

INDICE DE CONTENIDOS

Índice de tablas.....	4
Índice de gráfico y figuras.....	5
Resumen ejecutivo.....	7
Introducción.....	8
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos.....	12
MARCO TEÓRICO	
Capítulo I 1.1.- Contexto y situación actual.....	13
Capítulo II 2.1.-Control de calidad de procesos.....	19
2.2.-Modelos de gestión de calidad.....	21
2.2.1.-Ciclo de mejora PDCA.....	22
2.2.2.-Modelo de Baldrige.....	23
2.2.3.-Modelo europeo de excelencia EFQM.....	24
2.2.4.-Modelo control total de calidad.....	25
2.2.5.-Modelo seis sigma.....	26
2.2.6.-Modelo Norma ISO 9001-2008.....	28
Capítulo III Metodología.....	29
Capítulo IV 4.1.- Resultados encuesta piloto.....	31
4.2.-Análisis estadístico.....	48
4.3.-.-Recomendaciones de bases técnicas administrativas para control de calidad.....	51
4.4.-Recomendaciones de bases técnicas administrativas para control de calidad en el Hospital Regional de Talca.....	54
Capítulo V 5.1.-Conclusiones.....	61
5.2.- Limitaciones.....	65
Bibliografía.....	66
Anexos	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Respuesta pregunta 1.....	31
Tabla 2:	Respuesta pregunta 2.....	32
Tabla 3:	Respuesta pregunta 3.....	33
Tabla 4:	Respuesta pregunta 4.....	34
Tabla 5:	Respuesta pregunta 5.....	35
Tabla 6:	Respuesta pregunta 6.....	36
Tabla 7:	Respuesta pregunta 7.....	37
Tabla 8:	Respuesta pregunta 8.....	38
Tabla 9:	Respuesta pregunta 9.....	39
Tabla 10:	Respuesta pregunta 10.....	39
Tabla 11:	Respuesta pregunta 11.....	40
Tabla 12:	Respuesta pregunta 12.....	41
Tabla 13:	Respuesta pregunta 13.....	42
Tabla 14:	Respuesta pregunta 14.....	43
Tabla 15:	Respuesta pregunta 15.....	45
Tabla 16:	Respuesta pregunta 16.....	46
Tabla 17:	Resumen datos estadísticos procesados.....	48
Tabla 18:	Estadística de fiabilidad.....	48
Tabla 19:	Componentes y Alfa de Crombach.....	49

INDICE DE GRAFICOS O FIGURAS

Gráficos

Gráfico 1	Respuesta pregunta 1. Estamento de Funcionarios en encuesta	32
Gráfico 2	Respuesta pregunta 1. Diferenciación por profesión.....	32
Gráfico 3	Respuesta pregunta 2. Compromiso funcionario.....	32
Gráfico 4	Respuesta pregunta 3. Evaluación calidad del HRT.....	33
Gráfico 5	Respuesta pregunta 4. Reacción superior directo.....	34
Gráfico 6	Respuesta pregunta 5. Reacción personal.....	35
Gráfico 7	Respuesta pregunta 6. Observación de error.....	36
Gráfico 8	Respuesta pregunta 7. Evaluación trazabilidad de biopsias.....	37
Gráfico 9	Respuesta pregunta 8. Satisfacción por trabajo realizado.....	38
Gráfico 10	Respuesta pregunta 9. Labor puede ser mejorada.....	39
Gráfico 11	Respuesta pregunta 10. Preocupación servicio o unidad.....	40
Gráfico 12	Respuesta pregunta 11. Participación funcionaria.....	41
Gráfico 13	Respuesta pregunta 12. Aporte a trazabilidad.....	42
Gráfico 14	Respuesta pregunta 13. Opinión funcionaria.....	43
Gráfico 15	Respuesta pregunta 14. Modelo de calidad implementado....	44
Gráfico 16	Respuesta pregunta 15. Modelos de calidad.....	45
Gráfico 17	Respuesta pregunta 16. Calidad de procesos y atención.....	46

Figuras

Figura 1	Flujograma proceso de acreditación hospitalaria.....	18
Figura 2	Estructura modelo europeo de calidad EFQM.....	25