
**DISEÑO DE UN TABLERO DE CONTROL
PARA UNA CLÍNICA DE LA REGIÓN DEL MAULE
CASO DE ESTUDIO: CLÍNICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE**

**GONZALO IGNACIO ALCÁNTAR POBLETE
INGENIERO EN CONTROL DE GESTIÓN**

RESUMEN

La presente memoria, consiste en el desarrollo de un levantamiento y posterior diseño de un Tablero de Control para la Clínica Universidad Católica del Maule.

El objetivo central de esta memoria es proponer a la clínica un diseño de un tablero de control que permita entregar información al Gerente, quien pueda hacer uso de esta herramienta para el mejor desempeño de la organización y posterior cumplimiento de objetivos.

Se pretende que el diseño presentado pueda orientar las futuras tomas de decisiones de la clínica, con la entrega de un Mapa Estratégico con su respectiva relación de Causa-Efecto, un Cuadro de Mando Integral y finalmente un Tablero de control que entregue los datos necesarios para monitorear y controlar el cumplimiento de los objetivos y en caso de no ser así, el mismo tablero permitirá evidenciar los rangos de alerta, que le permitan al Gerente de la clínica gestionar algún plan de acción para establecer una mejora en los procesos que genere que el objetivo se cumpla.

Es importante señalar que el diseño es solo una propuesta que se le entregará a la clínica, por tanto, en la presente memoria no se presenta evidencia de la implementación del Tablero. Por otra parte, para lograr su diseño, fue necesario realizar un levantamiento interno que permita generar insumos requeridos para confección del Tablero, dichos insumos fueron recogidos directamente por entrevistas y reuniones de levantamiento con la Gerencia, la Jefatura de Administración y Finanzas y con RRHH.

La memoria está compuesta por dos partes, en una primera instancia se confeccionó el proyecto de memoria, cuyo alcance llega hasta la metodología de la investigación, enmarcando prácticamente toda el área teórica. Como segunda y

última parte, se extiende la aplicación del proyecto y objetivos que se describieron en una primera instancia, cuya aplicación culmina con el diseño, cumplimiento de los objetivos planteados y posterior entrega a la gerencia de la Clínica UCM.