

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE TESIS.....	2
2.1.	Objetivo General	2
2.2.	Objetivos Específicos	2
2.3.	Alcances.....	2
2.4.	Delimitaciones	2
3.	ANTECEDENTES	3
3.1.	La salud en Chile.....	3
3.1.1.	Atención Primaria	4
3.1.2.	Atención Secundaria.....	4
3.1.3.	Atención Terciaria.....	4
3.2.	La salud primaria en la Comuna de Los Muermos	4
3.2.1.	Financiamiento	4
3.2.2.	Instalaciones.....	5
3.2.3.	Estructura Organizacional.....	6
3.2.4.	Dotación.....	6
3.3.	Descripción de la comuna y población beneficiaria.....	7
4.	DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	8
4.1.	Acerca de fuerza de trabajo de la organización	8
4.1.1.	Capacitaciones	8
4.1.2.	Clima laboral.....	9
4.1.3.	Reclutamiento.....	10
4.1.4.	Responsabilidades y Roles.....	10
4.1.5.	Conclusiones del análisis.....	11
4.2.	Acerca de los procesos de la organización	11
4.2.1.	Tecnología	11
4.2.2.	Mejora continua	12
4.2.3.	Estandarización	12
4.2.4.	Equipos clínicos.....	12
4.2.5.	Conclusiones del análisis.....	13

4.3.	Acerca de la comunicación en la organización.....	13
4.3.1.	Comunicación interna	14
4.3.2.	Comunicación externa	14
4.3.3.	Conclusiones del análisis.....	15
4.4.	Análisis Externo.....	15
4.4.1.	Análisis de las 5 Fuerzas de Porter	15
4.4.2.	Análisis PEST	18
4.5.	Análisis Interno.....	21
4.5.1.	Análisis FODA	21
4.5.2.	Matriz MAFE	22
4.5.3.	Conclusiones de los análisis.....	22
5.	PLAN ESTRATÉGICO	24
5.1.	Metodología.....	24
5.2.	Misión.....	24
5.3.	Visión	25
5.4.	Valores	25
5.5.	Factores críticos de éxito	26
5.6.	Temas estratégicos	27
5.7.	Objetivos estratégicos	28
5.7.1.	Objetivos en perspectiva de los usuarios	28
5.7.2.	Objetivos en perspectiva financiera	28
5.7.3.	Objetivos en perspectiva de procesos	28
5.7.4.	Objetivos en perspectiva de aprendizaje y desarrollo.....	28
5.8.	Mapa Estratégico	28
5.9.	Balance Scorecard.....	29
5.10.	Conclusiones de capítulo.....	32
6.	PLAN DE REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL.....	33
6.1.	Objetivo	33
6.2.	Propuestas de mejora	33
6.2.1.	Capacitaciones	33
6.2.2.	Inducciones.....	35
6.2.3.	Propuestas para mejora de Clima Laboral.....	36

6.2.4. Roles y funciones	38
6.3. Conclusiones del capítulo	38
7. PLAN DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS	38
7.1. Objetivo	38
7.2. Propuestas de mejora	39
7.2.1. Pedido de números de manera presencial en CESFAM	39
7.2.2. Acceso a resultados de exámenes de laboratorio de digitales	42
7.2.3. Telemedicina	44
7.2.4. Call center.....	48
7.2.5. Estandarización de procesos.....	54
7.2.6. Incorporación de mantenciones preventivas.....	55
7.2.7. Conclusiones del capítulo.....	60
8. PLAN DE COMUNICACIONES.....	60
8.1. Objetivo	60
8.2. La estrategia.....	60
8.3. <i>Stakeholders</i>	62
8.4. Marca y mensaje institucional	62
8.4.1. Mensaje	62
8.4.2. Colores institucionales.....	63
8.4.3. Representaciones gráficas	63
8.5. Estrategia comunicacional Online	65
8.5.2. Página web	70
8.5.3. Comunicados Internos vía correo electrónico.....	72
8.5.4. Creación de intranet	73
8.5.5. Correos Directos.....	75
8.5.6. Redes Sociales.....	76
8.6. Estrategia de comunicaciones Offline	77
8.6.1. Sistema de entrega de información por circuitos de TV	77
8.6.2. Material impreso	78
8.6.3. Radiodifusión.....	78
8.7. Conclusiones.....	79
9. IMPLEMENTACIÓN.....	80

9.1.	Etapas de implementación	80
9.1.1.	Capacitación de Estrategia	80
9.1.2.	Socialización de resultados de proceso de creación de estrategia.....	80
9.1.3.	Reuniones participativas de acciones por objetivo estratégico.....	81
9.1.4.	Desarrollo de proyectos.....	81
9.1.5.	Reuniones de desempeño y seguimiento.....	81
9.2.	Mediciones e indicadores.....	81
9.3.	Proyectos para implementación y ejecución de estrategia.....	82
9.4.	Demanda adicional de horas de trabajo.....	82
10.	ANÁLISIS FINANCIERO	84
10.1.	Estimación de ingresos futuros.....	84
10.1.1.	Ingresos futuros totales proyectados.....	84
10.1.2.	Ingresos de libre disposición	84
10.2.	Valorización de los proyectos	85
10.3.	Financiamiento de las propuestas	86
10.3.1.	Financiamiento por aumento en transferencia municipal para gestión en Salud. 87	
10.3.2.	Financiamiento propio reajustando tiempos de implementación	87
10.4.	Justificación de mayor gasto.....	89
10.5.	Conclusiones	90
11.	CONCLUSIONES.....	91
12.	GLOSARIO.....	93
13.	Bibliografía.....	96
	ANEXOS	105