feriados, fines de semana y horarios extendidos

#### EQUIPO DE TRABAJO

Archivos, computadora (teclado y ratón), calculadora, teléfono, fotocopiadora, escáner, facsímil y material general de oficina (ej. Papel, bolígrafos, sobres, cartapacios, etc.).

#### DEMANDAS FÍSICAS

<i>Demandas físicas</i>	<i>Poco tiempo</i>	<i>Tiempo moderado</i>	<i>Mayor parte del tiempo</i>	<i>Peso</i>
1. Parado	✓			N/A
2. Caminando	✓			N/A
3. Sentado			✓	N/A
4. Encorvado	✓			N/A
5. Agachado	✓			N/A
6. Arrodillado	✓			N/A
7. Hablando			✓	N/A
8. Escuchando			✓	N/A
9. Visión cercana (20 pulgadas o menos)			✓	N/A
10. Manipulación con las manos			✓	N/A
11. Alcanzando			✓	N/A
12. Leyendo			✓	N/A
13. Empujando	✓			L
14. Halando	✓			L
15. Cargando	✓			L

(L) Liviano = peso hasta 20 libras (M) Moderado = peso hasta 50 libras (P) Pesado = sobre 50 libras

#### AMBIENTE

Primordialmente cubículo en oficina cerrada con aire acondicionado y temperatura moderadamente fría.

#### CLÁUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones, tareas y responsabilidades del puesto. Otras tareas podrían ser añadidas o las existentes podrían ser modificadas según lo estipule la compañía.

#### ACUSE DE RECIBO

Las firmas a continuación certifican el recibo, lectura y entendimiento de este documento en todas sus partes. Si el(la) titular tiene dudas, debe dirigir las a su supervisor(a) o algún(a) representante del departamento de Recursos Humanos.

\_\_\_\_\_  
Firma de <<Empleado(a)>>

\_\_\_\_\_  
Fecha

***Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y tomamos acción afirmativa para reclutar a mujeres, minorías, veteranos(as) protegidos(as) y personas con discapacidad. Todos(as) los(as) solicitantes calificados(as) recibirán consideración para empleo sin distinción de raza, color, religión, sexo, embarazo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, edad, estatus como veterano(a) protegido(a) o discapacidad física o mental.***