

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1 ANTECEDENTES	3
1.1. Mercado, regulación y acceso a medicamentos en Chile	3
1.2. La farmacia municipal de la comuna de Maipú	10
1.2.1. Historia.....	10
1.2.2. Caracterización de la farmacia	10
CAPÍTULO 2 CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN	13
EL ACCESO A MEDICAMENTOS.....	13
2.1. Acceso a la salud y medicamentos	14
2.2. Valor público.....	15
2.3. Satisfacción usuaria y calidad de servicio	16
CAPÍTULO 3 GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS EN EL SECTOR PÚBLICO	19
3.1 Cultura organizacional y estrategia en el sector público	19
3.2 Gestión y rediseño de procesos	20
CAPÍTULO 4 DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	23
4.1. Causas del problema.....	23
4.2. Definición del problema.....	24
4.3. Efectos del problema	24
CAPÍTULO 5 METODOLOGÍA	26
Objetivo general.....	28
Objetivos específicos	28
CAPÍTULO 6 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS	29

6.1 Levantamiento de información	29
6.1.1 Levantamiento de información en terreno	29
6.1.2 Levantamiento de información desde Software	35
6.1.3 Levantamiento de información desde documentos internos	36
6.1.4 Levantamiento de información desde entrevistas y encuesta	36
 CAPÍTULO 7 REDISEÑO Y PROPUESTA DE MEJORA	 38
7.1 Dirección y variables de cambio	38
7.2 Propuestas de mejora	43
7.3 Establecimiento de lineamientos y propuesta de rediseño	50
Misión	50
Visión	50
Valores	50
Flujo de procesos TO BE	51
 CAPÍTULO 8 CONCLUSIONES	 54
 BIBLIOGRAFÍA.....	 56
 ANEXO	 60
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	 60