

Propuesta de un proceso de implementación para el nuevo programa de atención residencial del adulto mayor del Hogar de Cristo y sistema de control para el proceso

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Ana Paola Reyes Marchandón

Profesor Guía: Hernán Cárdenas Hermosilla

Santiago de Chile Agosto 2009

No autorizado por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.

Miembros de la Comisión: Nicolás Jadue Majluf y Mario Morales Parragué

RESUMEN . .	4
NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO . .	5

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de título es diseñar un proceso de implementación adecuado para el nuevo programa residencial de adultos mayores del Hogar de Cristo y un sistema de control que permita a la unidad de Planificación y Desarrollo de la Institución controlar que la implementación se está llevando a cabo de manera correcta en las 36 residencias existentes a lo largo del país que son gestionadas directamente por la Institución.

La metodología utilizada en el diseño del proceso de implementación consta de las siguientes etapas: Estudio Situación Actual, Diagnóstico Situación Actual, Definición de Prioridades, Valoración de Inversión, Definición de subprocesos por categoría y Diseño del Proceso de Implementación. El diseño del sistema de control por su parte consta de: Revisión Bibliográfica, Definición de Etapas del Proceso, Definición de objetivos por Etapa, Definición de Indicadores y Estándares, y Diseño del Sistema de Control.

El diagnóstico de la situación actual permitió determinar que la brecha entre el antiguo y nuevo programa es considerable, por lo que las residencias deberán modificar muchas de las actividades que actualmente realizan y además deberán implementar otras adicionales.

Los resultados obtenidos en la valoración de Inversión muestran que, para que las 36 residencias puedan contar con la dotación de personal definida en el nuevo programa, la Institución deberá disponer mensualmente de \$33.210.846 de pesos adicionales. Además, que la inversión requerida para estandarizar la infraestructura de las 36 residencias supera los \$13.500 millones de pesos.

El proceso de implementación propuesto consta de 5 etapas, las cuales se definieron en base al nivel de complejidad de las actividades que deben llevarse a cabo. En la primera etapa se deberán realizar las actividades menos complejas, es decir, que no requieren muchos recursos (humanos, monetarios o de tiempo) para implementarse, en las etapas intermedias las actividades con complejidad media, y en la última etapa las con complejidad alta.

El sistema de control contempla tres tipos de control: Preliminar, Concurrente y de Retroalimentación. El primero para garantizar que ciertas actividades se lleven a cabo tal como están planificadas, el segundo para que la unidad de Planificación pueda asegurarse de que todos los hogares están realizando las actividades respectivas, y el tercero para que pueda determinar si el proceso de implementación está bien definido o debe ser reajustado.

NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO

No autorizado por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.