
**HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE
RECLAMOS EN EL CESFAM AGUAS NEGRAS- CURICÓ**

**BASTIÁN CISTERNAS LANGE
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

En el presente estudio se desarrolla una herramienta computacional para la gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM Miguel Ángel Arenas López, ubicado en sector Aguas Negras Curicó, el cual se dedica a la asistencia de salud primaria. Finalmente, se realiza una propuesta de implementación de herramientas de mejoramiento continuo en el establecimiento. En la primera parte del proyecto se realizó un diagnóstico de la situación actual del establecimiento con el fin de conocer e identificar en detalle los problemas y oportunidades en el entorno interno y externo. Esto mediante un análisis FODA, el cual requiere realizar un análisis interno, utilizando herramientas como la cadena de valor o el análisis CANVAS. Para el análisis externo del microentorno se llevó a cabo un análisis de las 5 fuerzas de Porter y para el macroentorno un análisis PESTEL. Luego de analizar el diagnóstico, se llevó a cabo el diseño de un prototipo computacional usando Visual Basic de Excel, el cual corresponde a un Gestor de Datos, entregando información relevante de forma gráfica, facilitando la toma de decisiones con respecto a los requerimientos ciudadanos del establecimiento. Este prototipo contribuye al ahorro de \$116.667 pesos mensuales y a la gestión eficiente de los datos. Finalmente, el proyecto de tesis sugiere la implementación de herramientas de mejora continua utilizando la metodología Lean Healthcare, pudiendo incrementar el valor del servicio prestado, a través de la eliminación de desperdicios identificados en los defectos, tiempos de espera, transporte de materiales, inventarios, sobre producción y sobre procesamiento.