

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	I
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA DE LA SALUD.....	1
1.1.1 <i>Salud en Chile</i>	1
1.1.2 <i>Imagenología y Radiología</i>	10
1.2 HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD DE CHILE	13
1.2.1 <i>Centro de Imagenología del Hospital Clínico de la Universidad de Chile</i>	15
1.3 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA.....	19
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	34
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	34
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	34
1.4.3 <i>Resultados esperados</i>	34
1.5 ALCANCE	35
1.6 RIESGOS POTENCIALES	36
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	37
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	37
2.2 LÓGICA DE NEGOCIOS	45
2.2.1 <i>Problema de asignación</i>	45
2.2.2 <i>Estado del arte</i>	49
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS	59
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	59
3.1.1 <i>Misión y Visión</i>	59
3.2 BALANCED SCORECARD	60
3.3 MODELO DE NEGOCIOS.....	62
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	64
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS.....	64
4.2 MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS	68
4.2.1 <i>Gestión de turnos en el CI del HCUCH</i>	68
4.2.2 <i>Creación de informes radiológicos en el HCUCH</i>	69
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	72
4.1.1 <i>Análisis estadístico de demanda</i>	73
4.1.2 <i>Pronóstico de demanda</i>	80
4.1.3 <i>Análisis estadístico de tiempos de realización de informe radiológico</i>	93
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	97
5.1 DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE.....	97
5.1.1 <i>Estructura, empresa y mercado</i>	97
5.1.2 <i>Anticipación</i>	97
5.1.3 <i>Prácticas de trabajo</i>	98
5.1.4 <i>Integración de procesos conexos</i>	99
5.1.5 <i>Mantenimiento consolidado de estado</i>	100
5.2 ARQUITECTURA DE PROCESOS TO BE.....	101
5.3 DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE.....	101
5.3.1 <i>Diseño en BPMN</i>	101
5.4 DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS.....	103
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO	106

6.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	106
6.1.1	<i>Requerimientos Funcionales</i>	106
6.1.2	<i>Requerimientos No Funcionales</i>	106
6.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.....	108
6.3	DISEÑO DE LA APLICACIÓN.....	109
6.3.1	<i>Casos de Uso</i>	109
6.3.2	<i>Diagramas de Secuencia</i>	112
6.3.3	<i>Diagramas de Clases</i>	113
6.4	PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO	113
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO.....		118
7.1	CONTEXTO DE LA EMPRESA	118
7.2	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR	118
7.3	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO.....	120
7.4	CARACTERIZACIÓN DEL CAMBIO Y FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	121
7.5	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	125
CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO		127
8.1	PLAN PILOTO	127
8.1.1	<i>Definición del Plan Piloto y resultados obtenidos</i>	127
8.2	DEFINICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS	128
8.3	FLUJO DE CAJA	128
8.4	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	129
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES.....		131
CAPÍTULO 10: BIBLIOGRAFÍA.....		135
CAPÍTULO 11: ANEXOS.....		141