



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“REDISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS DEL CENTRO MÉDICO SAN BARTOLOMÉ”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

PACHECO DOLORES JAKELINE JENNY

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

LIMA-PERÚ

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi madre por su esfuerzo y apoyo constante de todos estos años, y también a mis hermanos quienes con su apoyo en momentos difíciles para continuar este reto se presentó para llegar a la elaboración del curso de titulación.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor Ing. Jeffry Stokely Musayon Diaz por todo su apoyo durante la elaboración de tesis, a los profesores de la UAP por compartir sus conocimientos dentro y fuera de las aulas y el ser el motivo del prestigio que mantiene la universidad.

A nuestros compañeros de clases que hicieron que esta experiencia sea inolvidable.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo plantea el rediseño para una propuesta de mejora y automatización de los procesos en la entrega y control de este proceso en el centro médico San Bartolomé.

Tiene como objetivo automatizar los procesos de entrega de citas en apoyo al área de admisión que permita desarrollar de forma eficiente la gestión de citas en un tiempo más corto, ya que en la actualidad este proceso está generando pérdidas de tiempo tanto en los pacientes y el personal que labora en el centro médico.

De esta manera será posible proponer puntos de mejora en el servicio que se brinda, satisfaciendo a los pacientes ya que ellos son la razón de ser de nuestra empresa mejorando la imagen que se tiene en la actualidad.

Se considera que este proyecto es viable ya que se cuenta con los recursos necesarios para su implementación satisfaciendo la necesidad del centro médico.

RESUMEN

La información de este proyecto está orientada a analizar y mejorar el subproceso de gestión de citas en el centro médico san Bartolomé, permitiendo entregar en menor tiempo las citas a los pacientes en espera.

En el capítulo I, se muestra una descripción de la empresa, conociendo cuales son los antecedentes, perfil de la empresa, se muestra también el organigrama del centro médico donde se puede observar las áreas y quienes están a cargo de cada una de ellas, se cuenta también el análisis Foda del entorno de la empresa mostrando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se tiene para realizar el estudio y mejorar las condiciones en la que se encuentra la empresa.

Se muestra también el análisis Pest donde se describe el entorno que se encuentra la empresa a través de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales mostrando variables que van a tener algún tipo de influencia en el desarrollo de la empresa.

Las cinco fuerzas de Porter por el medio del cual se puede maximizar los recursos y superar a la competencia para desarrollar una estrategia competente analizando la rivalidad entre competidores, negociación de los proveedores, negociación del cliente, servicios sustitutos y los competidores.

En el capítulo II, se describe la realidad problemática que se encuentra la empresa identificando las causas que se tiene en el proceso para realizar el análisis respectivo y desarrollar la solución al problema, mejorando así la situación actual del centro médico, reduciendo el tiempo de demora teniendo como resultado la satisfacción de los pacientes.

En el capítulo III, se desarrolla el proyecto mostrando cuales son los procesos que tiene actualmente la empresa y la propuesta para la mejora de las actividades.

ABSTRACT

The information of this project is aimed at analyzing and improving the process of appointment management at the San Bartolomé medical center, allowing appointments to be made to waiting patients in less time.

In chapter I, a description of the company is shown, knowing what the background, profile of the company, also shows the organizational chart of the medical center where you can see the areas and who are in charge of each of them, also has the Foda analysis of the company's environment showing the strengths, weaknesses, opportunities and threats that have to carry out the study and improve the conditions in which the company is located.

The Pest analysis is also shown where the company's environment is described through political, economic, social, technological, ecological and legal factors showing variables that are going to have some kind of influence on the development of the company.

The five forces of Porter through which resources can be maximized and overcome the competition to develop a competent strategy analyzing rivalry among competitors, negotiation of suppliers, negotiation of the client, substitute services and competitors.

In chapter II, the problematic reality that the company finds is identified by identifying the causes that are taken in the process to carry out the respective analysis and

develop the solution to the problem, thus improving the current situation of the medical center, reducing the delay time resulting in patient satisfaction.

In chapter III, the project is developed showing what are the processes that the company currently has and the proposal for the improvement of the activities.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE TABLAS.....	xii
CAPÍTULO I. Generalidades de la empresa.....	1
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Perfil de la empresa.....	2
1.3.1 Actividades de la empresa.....	2
1.3.1 Misión.....	3
1.3.2 Visión.....	3
1.3.3 Objetivos.....	3
1.4 Organización actual.....	4
1.5 Descripción del entorno.....	5
1.5.1 Entorno general.....	5
1.5.2 Entorno competitivo.....	8
CAPÍTULO II. Realidad problemática.....	10
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
2.2 Análisis del problema.....	12
2.3 Objetivos del proyecto.....	14
CAPÍTULO III. Desarrollo del proyecto.....	15
3.1 Descripción y desarrollo del proceso.....	16
3.1.1 Macro proceso gestión de citas médicas.....	16
3.1.2 Subproceso a estudiar.....	17
3.1.3 Diagrama de Maynard.....	18
3.1.4 Proceso de Negocio AS-IS.....	19
3.1.5 Proceso de Negocio TO-BE.....	23
3.1.6 Comparación de tiempos del subproceso AS-IS al TO-BE.....	27
3.1.7 Análisis del cambio del AS-IS al TO-BE.....	29
3.2 Conclusiones.....	30
3.3 Recomendaciones.....	31

CAPÍTULO IV. Referencias bibliográficas.....	32
CAPÍTULO V. Glosario de términos.....	34
CAPÍTULO VI. Anexos.....	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa	4
Figura 2. Cinco fuerzas de Porter	8
Figura 3. Análisis causa-raíz.....	13
Figura 4. Identificación del subproceso a estudiar	16
Figura 5. Macroproceso-proceso-subproceso.....	17
Figura 6. Simbología de Maynard.....	18
Figura 7. Flujograma del subproceso AS-IS	19
Figura 8. Diagrama de Maynard del subproceso AS-IS.....	20
Figura 9. Flujograma el subproceso propuesto TO-BE.....	23
Figura 10. Diagrama de maynard del subproceso propuesto TO-BE	24
Figura 11. Comparación de proceso del AS-IS al TO-BE	28

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis Foda Del entorno da Del entorno del centro médico San Bartolomé.....	6
Tabla 2. Análisis Pest del centro médico San Bartolomé.....	7
Tabla 3. Resumen de tiempos en el proceso AS-IS.....	21
Tabla 4. Costo mensual del subproceso AS-IS.....	22
Tabla 5. Costo mensual del subproceso propuesto TO-BE.....	25
Tabla 6. Resumen de tiempos en el proceso TO-BE.....	26
Tabla 7. Comparación de tiempos del subproceso AS-IS.....	27
Tabla 8. Comparación de costos del subproceso AS-IS al TO-BE.....	27
Tabla 9. Comparación de procesos del AS-IS al TO-BE.....	29
Tabla 10. Análisis del cambio en el proceso del AS-IS al TO-BE.....	29
Tabla 11. Análisis del cambio del proceso AS-IS al TO-BE.....	30
Tabla 12. Relación de entrevistados.....	38

CAPÍTULO I:

Generalidades de La Empresa

1.1 Antecedentes

EL Centro Médico San Bartolomé fue fundada en el año 2007 en la ciudad de Huacho, provincia de Huaura, sus fundadores son el doctor José Fernández y la Sra. Mercedes Bustamante, brindando servicios de óptima calidad, dedicados a cubrir necesidades de salud en nuestro distrito.

Se fundó solo con dos áreas medicina general y enfermería, pero siempre ofreciendo lo mejor de nuestra empresa, debido a la gran demanda de servicios que se presentan el centro médico fue creciendo, instalándose las áreas de odontología, laboratorio, psicología.

Siempre contando con médicos y personal de alto nivel, dispuestos a dejar en alto en nombre de la institución y adquiriendo cada día nuevas enseñanzas para así estar preparadas a los retos que se enfrentan en el día a día en esta importante y delicada labor que es la salud humana.

1.2 Perfil de la Empresa

El Centro Médico san Bartolomé brinda servicios de salud a toda la comunidad proporcionando una atención integral de calidad, donde el paciente es el centro de nuestras acciones, inspiradas por los valores, respeto, responsabilidad como un estilo de identidad propia.

Nuestra voluntad de mejora nos lleva a seguir avanzando contando siempre con los mejores profesionales dispuestos a ayudar, mostrando sobre todo calidad humana, esto nos hace ser líderes en nuestro distrito motivándonos a crecer profesionalmente.

1.3 Actividades de la Empresa

El Centro Médico San Bartolomé, es una empresa mediana, la cual brinda servicios de salud en sus distintas áreas, psicología, odontología, medicina general, también ofrece servicios de rayos X, laboratorios y análisis en general.

1.3.1 Misión

Brindar un servicio de salud seguro, cálido y oportuno a nuestros pacientes, contando para ellos con personal altamente calificado, tecnología de vanguardia y el compromiso de mejora continua, garantizando así del mejor trato y servicio a las personas que lo requieran.

1.3.2 Visión

Ser la organización de salud líder en nuestra provincia, reconocidos por la calidad y efectividad y por la calidez en su atención.

1.3.3 Objetivos

1.3.3.1 Objetivo Principal

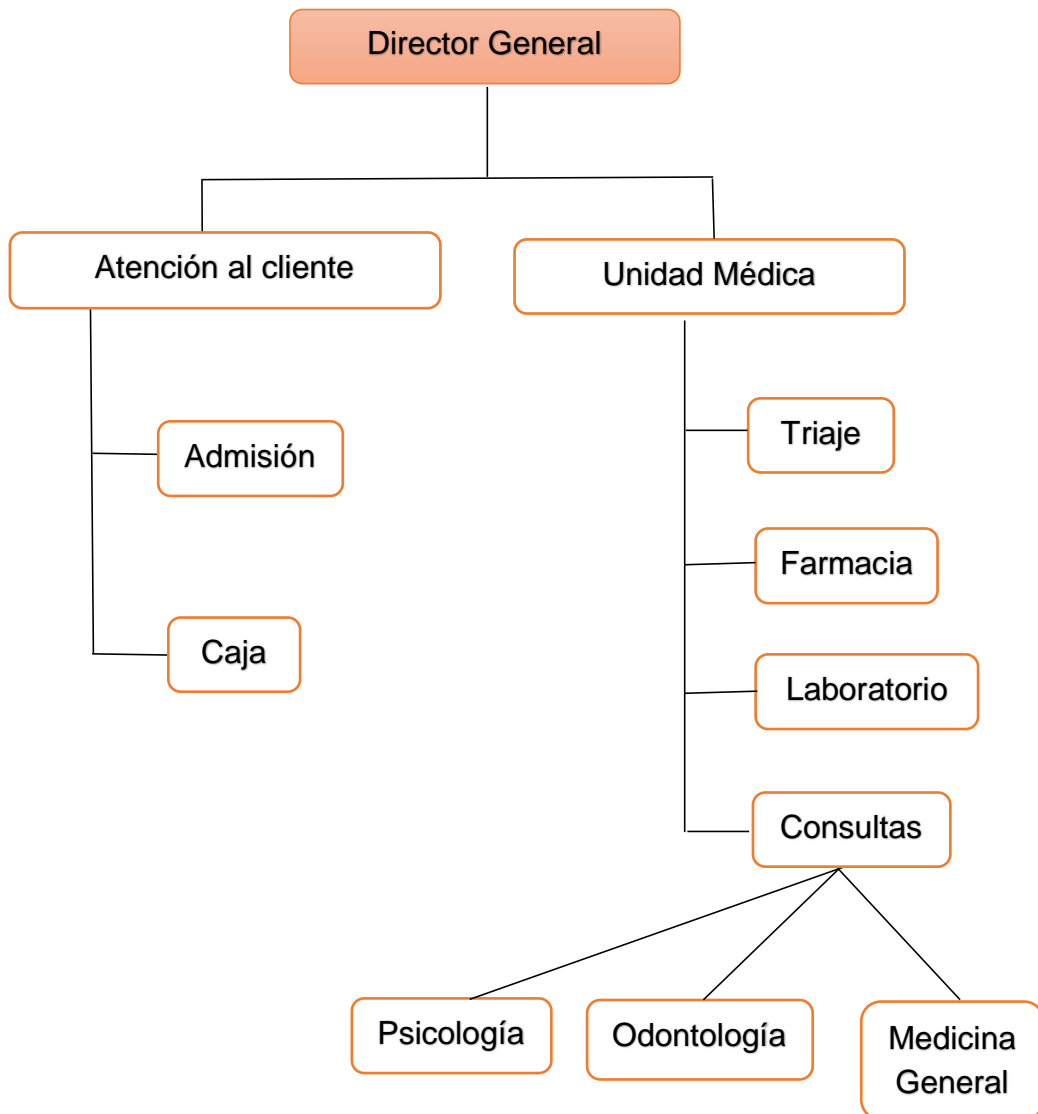
- Lograr el reconocimiento en nuestra provincia, en cuanto a salud se refiere, brindando servicios de óptima calidad, confiables y oportunos que garanticen una adecuada atención humana, basado en los altos niveles tecnológicos científicos con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros pacientes.

1.3.3.2 Objetivo Secundario

- Crecer a nivel de empresa, brindando servicios en nuevas áreas de acuerdo a la demanda exigente.
- Llegar a lugares más lejanos a nuestro distrito.

1.4 Organización Actual de la empresa

GRÁFICO N° 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



FUENTE: Elaboración propia

El Centro Médico san Bartolomé está conformada por el director General, quien está encargado del área de atención al cliente, donde se encuentran los departamentos de admisión y caja, también se encarga del área de unidad médica donde se encuentran los departamentos de Triaje, farmacia, laboratorio, y consultas dividida en psicología, odontología y medicina general.

GERENTE GENERAL: propietario del Centro Medico encargado de todo el manejo de la empresa.

ADMISIÓN: área encargada de registrar los datos de los pacientes.

CAJA: encargada de realizar todos los cobros de todas las consultas médicas, análisis, y atenciones que requiera todo paciente.

TRIAJE: informa a los pacientes sobre el tipo de servicio que necesita determinándola el área más adecuada para tratar a cada uno de ellos.

FARMACIA: lugar donde se encuentran los medicamentos que pueda necesitar cada paciente.

LABORATORIO: lugar donde se hacen los análisis necesarios que determina cada médico y es asignado a cada paciente para llegar a un buen tratamiento.

PSICOLOGÍA: lugar donde se trata los procesos mentales, las sensaciones, las percepciones y el comportamiento del ser humano, en relación con el medio ambiente físico y social que lo rodea.

ODONTOLOGÍA: lugar donde se diagnostica, trata y previene las enfermedades del aparato estomatognático, el cual incluye los dientes, las encías, el maxilar superior, el maxilar inferior, caries dental etc.

MEDICINA GENERAL: lugar donde el médico cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y procedimiento sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida.

1.5 Descripción del entorno

1.5.1 Entorno General

El Centro Médico San Bartolomé, es una mediana empresa que cuenta con profesionales de alta calidad, que brinda muy buen servicio en nuestro distrito y ciudades cercanas, además prestamos servicios a distintas instituciones teniendo buena demanda ya que ofrecemos precios al alcance de todos los ciudadanos.

Para una mejor investigación se realiza el análisis donde podemos observar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del centro médico.

Se muestra a continuación el análisis Foda del centro médico. Ver tabla N°1

TABLA N°1
ANÁLISIS FODA DEL ENTORNO DEL CENTRO MÉDICO
SAN BARTOLOMÉ

INTERNO	<p><u>FORTALEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Infraestructura adecuada ○ Calidad en el servicio brindado ○ Confiabilidad lograda a través de estos años de atención. ○ Personal capacitado. ○ Tecnología adecuada y apropiada para cada servicio que se brinda. ○ Amplia experiencia profesional en el sector salud. 	<p><u>DEBILIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Demora en entregar las citas médicas. ○ Temor al cambio. ○ Confusión de procesos al entregar las citas médicas. ○ Desorganización de los trabajadores.
EXTERNO	<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pacientes nuevos debido al buen servicio. ○ Campañas ofrecidas a nuestros pacientes. ○ Mayor demanda en el rubro de salud. ○ Facilidad de créditos de inversión. 	<p><u>AMENAZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formación de nuevos centros médicos en lugares cercanos. ○ Bajo costo de servicios de los demás centros.

FUENTE: Elaboración propia

Se muestra a continuación el Análisis Pest del centro médico. Ver tabla N°2

TABLA N°2

ANALISIS PEST DEL CENTRO MÉDICO SAN BARTOLOMÉ

POLÍTICOS	El centro médico se rige de acuerdo a la ley de protección al empleo ofreciendo buenas condiciones a los trabajadores, ofreciendo también buenas condiciones al paciente.
ECONÓMICOS	El Centro médico para ofrecer un servicio que llegue a todas las personas, brinda precios y campañas donde promueve ofertas y así acceder a las personas que se vienen afectando con los problemas económicos de todo el país.
SOCIO-CULTURALES	Debido al aumento del nivel de la población el centro médico se ve en la necesidad de ofrecer nuevos servicios de acuerdo a la demanda de las personas, tratando con personas de diferentes recursos y ofreciendo a ellos precio donde les sea accesible.
TECNOLÓGICOS	La empresa cuenta con equipos de última generación de acorde a las necesidades que se presenta, dichos equipos ayudan a cumplir con las funciones necesarias para un mejor diagnostico realizando pruebas de confiabilidad.
ECOLÓGICOS	El centro médico respeta el medioambiental en la que se encuentra ubicado, apoyando al reciclaje de residuos y reduciendo el consumo de energía.
LEGALES	Se cuenta con lo necesario para realizar las funciones que se ofrece hasta el momento, ofreciendo un buen trato a los pacientes y a los empleados que laboran en el centro médico.

FUENTE: Elaboración propia

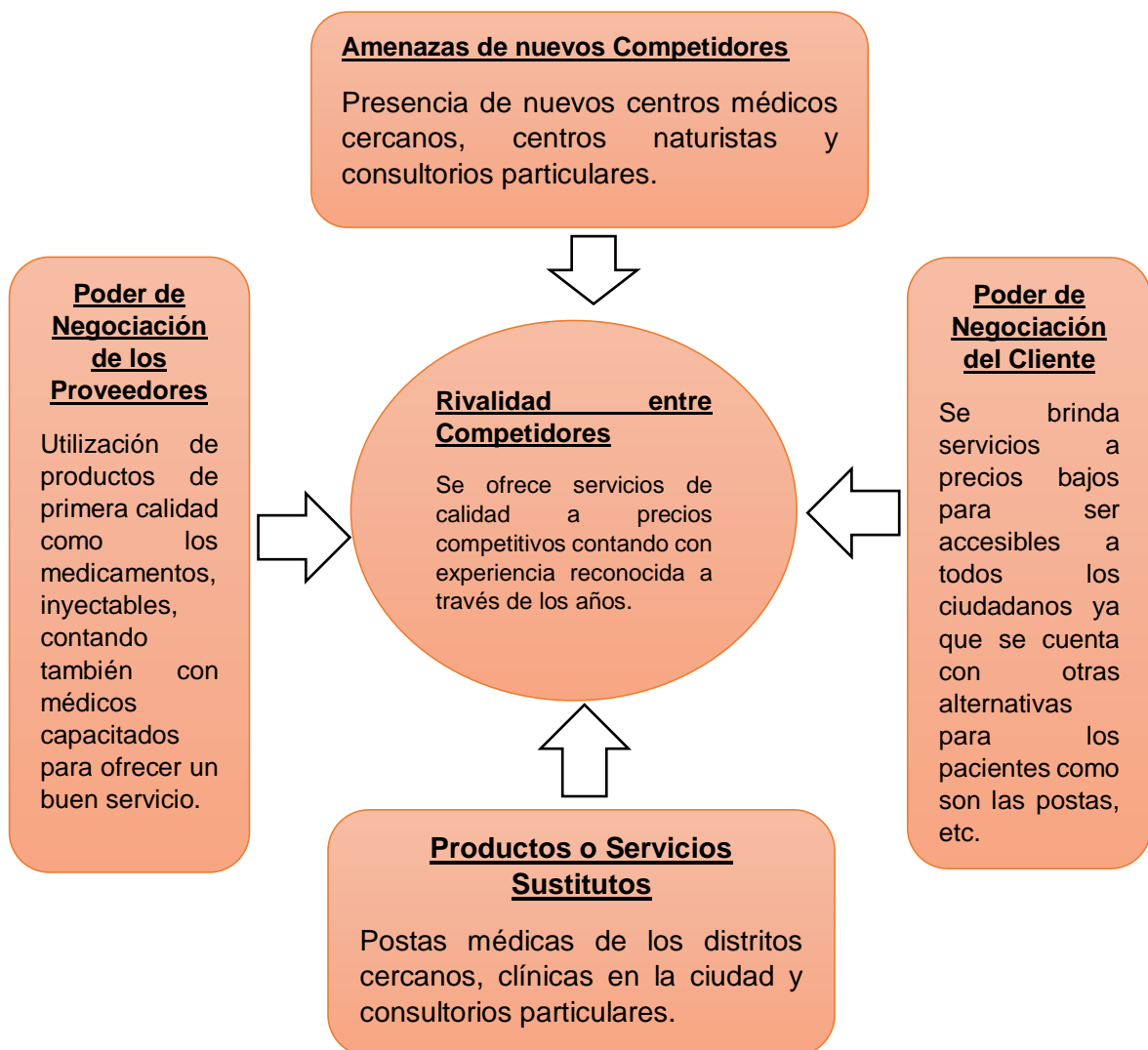
Para describir el entorno en el que se encuentra el Centro Médico San Bartolomé utilizaremos la técnica PESTEL donde describiremos el entorno externo a través de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

1.5.2 Entorno Competitivo

El Centro Médico san Bartolomé después de muchos años de brindar servicios de buena calidad es líder en nuestro rubro obteniendo buena imagen para nuestra empresa y así seguir creciendo y poder brindar más adelante con otros servicios relacionados a nuestra área la medicina humana.

GRÁFICO N° 2

CINCO FUERZAS DE PORTER



FUENTE: Elaboración propia

AMENAZAS DE NUEVOS COMPETIDORES

Debido a la gran demanda que es ofrecer servicios de salud, se cuenta con nuevos centros médicos y clínicas, postas de los distritos cercanos y centros naturistas, que ofrecen los servicios de salud en las diversas áreas.

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Se utiliza productos de primera calidad como los medicamentos, inyectables que beneficie a los pacientes, contando también con médicos capacitados para ofrecer servicios que se necesiten a diario.

PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITOS

Se encuentran las postas médicas de los distritos cercanos. Consultorios particulares odontológicos, pediátricos y centros médicos que ofrecen los mismos servicios que nuestra empresa.

PODER DE NEGOCIACIÓN DEL CLIENTE

Debido a los diferentes ingresos de los pacientes se les ofrece campañas de salud donde se cuenta con precios accesibles y puedan ser acceder a toda la población, ya que existe otras alternativas de solución para los pacientes.

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

Se ofrece servicios de calidad a precios accesibles ya que se cuenta con clínicas y centros médicos, postas médicas cercanas donde se exige brindar servicios de alta calidad y llegar a toda la población.

CAPÍTULO II:

Realidad problemática

2.1 Descripción de la realidad problemática

Existen muchos problemas en el proceso de entrega de citas médicas, los cuales mencionamos:

- Falta de trabajo en equipo con otras áreas
- Poca comunicación entre las personas involucradas.
- Procesos de forma manual
- Repetición de procesos.
- Demora en búsqueda de datos de los pacientes ya registrados.
- Falta de apoyo de personal.
- Deficiente control de historias médicas.
- No existe un control para generar citas médicas.

Todos estos problemas mencionados han ocasionado la demora en entrega de citas médicas a los pacientes generando molestias y pérdidas de tiempo en el personal encargado de esta área y sobre todo generando molestias e insatisfacción en los pacientes debido al tiempo que se toma solo para generar este proceso de citas médicas. Toda área de admisión, caja y triaje se encarga en su conjunto de generar las citas médicas en un menor tiempo posible.

En el centro médico San Bartolomé, no cumple con este proceso ya que se genera las citas médicas en un tiempo demasiado largo ocasionando retraso en las demás labores o servicios a realizar tanto en el personal que labora en el centro médico y ocasionando molestias en los pacientes.

En el proceso de entrega de citas médicas existe falta de comunicación entre el personal ya que se viene realizando estos procedimientos de forma repetitiva y en algunas veces no se encuentra el personal asignado a dicha área, generando excesivos tiempos de espera, mientras se registran los datos de los pacientes en el sistema, el paciente debe dirigirse a Triage para realizar los procedimientos del peso, talla, medición de presión, dirigiéndose nuevamente a admisión asignándole un ticket para trasladarse al área de caja y así realizar el pago de la atención a

realizar, repitiéndose el proceso de dirigirse nuevamente a admisión donde se le entregará la cita con el numero respectivo.

La empresa cuenta con un sistema antiguo donde solo se encuentran registrados las áreas que ofrece y los doctores que se encuentran de turno.

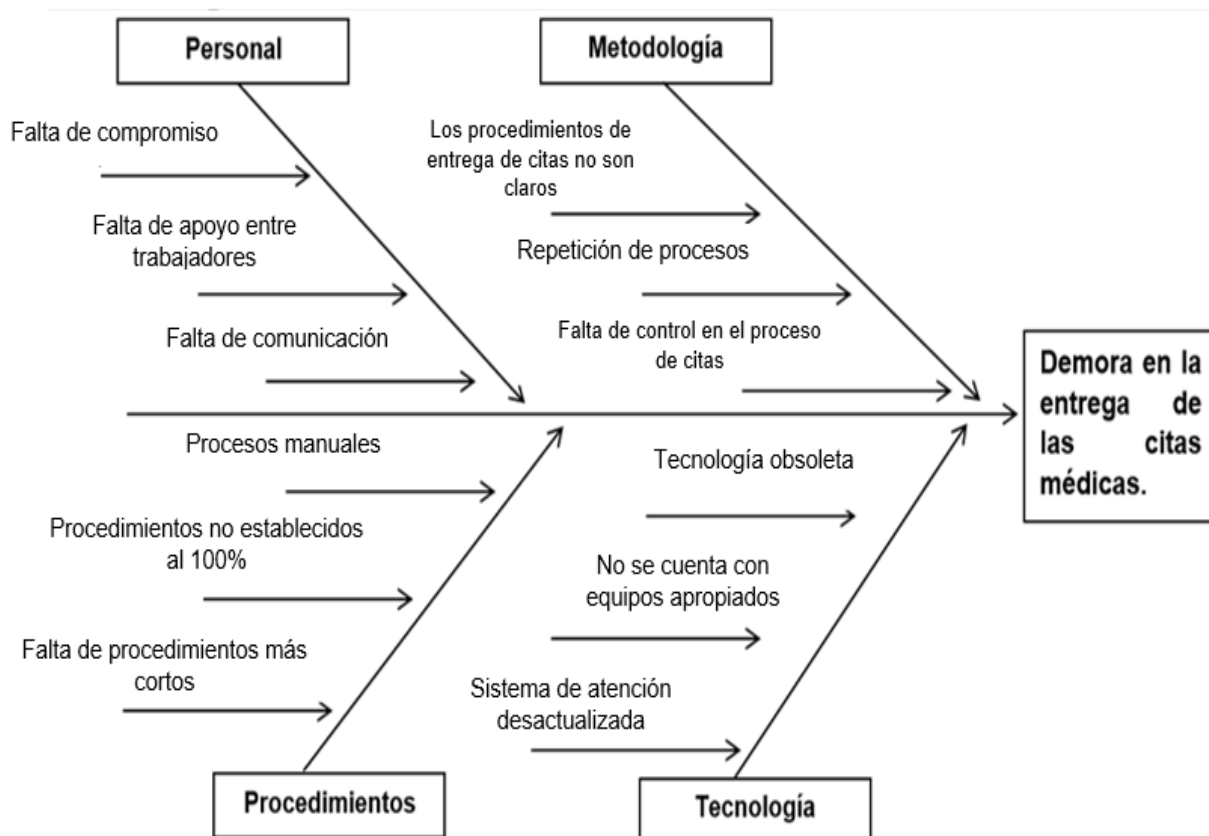
Esto ayuda en los procesos de entrega de citas médicas, pero no agiliza este procedimiento ya que se genera más de 20 minutos en todo este proceso, causando molestias en los pacientes y generando pérdidas de tiempo en el personal ya que se pueden recortar el tiempo en estos procesos.

2.2 Análisis del problema

Se presenta el diagrama Ishikawa que ayuda a identificar las causas potenciales del problema de demora en la entrega de citas médicas, sirviendo de estructura para las causas del problema y mejorar los procedimientos que se afectan.

GRÁFICO N° 3

ANÁLISIS CAUSA-RAÍZ



FUENTE: Elaboración propia

Personal

El personal que trabaja en el centro médico, demora en la entrega de citas médicas debido a los procesos repetitivos que tienen actualmente, la falta de trabajo en equipo y falta de comunicación entre el personal del área, mostrando falta de compromiso para la mejora de las mismas.

Metodología

La falta de control en el proceso de entrega de citas médicas, repetición de procesos y la falta de control en este proceso aumenta el tiempo de demora que hay en el proceso generando pérdidas de tiempo.

Procedimientos

El temor al cambio genera el problema actual ya que los procedimientos generados son demasiados largos y manuales y en ocasiones se desconoce el procedimiento en su totalidad.

Tecnología

Se cuenta con tecnología obsoleta y equipos que nos son apropiados en su totalidad en este proceso, teniendo un sistema desactualizado donde cumple funciones básicas.

2.3 Objetivos del Proyecto

2.3.1 Objetivo General

Elaborar e implementar un plan de mejora en el proceso de gestión de citas médicas en el centro médico San Bartolomé.

2.3.2 Objetivo Especifico

- Disminuir el tiempo de espera al entregar las citas médicas.
- Mejorar el procedimiento para lograr la satisfacción de los pacientes.
- Disminuir el costo generado por cada cita médica.

CAPÍTULO III:

Desarrollo del proyecto

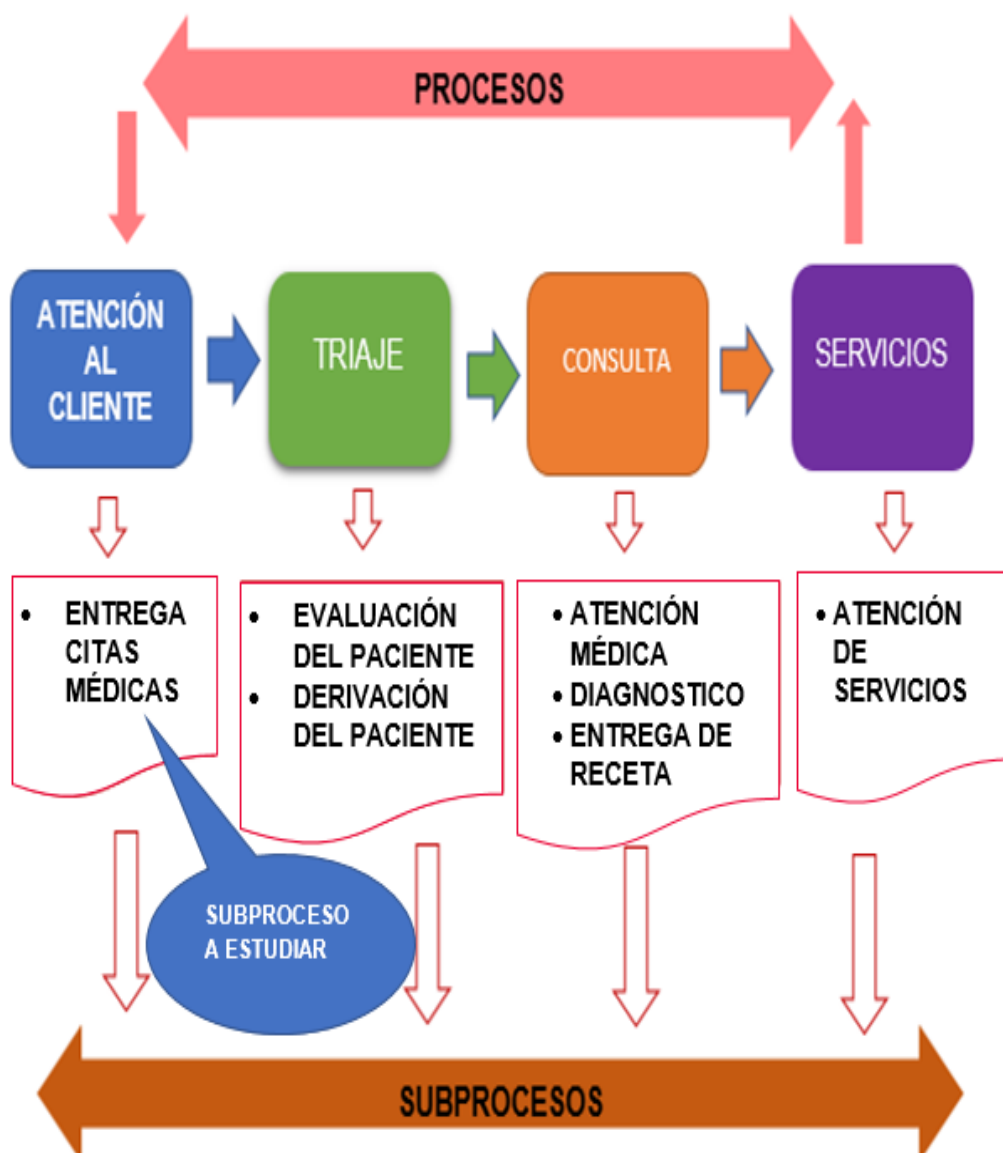
3.1 Descripción y desarrollo del proceso

3.1.1 Macro proceso gestión de citas médicas

Se presenta el macro proceso del centro médico San Bartolomé.
Ver Gráfico N° 4

GRÁFICO N° 4

IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO A ESTUDIAR



FUENTE: Elaboración propia

3.1.2 Subproceso a estudiar

Se presenta el macro, proceso y subproceso del centro médico, ver Gráfico N°5

GRÁFICO N°5

MACROPROCESO-PROCESO-SUBPROCESO



FUENTE: Elaboración propia

3.1.3 Diagrama de Maynard

Se muestra la simbología de Maynard para identificar las actividades del subproceso a mejorar. Ver gráfico N°6

GRÁFICO N°6
SIMBOLOGÍA DE MAYNARD

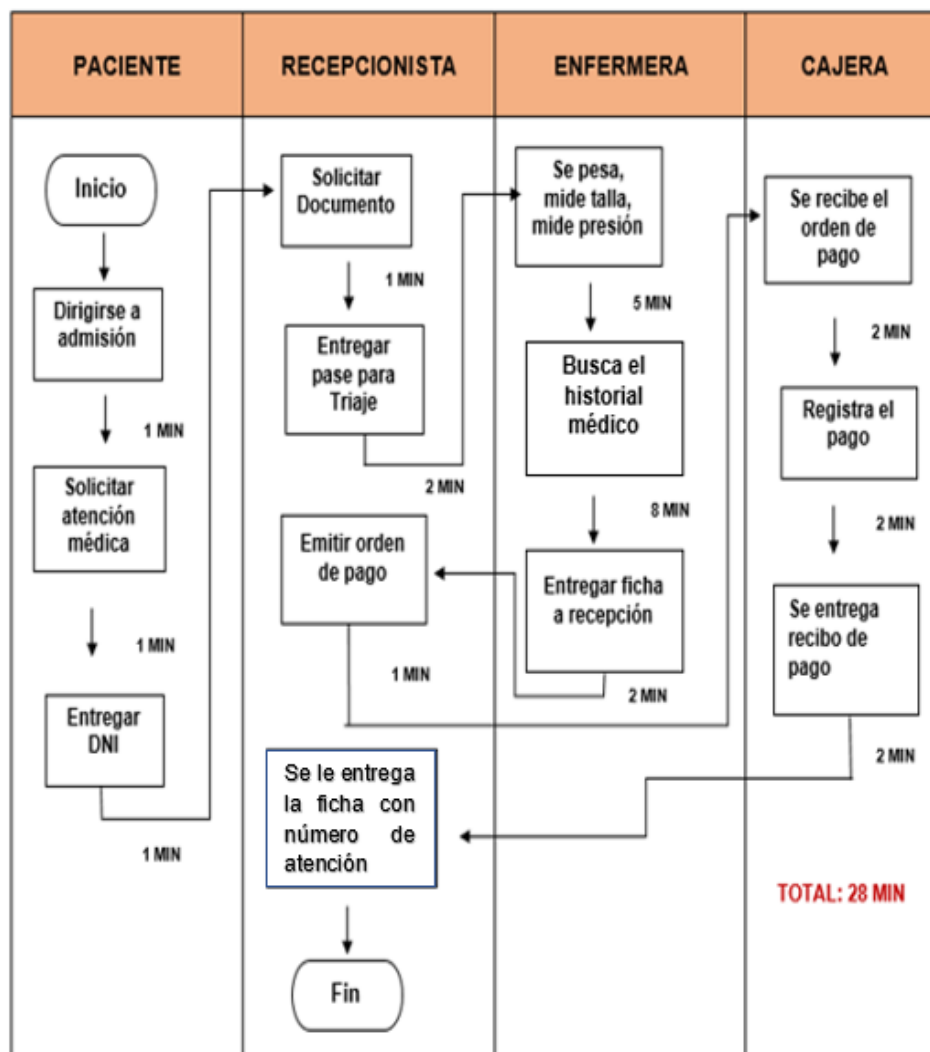
PASO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
OPERACIÓN		PASO QUE AGREGA VALOR AL SUBPROCESO AVANZA EN FORMA DIRECTA EL SUBPROCESO.
TRANSPORTE		ACCIÓN QUE DESPLAZA INFORMACIÓN U OBJETOS, INCLUYENDO PERSONAS.
DEMORA - NO PROGRAMADA		OCURRE CUANDO LAS CONDICIONES NO PERMITEN LA INMEDIATA REALIZACIÓN DE LA ACCIÓN.
INSPECCIÓN		INSPECCIONES DE CALIDAD Y CANTIDAD, REVISIONES Y AUTORIZACIONES.
ALMACENAMIENTO (DEMORA PROGRAMADA)		INDICA ALMACENAMIENTO DE MATERIALES, PARTES O PRODUCTOS.
ALMACENAMIENTO		ALMACENAMIENTO PERMANENTE.
COMBINADO		INDICA VARIAS ACTIVIDADES EN SIMULTÁNEO.

(educacion l. y., s.f.)

3.1.4 Proceso de Negocio AS-IS

Se muestra el flujograma del proceso como se encuentra en la actualidad. Ver gráfico N°7

GRÁFICO N° 7
FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO AS-IS



FUENTE: Elaboración propia

Mostrará el diagrama de Maynard del subproceso mostrando la cantidad de actividades que actualmente tiene el subproceso. Ver gráfico N°8

GRÁFICO N° 8

DIAGRAMA MAYNARD DEL SUBPROCESO AS-IS

N°	Actividades del subproceso actual	○	□	→	◐	◑	Tipo de ACTIVIDAD			TIEMPO EN MINUTOS
							VALOR AGREGADO	CONTROL(*)	OTROS	
1	Llegada del paciente	●							X	
2	Dirigirse a admisión				●				X	1
3	Solicitar atención medica		●						X	1
4	Entregar DNI		●						X	1
5	Recepcionista solicita y verifica documento		●						X	1
6	Espera conformidad				●			X		
7	Entregar pase para Triaje		●				X			2
8	Se pesa, mide talla, mide presión		●					X		5
9	Busca el historial medico		●						X	8
10	Entregar ficha a recepción				●		X			2
11	Emitir orden de pago				●				X	1
12	Se recibe orden de pago		●						X	2
13	Registra el pago		●					X		2
14	Espera conformidad				●				X	
15	Se entrega recibo de pago		●						X	2
16	Se entrega ficha de numeración de atención		●						X	
	TOTAL	1	8	3	2		2	3	11	28 MIN

FUENTE: Elaboración propia

Se muestra a continuación el resumen de tiempos realizado en el subproceso actualmente. Ver tabla N°3

TABLA N° 3

RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO AS-IS

N°	ACTIVIDAD	PACIENTE	RECEPCIONISTA	ENFERMERA	CAJERA	TOTAL
1	DIRIGIRSE A ADMISIÓN	1M, 3.58 %				1M
2	SOLICITAR ATENCIÓN MÉDICA	1M, 3.58%				1M
3	ENTREGAR DNI	1M, 3.58%				1M
4	SOLICITAR DOCUMENTO		1M, 3.58%			1M
5	ENTREGAR PASE PARA TRIAJE		2M, 7.14%			2M
6	SE PESA, MIDE TALLA Y PRESIÓN			5M, 17.85%		5M
7	BUSCA EL HISTORIAL MÉDICO			8M, 28.55%		8M
8	ENTREGAR FICHA A RECEPCIÓN			2M, 7.14%		2M
9	EMITIR ORDEN DE PAGO	1M, 3.58%				1M
10	SE RECIBE EL ORDEN DE PAGO				2M, 7.14%	2M
11	REGISTRA EL PAGO				2M, 7.14%	2M
12	SE ENTREGA RECIBO DE PAGO				2M, 7.14%	2M
13	SE ENTREGA FICHA CON NÚMERO DE ATENCIÓN					
TOTAL						28M 100%

FUENTE: Elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra el costo que se genera actualmente en el subproceso. Ver tabla N°4

TABLA N° 4
COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO AS-IS

CARGO	REMUNERACIÓN MENSUAL UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	TOTAL
RECEPCIONISTA	1000.00	1	1000.00
CAJERA	1200.00	1	1200.00
ENFERMERA	1800.00	2	3600.00
NUMERO DE PERSONAS		4	
COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO			5800.00

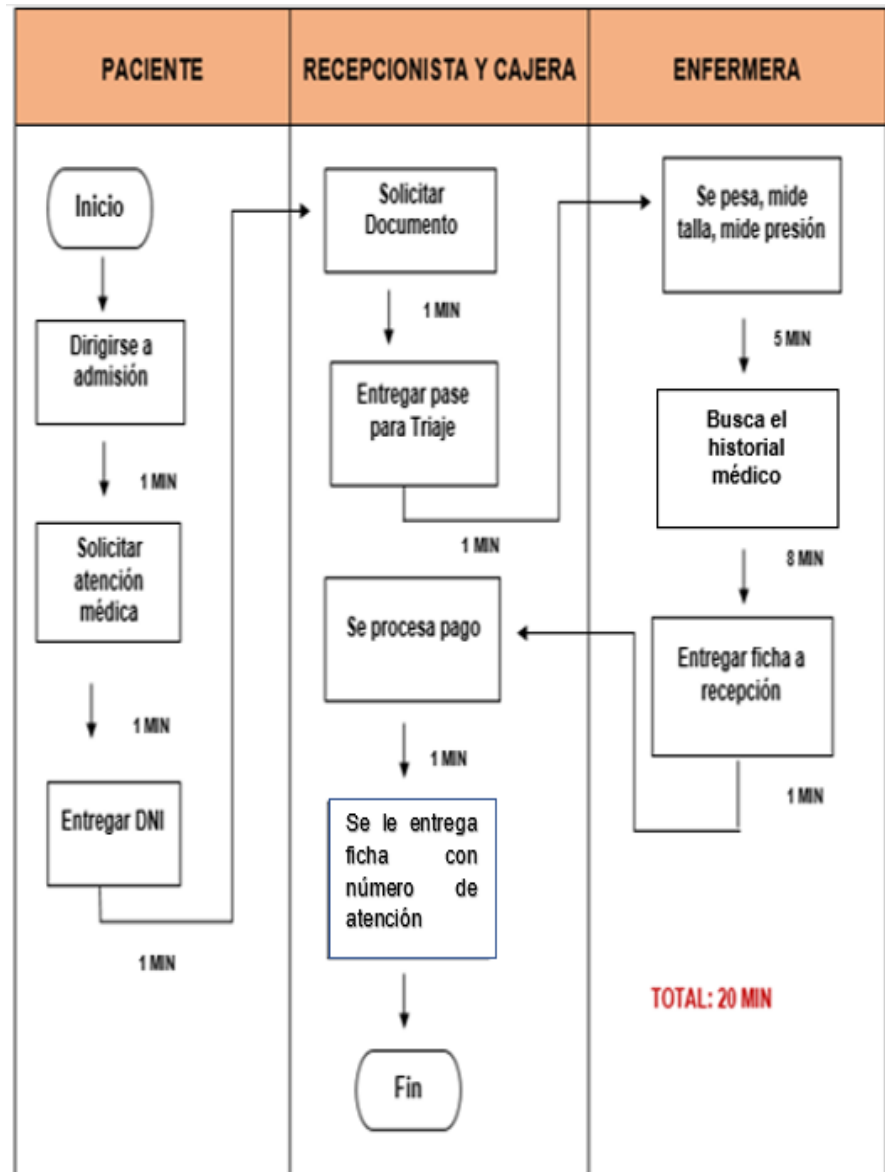
FUENTE: Elaboración propia

3.1.5 Proceso de Negocio TO-BE

Se muestra el flujograma del subproceso propuesto para la mejora de las actividades. Ver gráfico N°9

GRÁFICO N° 9

FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO PROPUESTO TO-BE








FUENTE: Elaboración propia

Se muestra el diagrama de Maynard del subproceso la cual se basa en la solución planteada la cual disminuirá el tiempo en la entrega de citas médicas. Ver gráfico N°10

GRÁFICO N° 10

DIAGRAMA DE MAYNARD DEL SUBPROCESO PROPUESTO TO-BE

N°	Actividades del subproceso actual						Tipo de ACTIVIDAD			TIEMPO EN MINUTOS
							VALOR AGREGADO	CONTROL(*)	OTROS	
1	Llegada del paciente	●							X	
2	Dirigirse a admisión								X	1
3	Solicitar atención médica		●						X	1
4	Entregar DNI		●						X	1
5	Recepcionista solicita y verifica documento		●						X	1
6	Espera conformidad				●			X		
7	Entregar pase para Triaje		●				X			1
8	Se pesa, mide talla, mide presión			●				X		5
9	Busca el historial médico		●						X	8
10	Se procesa pago			●			X			2
11	Espera conformidad				●				X	
12	Se entrega ficha de numeración de atención		●						X	
	TOTAL	1	8	3	2		2	2	8	20 MIN

FUENTE: Elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra el costo que se genera con la solución planteada. Ver tabla N°5

TABLA N°5
COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO PROPUESTO TO-BE

CARGO	REMUNERACIÓN MENSUAL UNITARIA S/.	PERSONAL MENSUAL	TOTAL
RECEPCIONISTA Y CAJERA	1000.00	1	1000.00
ENFERMERA	1800.00	2	3600.00
NUMERO DE PERSONAS		3	
COSTO MENSUAL DEL SUBPROCESO			4600.00

FUENTE: Elaboración propia

A continuación, se tiene el resumen de tiempos realizando la solución planteada. Ver tabla N°6

TABLA N° 6
RESUMEN DE TIEMPOS EN EL SUBPROCESO TO-BE

N°	ACTIVIDAD	PACIENTE	RECEPCIONISTA	ENFERMERA	CAJERA	TOTAL
1	DIRIGIRSE A ADMISIÓN	1M, 5.0 %				1M
2	SOLICITAR ATENCIÓN MÉDICA	1M, 5.0%				1M
3	ENTREGAR DNI	1M, 5.0 %				1M
4	SOLICITAR DOCUMENTO		1M, 5.0%			1M
5	ENTREGAR PASE PARA TRIAJE		1M, 5.0%			1M
6	SE PESA, MIDE TALLA Y PRESIÓN			5M, 25%		5M
7	BUSCA EL HISTORIAL MÉDICO			8M, 40%		8M
8	ENTREGAR FICHA A RECEPCIÓN			1M, 5.0		1M
9	SE PROCESA PAGO	1M, 5.0%				1M
10	SE ENTREGA FICHA CON NÚMERO DE ATENCIÓN					
TOTAL						20M 100%

FUENTE: Elaboración propia

3.1.6 Comparación del proceso actual al propuesto el AS-IS y TO-BE

Se calcula que aplicando la solución planteada en el proceso de entrega de citas en la cual los tiempos disminuirán. Ver tabla N°7

TABLA N°7
COMPARACIÓN DE TIEMPOS DEL SUBPROCESO
AS-IS AL TO-BE

TIEMPO SUBPROCESO ACTUAL	TIEMPO SUBPROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN MINUTOS	REDUCCIÓN EN %
28 MIN	20 MIN	8 MIN	28.58 %

FUENTE: Elaboración propia

Se calcula que aplicando la solución planteada en el proceso de entrega de citas en la cual disminuirán los costos. Ver tabla N°8

TABLA N°8
COMPARACIÓN DE COSTOS DEL SUBPROCESO
AS-IS AL TO-BE

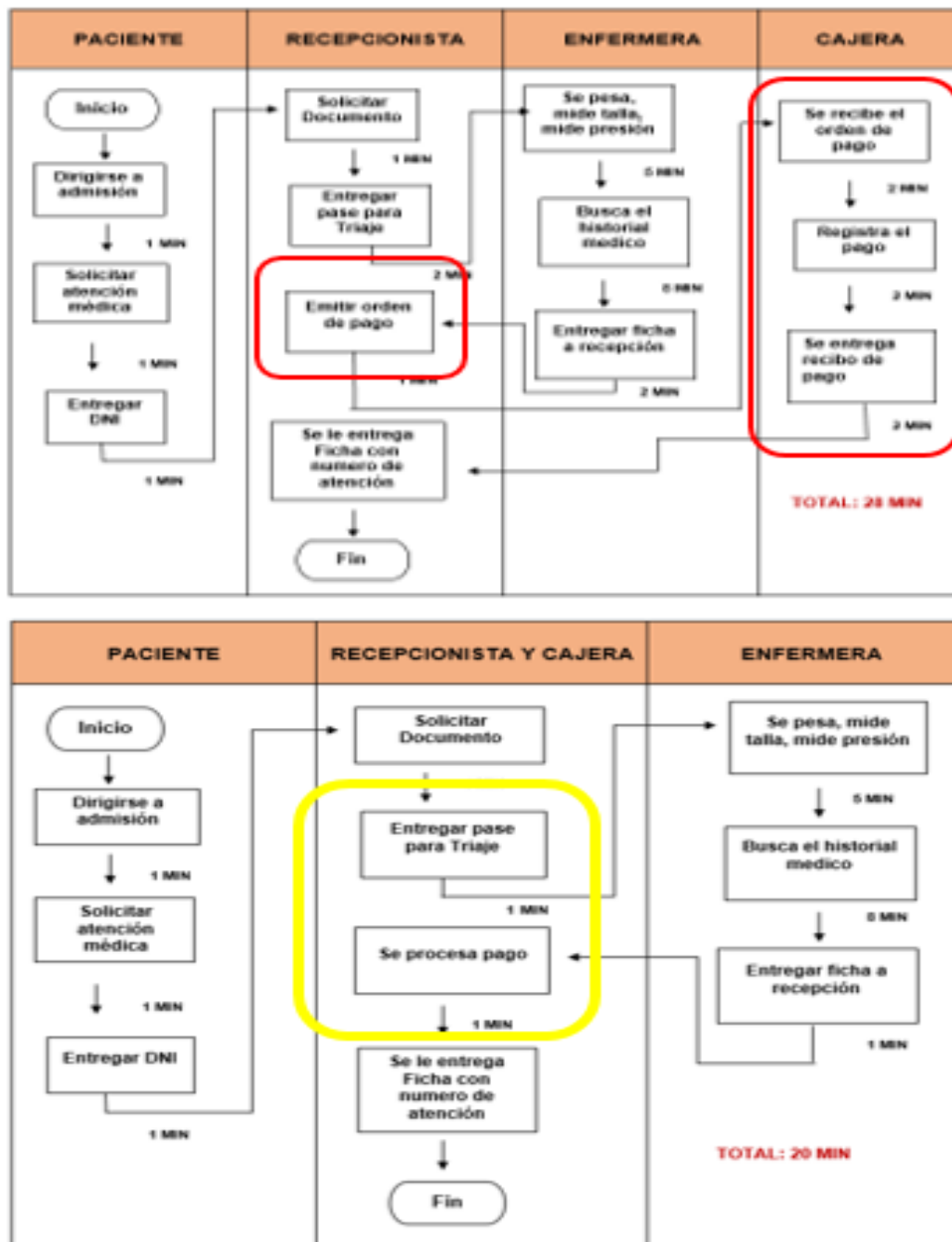
COSTO SUBPROCESO ACTUAL	COSTO SUBPROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN COTOS	REDUCCIÓN EN %
S/. 5800.00	S/. 4600.00	S/. 1200.00	20.10%

FUENTE: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se puede observar la comparación en la cantidad de proceso que se tiene actualmente con diferencia del proceso a presentar. Ver gráfico N°11

GRÁFICO N° 11

COMPARACIÓN DE PROCESOS DEL AS-IS AL TO-BE



FUENTE: Elaboración propia

Se calcula que aplicando la solución planteada en la entrega de citas en la cual disminuirán la cantidad de proceso a realizar. Ver tabla N°9

TABLA N°9

COMPARACIÓN DE PROCESOS DEL AS-IS AL TO-BE

CANTIDAD DE PROCESO ACTUAL	CANTIDAD DE PROCESO PROPUESTO	REDUCCIÓN EN PROCESOS	REDUCCIÓN EN %
13	10	3	23 %

FUENTE: Elaboración propia

3.1.7 Análisis del cambio del AS-IS AL TO-BE

En la siguiente tabla se muestra el análisis del cambio en el proceso del AS-IS al TO-BE. Ver tabla N°19

TABLA N° 10

ÁNÁLISIS DEL CAMBIO EN EL PROCESO DEL AS-IS AL TO-BE

5800	180	32.22		
4600	182	25.27	78%	22%

FUENTE: Elaboración propia

En el proceso actual se está generando S/ 32.22 soles por cada cita con el nuevo proceso a desarrollar el costo por cada cita disminuirá a S/ 25.27 generando un ahorro de 22% por cada cita entregada.

En la siguiente tabla se muestra el análisis del cambio del AS-IS al TO-BE

TABLA N° 11

ANÁLISIS DEL CAMBIO EN EL PROCESO DEL AS-IS AL TO-BE

OPORTUNIDADES	CAMBIO	DIFICULTAD	BENEFICIOS	COSTOS	SOPORTE	RIESGOS
REDUCCIÓN DE TIEMPO EN EL SUBPROCESO	RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES	MEDIO	ATENCIÓN MÁS EFICAZ	CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	REUBICACIÓN DE PUESTOS
REDUCCIÓN DOCUMENTACIÓN EN EL SUBPROCESO	SE ELIMINÓ TRÁMITES INNECESARIOS	MEDIO	MEJORA EL CLIMA LABORAL	CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	TIEMPO LIBRE

FUENTE: Elaboración propia

3.2 Conclusiones

- Se disminuirá el tiempo de espera en 8 minutos para la entrega de citas médicas.
- Se mejorará el procedimiento para lograr la satisfacción de los pacientes.
- Se disminuirá el costo generado por cada cita médica en S/6.95 soles.
- Se disminuirá en S/1200 soles en costo de pago al personal.

3.3 Recomendaciones

- Se recomienda al director general realizar las capacitaciones al personal.
- Se recomienda incentivar al personal para obtener mejores resultados en el trabajo.
- Se recomienda adquirir equipos de acorde a lo que necesita para aumentar la efectividad en el desarrollo del proceso.

CAPÍTULO IV:

Referencias bibliográficas

- (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?q=diagrama+de+maynard&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjrwPGk9K3WAhVGQSYKHZdbCzIQsAQIlw&biw=1366&bih=662#imgrc=WcvftJmSb29xgM:>
- educacion, I. y. (s.f.). Obtenido de <https://ingenieriayeducacion.wordpress.com/2013/05/29/>

CAPÍTULO V:

Glosario de términos

AUTOMATIZACIÓN:

se refiere a una amplia variedad de sistemas y procesos que operan con mínima o sin intervención del ser humano.

ANÁLISIS FODA: es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.

ANÁLISIS PEST: se enfoca en las fuerzas externas que afectan la empresa y generalmente es más útil cuando se usa conjuntamente con otras herramientas de planificación como son el **Análisis FODA** o SWOT, el modelo de "las Cinco Fuerzas" de Porter o el modelo de las "Siete Eses" (7S) de Mckinsey.

CINCO FUERZAS DE PORTER: es un modelo estratégico elaborado por el ingeniero y profesor Michael **Porter** de la Escuela de Negocios Harvard, en el año 1979. Este modelo establece un marco para analizar el nivel de competencia dentro de una industria, y poder desarrollar una estrategia de negocio.

TRIAJE: protocolo de intervención, es un método de selección y clasificación de pacientes empleado en la medicina.

CENTRO NATURISTA: La medicina naturista es la parte de la medicina, que utiliza los elementos de la naturaleza como el aire, agua, sol, tierra, plantas (fitoterapia), así como una nutrición natural de base vegetariana para prevenir, promocionar y reparar la salud.

DIAGRAMA ISHIKAWA: también llamado diagrama de espina de pescado, Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

FLUJOGRAMA: Símbolos de entrada y salida Sirven para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.

CAPÍTULO VI:

Anexos

TABLA N° 12

RELACIÓN DE ENTREVISTADOS

Fecha	Entrevistado	Cargo	Empresa
28 de agosto del 2017	José Fernández Álvarez	Director general	Centro Médico San Bartolomé
28 de agosto del 2017	Mercedes Bustamante Chirre	Enfermera	Centro Médico San Bartolomé
29 de agosto del 2017	Dayana Ventura Quineche	Encargada de admisión	Centro Médico San Bartolomé
29 de agosto del 2017	Melissa Valverde Bernuy	Encargada de caja	Centro Médico San Bartolomé

FUENTE: Elaboración propia