



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Diseño de indicadores (KPIs) para optimizar la gestión de los consultorios
externos en un hospital de la ciudad de Chincha.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

AUTOR

1964

Quesada Canepa, Aldo Alberto

ASESOR

Muñoz Muñoz, Ricardo

Lima, agosto 2023

Turnitin TSP Quesada Canepa

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1%
9	www.slideshare.net Fuente de Internet	

Resumen y Palabras Clave

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo el diseño de indicadores con el fin de optimizar la gestión de los consultorios externos de un hospital ubicado en la ciudad de Chincha. La motivación para este proyecto surgió debido a la insatisfacción por parte del 85% de los asegurados que utilizaban este servicio. Se evidenció que dicho servicio carecía de métricas que abarcaran toda la trazabilidad del paciente, desde la solicitud de una cita hasta la atención médica, lo que dificultaba la identificación de áreas de mejora. Ante esta problemática, se identificaron inicialmente 38 posibles indicadores que podrían ser diseñados. Luego de una evaluación exhaustiva de estos indicadores, se aplicaron criterios que se alinearon con la visión, misión y objetivos institucionales del hospital, así como con su realidad operativa. Como resultado de esta evaluación, se determinó que se diseñarían 17 indicadores en total. Estos indicadores se agruparon en tres categorías para abarcar toda la experiencia del paciente. Un primer grupo de 4 indicadores se centró en medir el desempeño del personal médico, asistencial y administrativo. Un segundo grupo incluyó 7 indicadores para evaluar la tecnología médica y las tecnologías de información y comunicaciones. Finalmente, un tercer grupo constó de 6 indicadores para medir la experiencia del paciente, desde la solicitud de una cita hasta la atención brindada en consultorio. Este enfoque integral en la medición de indicadores tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios de consultorios externos y proporcionar una atención más satisfactoria a los pacientes.

Palabras clave: Indicadores clave, optimización, calidad de servicio, mejora continua, atención médica.

Indicator Design (KPIs) to Optimize the Management of Outpatient Clinics in a Hospital in the City of Chincha: A Focus on Continuous Improvement of Healthcare.

Abstract and Keywords

The present professional sufficiency work aimed to design indicators in order to optimize the management of the outpatient clinics of a hospital located in the city of Chincha. The motivation for this project arose due to the dissatisfaction of 85% of the insured individuals who used this service. It was evident that this service lacked metrics that covered the entire patient traceability, from appointment request to medical care, making it difficult to identify areas for improvement. Faced with this issue, initially, 38 possible indicators that could be designed were identified. After a comprehensive evaluation of these indicators, criteria were applied that aligned with the hospital's vision, mission, and institutional objectives, as well as its operational reality. As a result of this assessment, it was determined that a total of 17 indicators would be designed. These indicators were grouped into three categories to encompass the entire patient experience. A first group of 4 indicators focused on measuring the performance of medical, healthcare, and administrative staff. A second group included 7 indicators to assess medical technology and information and communication technologies. Finally, a third group consisted of 6 indicators designed to measure the patient experience, from appointment request to in-office care. This comprehensive approach to indicator measurement aims to improve the quality of outpatient clinic services and provide more satisfactory patient care.

Keywords: Key indicators, optimization, service quality, continuous improvement, healthcare.