

## INDICE

<b>1. Introducción</b> .....	4
<b>2. Marco Teórico</b> .....	6
<b>2.1. Fundación Las Rosas.</b> .....	6
<b>2.2. Atención en el Adulto Mayor.</b> .....	9
<b>2.2.1. Acciones realizadas a nivel mundial.</b> .....	12
<b>2.3. Calidad.</b> .....	16
<b>2.3.1. Definición de calidad.</b> .....	16
<b>2.3.2. Normas ISO 9000 y 14000.</b> .....	17
<b>2.4. Gestión por Procesos.</b> .....	19
<b>2.4.1. Definición de Gestión por Procesos.</b> .....	19
<b>2.4.2. Visión del Cliente.</b> .....	20
<b>2.4.3. Principios de la Gestión por Procesos.</b> .....	21
<b>2.4.4. Implementación de la Gestión por Procesos.</b> .....	22
<b>2.5. Lean Management.</b> .....	25
<b>2.5.1. Definición del Lean Management.</b> .....	25
<b>2.5.2. Beneficios del Lean Management.</b> .....	26
<b>2.5.3. Pilares del Lean Management.</b> .....	27
<b>2.5.4. Herramientas del Lean Management.</b> .....	28
<b>2.5.5. Implementación del Lean Management.</b> .....	30
<b>3. Identificación del problema</b> .....	33
<b>3.1. Pregunta de investigación</b> .....	34
<b>4. Objetivos</b> .....	34
<b>4.1. Objetivo General.</b> .....	34
<b>4.2. Objetivos Específicos.</b> .....	34
<b>5. Metodología</b> .....	34
<b>5.1. Determinación de los Requerimientos Críticos de los Clientes.</b> .....	35
<b>5.2. Confección de fichas de procesos claves y determinación de potenciales de mejora.</b> .....	36
<b>5.3. Implementación y seguimiento.</b> .....	37
<b>6. Resultados y discusión</b> .....	38
<b>6.1. Resultados de la Encuesta realizada a los Adultos mayores que participaron en la entrevista.</b> .....	38

<b>6.2. Resultado evaluación clientes interno.</b> .....	39
<b>6.3. Estandarización de procesos claves.</b> .....	41
<b>6.4. Discusión.</b> .....	60
<b>7. Conclusión</b> .....	61
<b>8. Bibliografía</b> .....	63