

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): BRANDON ALEXANDER APELLIDOS: TORRES VARGAS

NOMBRE(S): LUIS ANTONIO APELLIDOS: MÁRQUEZ CUEVAS

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LUIS ENRIQUE APELLIDOS: SANTAFÉ CHAUSTRE

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE LA EMPRESA I.P.S ORTHO-MEDIC GROUP EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

I.P.S. ORTHO-MEDIC GROUP, es una empresa ubicada en Cúcuta, que realiza todo tipo de procedimientos odontológicos, en el presente trabajo de grado se desarrolló una propuesta de mejoramiento del sistema, para ofrecer un mejor servicio a los pacientes. Para esto; inicialmente se realizó un diagnóstico del sistema actual de la empresa, en donde se identificaron los procedimientos y el respectivo proceso que se realiza para la prestación del servicio; posteriormente teniendo en cuenta la información del diagnóstico se plantearon hipótesis relacionadas con alternativas de mejora; por último se empleó un software de simulación para evaluar el comportamiento del sistema actual de la empresa y de las propuestas de mejoramiento planteadas, para lo cual se recolectó información de las características del modelo de cola, se realizó toma de tiempos, análisis e implementación del modelo de cola en el software. De acuerdo a los resultados obtenidos de la simulación, se identificó que la propuesta más indicada para mejorar la prestación del servicio de odontología, se relaciona con la adecuada gestión de contratación de profesionales odontólogos y asignación de citas lo cual representa una reducción de tiempos máximos de espera hasta en un 63,2%.

PALABRAS CLAVE: odontología, prestación de servicios, software de simulación.

PÁGINAS: 94 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL
ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE LA EMPRESA I.P.S ORTHO-MEDIC GROUP EN LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

BRANDON ALEXANDER TORRES VARGAS

LUIS ANTONIO MÁRQUEZ CUEVAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL
ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE LA EMPRESA I.P.S ORTHO-MEDIC GROUP EN LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

BRANDON ALEXANDER TORRES VARGAS

LUIS ANTONIO MÁRQUEZ CUEVAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero Industrial

Director

LUIS ENRIQUE SANTAFÉ CHAUSTRE

Ingeniero industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 16 de agosto de 2019
HORA: 4:00 p.m.
LUGAR: Sala 3 el cread, tercer piso

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL AREA DE ODONTOLOGIA DE LA EMPRESA L.P.S ORTHO-MEDIC GROUP EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA"

JURADOS: WLAMYR PALACIOS ALVARADO
FABIAN YESID DAVILA LOPEZ
ANA MILENA GÓMEZ SOTO


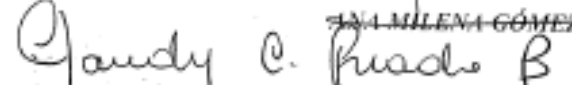
DIRECTOR: LUIS ENRIQUE SANTAFAE CHAUSTRE

NOMBRE DEL ESTUDIANTE NÚMERO	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
	LETRA	
LUIS ANTONIO MARQUEZ CUEVAS BRANDON ALEXANDER TORRES VARGAS	1192376 1192289	cuatro, cero cuatro, cero
		4,0 4,0

APROBADA


WLAMYR PALACIOS ALVARADO
LOPEZ


FABIAN YESID DAVILA
LOPEZ


~~ANA MILENA GÓMEZ SOTO~~

Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Directora Plan de Estudios
Ingeniería Industrial

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	19
1.4 Justificación	19
1.4.1 A nivel de la empresa	19
1.4.2 A nivel del estudiante	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcance	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Contextual	23
2.2.1 Información general de la empresa	23
2.2.1.1 Objetivo principal	23
2.2.1.2 Misión	23
2.2.1.3 Visión	23
2.2.1.4 Política de Calidad	23

2.3 Marco Teórico	24
2.3.1 Diagnóstico general de la empresa	24
2.3.2 Sistemas de líneas de espera	27
2.3.2.1 Características de un sistema de colas.	28
2.3.2.2 Medidas de rendimiento para evaluar un sistema de colas.	30
2.3.2.3 Clasificaciones de los modelos de colas.	31
2.3.3 Simulación de operaciones	34
2.4 Marco Conceptual	36
2.5 Marco Legal	38
3. Diseño Metodológico	40
3.1 Tipo de Investigación	40
3.2 Población y Muestra	40
3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra	40
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	41
3.3.1 Fuentes de información primaria	41
3.3.2 Fuentes de información Secundarias	41
3.4 Análisis de la Información	41
4. Desarrollo de la propuesta de mejoramiento de la prestación del servicio del área de odontología de la empresa I.P.S. Ortho-Medic Group	42
4.1 Diagnóstico Inicial de la Empresa I.P.S. Ortho-Medic Group	42
4.1.1 Diseño y distribución del área de odontología dentro de la empresa.	42
4.1.2 Proceso de prestación del servicio de odontología en la empresa I.P.S. Ortho-Medic Group.	43

4.1.2.1 procedimientos odontologicos	44
4.1.2.2 Descripción del proceso de prestación de servicio del área de odontología	50
4.1.2.3 Analisis de la encuesta	54
4.2 Planteamiento de Hipótesis para el Mejoramiento del Sistema	61
4.2.1 Cantidad de personal de trabajo.	61
4.2.2 Emplear horas extras.	61
4.2.3 Organización del trabajo.	61
4.3 Validacion de hipótesis	61
4.3.1 Simulación del funcionamiento actual del sistema	62
4.3.1.1 Identificación de las características del sistema	62
4.3.1.2 Recolección de información	63
4.3.1.3 Análisis de la información recolectada	64
4.3.1.4 Implementación del modelo en el software.	69
4.3.2 Alternativas de mejora.	82
4.3.2.1 Hacer contratación de profesionales	83
4.3.2.2 Ampliar la jornada de atención	85
4.3.2.3 Contratar personal de apoyo para el area de procedimientos	86
5. Conclusiones	87
6. Recomendaciones	88
Referencias Bibliográficas	89
Anexos	90