



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

EVALUACIÓN Y MEJORA DEL NIVEL DE SERVICIO EN LAS ÁREAS DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PIURA

Andrea Yataco-Mendoza y Miguel
Garrido-Castro

Piura, marzo de 2017

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas

Yataco, A. y Garrido, M. (2017). *Evaluación y mejora del nivel de servicio en las áreas de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura* (Tesis de licenciatura en Ingeniería Industrial y de Sistemas). Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una [licencia](#)
[Creative Commons Atribución-](#)
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](#)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE INGENIERÍA



**“EVALUACIÓN Y MEJORA DEL NIVEL DE SERVICIO EN LAS ÁREAS DE
ADMISIÓN DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PIURA”**

Tesis para optar el Título de
Ingeniero Industrial y de Sistemas

Andrea Estefanía Yataco Mendoza
Miguel Humberto Garrido Castro

Asesor: Dr. José Luis Calderón Lama

Piura, Marzo 2017

Resumen

La presente tesis tiene como objetivos: elaborar indicadores que nos permitan determinar los niveles de calidad de las áreas de admisión del hospital Santa Rosa y, mediante un estudio de colas, determinar la tasa promedio de llegadas y el tiempo promedio de servicio las áreas de admisión del hospital para, con estos parámetros, analizar distintas alternativas de mejora.

Para cumplir con estos objetivos se han realizado entrevistas a los encargados y asistentes de las áreas de admisión del hospital. Con los datos obtenidos se han definido los estándares para cada categoría y los indicadores cuantitativos.

Con los indicadores determinados se han realizado encuestas para que los usuarios cuantificaran y priorizaran, en orden de importancia, los indicadores para cada uno de los rubros.

Para el estudio de colas, se ha analizado el funcionamiento de las distintas áreas de admisión determinando los periodos críticos; además se han tomado los tiempos entre llegadas y los tiempos de servicio de las áreas de admisión. Con estos datos se han determinado sus distribuciones estadísticas y se han ingresado en el software “ARENA” para el análisis del modelo.

Finalmente, se han hecho propuestas, con el fin de mejorar la calidad de la atención en las áreas de admisión del hospital.

Índice

Dedicatoria

Prólogo

Resumen

Introducción

01

Cap. 1. Marco teórico

03

1.1 Servicio

03

1.1.1. Características del servicio

03

a. Intangibilidad

03

b. Inseparabilidad

04

c. Inconsistencia

04

d. Carácter perecedero

04

e. Ausencia de propiedad

05

1.1.2. Clasificación del servicio

06

a. Servicio de conveniencia

06

b. Servicio de compra

06

c. Servicios de especialidad

06

d. Servicios especiales

06

e. Servicios no buscados

06

1.2 El servicio como un proceso

06

1.2.1. División en categoría de los procesos de servicio

07

1.2.2. Identificación de los beneficios del servicio

09

1.2.3. Diseño de la producción del servicio

09

1.3 Fidelización del cliente

10

1.3.1. ¿Qué es fidelizar un cliente?

10

1.3.2. Tipos de fidelización

10

1.4 Satisfacción del cliente

11

1.4.1. Entrevistas de profundidad

11

1.4.2. Encuestas	11
1.4.3. Quejas y reclamaciones	11
1.4.4. Incidente crítico	12
1.4.5. <i>Mystery shopping</i>	12
1.5 Indicadores de calidad	12
1.5.1. Definición	12
1.5.2. Características de los indicadores	12
1.5.3. Clasificación de los indicadores	13
1.6 La calidad en los servicios de salud	14
1.6.1. Generalidades	14
1.6.2. Calidad	14
1.6.3. La calidad en las instituciones de salud	15
1.7 Estudio de colas	16
1.7.1. Estructura básica de un modelo de colas	17
1.7.2. Tipos de sistemas de colas	17
1.7.3. Simulación de sistemas	18
a. Etapas para realizar un estudio de simulación	18
b. Factores que se deben considerar en el desarrollo del modelo	19
c. Ventajas y desventajas en el uso de la simulación	19
Cap. 2. Situación actual de la empresa	21
2.1 Reseña histórica	21
2.2 Descripción de la empresa	22
2.2.1. Misión	23
2.2.2. Visión	23
2.2.3. Organización funcional	23
2.2.4. Descripción de las áreas de admisión	24
a. Área de admisión de atención ambulatoria	24
b. Farmacia	24
c. Apoyo al diagnóstico	24
d. Caja	25
Cap. 3. Análisis y estudio de los indicadores de calidad	27
3.1 Indicadores de calidad	27
3.1.1. Infraestructura	27
a. Muebles y equipos	28
b. Distribución del área	28
c. Capacidad del local	28
3.1.2. Atención	28
a. Tiempo de espera en cola	28

b. Tiempos de atención en ventanilla	28
c. Amabilidad del personal	28
d. Capacidad del personal para resolver problemas	28
3.1.3. Limpieza	29
a. Ventanillas de admisión	29
b. Presentación del personal	29
c. Pasillos	29
3.2 Estudio de los sectores involucrados	29
3.3 Presentación de los resultados obtenidos	30
3.3.1. Respuesta de los usuarios del área de admisión	32
a. Prioridad de los estándares	32
b. Prioridad de las características de los estándares	33
c. Calificación de las características de los estándares	34
3.4 Determinación y comparación de parámetros	36
3.4.1. Resultados de los usuarios de las áreas de admisión	38
3.5 Problemas encontrados	39
Cap. 4. Teoría de colas	43
4.1 Procedimiento	43
4.2 Determinación de los horarios de evaluación	43
4.3 Presentación de los tiempos obtenidos	44
4.3.1. Área de admisión	44
a. Admisión general	45
b. Admisión preferencial	47
4.3.2. Laboratorio	50
4.3.3. Imágenes	52
4.3.4. Farmacia	54
a. Farmacia SIS	54
b. Farmacia venta	57
4.3.5. Caja	59
4.4 Análisis y evaluación de alternativas	61
4.4.1. Área de admisión	61
a. Admisión general	61
b. Admisión preferencial	66
4.4.2. Laboratorio	70
4.4.3. Imágenes	72
4.4.4. Farmacia SIS	74

Cap. 5. Propuestas de mejora	75
5.1 Propuestas de mejora	75
5.2 Presupuestos	78
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
Bibliografía	83
Anexos	85