

INDICE

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

1.1 INTRODUCCIÓN 1

1.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA 2

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 6

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO 7

 1.4.1 Justificación Económica..... 7

 1.4.2 Justificación Técnica 7

 1.4.3 Justificación Social..... 7

1.5 OBJETIVOS 8

 1.5.1 Objetivo General 8

 1.5.2 Objetivos Específicos 8

1.6 ALCANCE..... 8

 1.6.1 Alcance Temporal 8

 1.6.2 Alcance Geográfico..... 8

 1.6.3 Alcance Temático..... 8

1.7 METODOLOGÍA 9

1.8 CRONOGRAMA DE TRABAJO 10

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 11

2.1 SERVICIOS DE SALUD 11

 2.1.1 Nivel de Atención 11

 2.1.2 Departamentalización de los Servicios de Salud 12

2.2 ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE SALUD 13

 2.2.1 Cliente 13

 2.2.2 Servicio al Cliente 15

 2.2.3 Momentos de Verdad 16

2.3 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD 18

 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 Servicio 19

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

 2.3.5 Monitoreo del Servicio..... 21

2.4 INDICADORES INTERNOS 22

José Federico Escudero i

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