

INDICE

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....1

1.1 INTRODUCCIÓN1

1.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA2

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA6

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO7

 1.4.1 Justificación Económica.....7

 1.4.2 Justificación Técnica7

 1.4.3 Justificación Social.....7

1.5 OBJETIVOS8

 1.5.1 Objetivo General8

 1.5.2 Objetivos Específicos.....8

1.6 ALCANCE.....8

 1.6.1 Alcance Temporal8

 1.6.2 Alcance Geográfico.....8

 1.6.3 Alcance Temático.....8

1.7 METODOLOGÍA9

1.8 CRONOGRAMA DE TRABAJO10

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO11

2.1 SERVICIOS DE SALUD11

 2.1.1 Nivel de Atención11

 2.1.2 Departamentalización de los Servicios de Salud12

2.2 ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE SALUD13

 2.2.1 Cliente13

 2.2.2 Servicio al Cliente15

 2.2.3 Momentos de Verdad16

2.3 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD18

 2.3.1 Definición de Calidad.....18

 2.3.2 Importancia de la Calidad del Servicio.....18

 2.3.3 Normas de la Calidad del Servicio19

 2.3.4 Control de Calidad del Servicio.....20

 2.3.5 Monitoreo del Servicio.....21

2.4 INDICADORES INTERNOS22

2.4.1 Diseño de los Indicadores de la Calidad	22
2.5 SISTEMA KAIZEN.....	22
2.5.1 Eliminación de Mudass.....	27
2.5.2 Los Siete Desperdicios Básicos.....	27
2.7 MODELO SERVQUAL	30
2.7.1 Concepto	30
2.7.2 Dimensiones del Servicio.....	31
CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	33
3.1 INTRODUCCIÓN	33
3.2 SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA.....	33
3.3 ESTADISTICAS GENERALES DE LA EMPRESA	34
3.3.1 Objetivo.....	34
3.3.2 Metodología	34
3.3.3 Resultados	35
3.4 OBSERVACIONES AL SERVICIO	38
3.5 ENCUESTAS SERVPERF	44
3.5.1 Objetivo.....	44
3.5.2 Metodología	44
3.5.3 Resultados	45
3.6 CHECK LIST EFQM PARA DIAGNÓSTICO INTERNO	49
3.6.1 Objetivo.....	49
3.6.2 Metodología	49
3.6.3 Resultados	49
3.7 CONCLUSIONES DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	51
3.8 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS PRINCIPALES	52
3.8.1 Demoras en la Prestación del Servicio	52
3.8.2 Falta de un Sistema de Evaluación de Calidad en Atención al Cliente	52
3.8.3 Deficiencias en la Distribución Física	53
3.8.4 Trato Inadecuado hacia el Cliente	53
3.9 CONCLUSIONES FINALES	54
CAPITULO IV: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD.....	55
4.1 INTRODUCCIÓN	55
4.2 MUDAS POR TIEMPO DE ESPERA.....	56
4.3 MUDAS POR TRANSPORTE	59

4.4 MANUAL DE FUNCIONES.....	62
4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	63
4.6 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	65
4.6.1 Metodología.....	65
4.7 INDICADORES INTERNOS	67
4.7.1 Tiempo de Espera para Acceder al Servicio.....	67
4.7.2 Cancelación de Citas Médicas.....	68
4.7.3 Cancelación de Cirugías.....	69
4.7.4 Clientes Nuevos	70
4.7.5 Clientes que usaron el servicio y no volvieron	72
4.8 ANÁLISIS ECONÓMICO BENEFICIO-COSTO.....	73
4.8.1 Análisis Económico para la Modificación de la Distribución Física	73
4.8.2 Análisis Económico para la Modificación del Flujograma	74
4.8.3 Análisis Económico para la Realización de los Manuales de Funciones y de Procedimientos.....	74
4.8.4 Análisis Económico para la Realización del SERVPERF	74
4.9 CONCLUSIONES	75
CONCLUSIONES FINALES	76
RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	79