

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería
Carrera de Ingeniería Industrial



LEAN HEALTHCARE IMPLEMENTATION PROPOSAL TO INCREASE THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN A COMPANY THAT MANAGES OTUPATIENT CARE

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Bruno Enrique Alva Villanueva

Código 20150038

Cesar Arnold Junior Suarez Paucar

Código 20152370

Asesor

Manuel Fernando Montoya Ramirez

Lima – Perú

Abril de 2025

**Propuesta
Carrera Ingeniería Industrial**

Título

LEAN HEALTHCARE IMPLEMENTATION PROPOSAL TO INCREASE THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN A COMPANY THAT MANAGES OTUPATIENT CARE

Autor(es)

20150038@aloe.ulima.edu.pe

Universidad de Lima

20152370@aloe.ulima.edu.pe

Universidad de Lima

Resumen: Este artículo busca aplicar la técnica de ingeniería Lean Healthcare en la gestión de consultas externas de dermatología. Se concluyó que la adopción de Lean Healthcare puede favorecer significativamente la optimización de los procesos internos de las clínicas, abarcando desde la recepción del paciente hasta su atención y salida.

Para alcanzar los objetivos, se emplearon métodos de investigación que incluyeron el análisis de literatura relacionada, el estudio de casos de éxito y la recopilación de datos directamente en el lugar. Asimismo, se recopilaron, analizaron y compararon datos históricos de la misma empresa con los resultados reportados en los casos de la literatura revisada.

Palabras Clave: Médico externo, consultorios, citas médicas, tiempos de espera, nivel de satisfacción de los usuarios, sector salud, clínicas, asistencia, dermatología, lean healthy.

Abstract: This article seeks to apply the Lean Healthcare engineering technique in the management of dermatology outpatient clinics. It was concluded that the adoption of Lean Healthcare can significantly favor the optimization of clinics' internal processes, ranging from patient reception to care and departure.

To achieve the objectives, research methods were used that included the analysis of related literature, the study of successful cases and the collection of data directly on the spot. Likewise, historical data from the same company were collected, analyzed and compared with the results reported in the cases of the reviewed literature.

Keywords: External medical, offices, medical appointments, waiting times, level of user satisfaction, health sector, clinics, assistance, dermatology, lean healthcare.

Línea de investigación IDIC – ULIMA: PRODUCTIVIDAD Y EMPLEO

Área y Sub-áreas de Investigación:

Área: Ingeniería de Calidad y Confiabilidad

Sub área: Métodos de ingeniería de calidad en línea

Objetivo (s) de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionado (s) al tema de investigación.

- ODS (9): Industria, Innovación e Infraestructura




7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 30 palabras)
- ▶ Trabajos entregados
- ▶ Fuentes de Internet

Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.