

INDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	i
II. PROBLEMÁTICA	ii
III. IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	vii
III.1. Elementos del Problema que se conocen.....	vii
III.2. Elementos del Problema que se pretenden conocer	viii
III.3. Planteamiento del Problema.....	ix
IV. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	ix
IV.1. Justificación Teórica.....	ix
IV.2. Justificación Metodológica.....	ix
IV.3. Justificación Práctica.....	xi
IV.4. Justificación Social	xi
V. DETERMINACIÓN DEL OBJETIVO	xii
V.1. OBJETIVO GENERAL	xii
V.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xii
V.2.1. Objetivos Específicos del Marco Teórico.....	xii
V.2.2. Objetivos Específicos del Marco Práctico.....	xii
VI. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	xiii
VII. DEFINICIÓN DE VARIABLES	xiii
VII.1. Variable Independiente.....	xiii
VII.2. Variable Dependiente.....	xiii
VIII.3. Variable Moderante	xiii
VIII. ALCANCES	xiv
VIII.1. Alcance Geográfico	xiv
VIII.2. Alcance Sectorial.....	xiv
VIII.2. Alcance Temporal.....	xiv
VIII.2. Alcance Sustantivo.....	xiv

CAPÍTULO I

SISTEMA DE INFORMACIÓN

1.1..	SISTEMAS.....	1
1.1.1.	Representación de los Sistemas.....	2
1.2.	TIPOS DE SISTEMAS.....	2
1.3.	CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS ABIERTOS.....	3
1.4.	INFORMACIÓN.....	4
1.4.1.	Atributos de la información.....	5
1.5.	COMUNICACIÓN.....	6
1.5.1.	El proceso de comunicación.....	7
1.5.2.	Barrera de la comunicación.....	8
1.6.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	9
1.6.1.	Funciones de los sistemas de información.....	11
1.6.2.	Objetivos de los sistemas de información.....	11
1.7.	TIPOS DE SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	12
1.8.	ETAPAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	13
1.8.1.	Entrada de información.....	13
1.8.2.	Almacenamiento de información.....	14
1.8.3.	Procesamiento de información.....	14
1.8.4.	Salida de información.....	14
1.8.5.	Características de los sistemas de información.....	15
1.9.	DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	15

CAPÍTULO II

SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS

2.1.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	18
2.2.	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.....	18
2.2.1.	Funciones de los Sistemas Administrativos.....	19
2.2.2.	Elementos de los sistemas administrativos.....	19
2.2.3.	Atributos de los Sistemas Administrativos.....	20

2.2.4. Cuándo es eficiente un Sistema Administrativo	20
2.2.5. Tipos de Sistemas Administrativos	21
2.2.6. Características y problemas que afectan a los Sistemas Administrativos.....	22

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

3.1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	23
3.2. ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	23
3.2.1. Estructura Organizativa y Áreas Funcionales	24
3.2.2. Subsistemas de la Organización	24
3.2.3. Áreas de Decisión.....	24
3.2.4. Efectividad y Eficiencia	25
3.3. PROCESOS.....	26
3.4. ORGANIZACIÓN Y METODOS	27
3.5. EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN	27
3.6. MANUALES	28
3.6.1. Tipos de manuales.....	28
3.6.2. Manual de Organización y funciones	30
3.7. FLUJOGRAMAS	31

CAPÍTULO IV

SEGUROS MÉDICOS

4.1. SALUD PÚBLICA, CAPITAL SOCIAL Y EQUIDAD	32
4.2. AGENTES EJECUTORES DEL SECTOR SALUD EN BOLIVIA	33
4.3. FORMACIÓN DE UNA CLINICA DE 3ER NIVEL	36

CAPÍTULO V

DISEÑO METODOLOGICO

5.1. PROPÓSITO DEL ESTUDIO DE CAMPO.....	38
--	----

5.2.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	38
5.2.1.	Instrumentos de Investigación	38
5.2.2.	Fuentes de Información	39
5.3.	DETERMINACION DE UNIVERSO Y MUESTRA.....	39
5.4.	IDENTIFICACION DE VARIABLES	42
5.5.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	44

CAPÍTULO VI

ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE SEGUROS

6.1.	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	46
6.2.	MISION	46
6.3.	VISION	47
6.4.	VALORES	47
6.5.	POLITICAS	48
6.6.	VENTAJAS COMPETITIVAS	49
6.7.	ORGANIZACION Y ESTRUCTURA.....	50
6.8.	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	52
6.9.	SERVICIOS.....	52
6.10.	PROCESOS.....	53
6.10.1	Proceso de atención al cliente de seguro	53
6.10.2	Proceso de coordinación entre la clínica y empresa aseguradora para la cobertura de seguro del paciente.....	55
6.10.3	Proceso de cobranza de las aseguradoras.....	58
6.11.	ANÁLISIS DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL	59

CAPÍTULO VII

ANÁLISIS EXTERNO RESPECTO AL SERVICIO

7.1.	NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO	65
------	--	----

5.2.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	38
5.2.1.	Instrumentos de Investigación	38
5.2.2.	Fuentes de Información	39
5.3.	DETERMINACION DE UNIVERSO Y MUESTRA.....	39
5.4.	IDENTIFICACION DE VARIABLES	42
5.5.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	44

CAPÍTULO VI

ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE SEGUROS

6.1.	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	46
6.2.	MISION	46
6.3.	VISION	47
6.4.	VALORES	47
6.5.	POLITICAS	48
6.6.	VENTAJAS COMPETITIVAS	49
6.7.	ORGANIZACION Y ESTRUCTURA.....	50
6.8.	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	52
6.9.	SERVICIOS.....	52
6.10.	PROCESOS.....	53
6.10.1	Proceso de atención al cliente de seguro	53
6.10.2	Proceso de coordinación entre la clínica y empresa aseguradora para la cobertura de seguro del paciente.....	55
6.10.3	Proceso de cobranza de las aseguradoras.....	58
6.11.	ANÁLISIS DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL	59

CAPÍTULO VII

ANÁLISIS EXTERNO RESPECTO AL SERVICIO

7.1.	NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO	65
------	--	----

7.2.	PRINCIPALES FALENCIAS DEL SERVICIO.....	67
7.3.	PRINCIPALES COMPETIDORES DE LA CLÍNICA.....	69

CAPÍTULO VIII

DOCIMACIA DE LA HIPOTESIS

8.1.	DOCIMACIA DE LA HIPOTESIS	74
------	---------------------------------	----

CAPÍTULO IX

CONCLUSIONES DE LA HIPOTESIS

9.1.	CONCLUSIONES DE LA HIPÓTESIS	76
------	------------------------------------	----

CAPÍTULO X

PROPUESTA

10.1.	INTRODUCCIÓN	78
10.2.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	78
10.3.	ESQUEMA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	79
10.4.	SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	80
10.4.1.	Proceso de consulta de cobertura de seguros para los pacientes de la Clínica Santa Cruz	80
10.4.2.	Proceso de consulta de cobertura de seguro para atención de pacientes para cirugía programada con cobertura de seguro	84
10.4.3.	Proceso de cobranza para mejorar la operatividad de la misma	88
10.4.4.	Delegación de personal para atención de pacientes con cobertura de seguros	90
10.4.5.	Capacitación de personal	90
10.4.6.	Cambios en la estructura	98
10.4.7.	Manual de funciones de los recepcionista	92
10.3.8.	Cronograma de Implementación	93
10.5	PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN	93
10.6	ANÁLISIS BENEFICIO / COSTO.....	94

CAPÍTULO XI**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

11.1. CONCLUSIONES	96
11.2 RECOMENDACIONES	98

BIBLIOGRAFÍA**ANEXOS**