



## **LAS PERCEPCIONES DE LOS DIRECTIVOS Y OTROS SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE LA SALUD DEL MAULE**

**PABLO ANDRÉS BARAHONA LAGOS  
IVÁN HUGO FERRADA ALVEAR**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

### **RESUMEN**

La equidad con eficiencia, la descentralización, la participación e intersectorialidad, son las bases fundamentales del proyecto impulsado por el Ministerio de Salud. Esto se traduce en un solo concepto o visión en el Área Administrativa de los Servicios de Salud: Eficiencia en los procesos administrativos. Puede que se interprete como una evolución sencilla, pero no lo es. Cambiar esta visión implica cambiar el paradigma de los funcionarios públicos, es decir la forma en que deben ver las cosas cambia substancialmente. Aspectos como las normas, los procedimientos, las tareas y la estructura de la organización cambian.

La problemática que produce este cambio de paradigma, se traduce en el propósito de esta investigación, que es estudiar el proyecto de informatización del área administrativa del Servicio de Salud del Maule (SSM), para entender como la aplicación de Tecnologías de Información puede impactar en la gestión desarrollada por dicha área. La esencia del presente trabajo es contribuir a que el Servicio de Salud del Maule logre una eficiente implementación de este proyecto, determinando los factores y variables clave que se deben manejar.

Para determinar estos factores clave, se realizó un estudio de carácter exploratorio, el que se desarrollo en base a las entrevistas no dirigidas y al cuestionario estructurado, con los cuales fue posible identificar aquellos factores que

tie<sup>n</sup>en una vital importancia para el proyecto de informatización del área administrativa del Servicio de Salud del Maule, como la *comunicación*, la *cultura organizacional*, y el *desarrollo del recurso humano*. Además, se definieron las barreras al cambio para cada uno de los factores, destacando la *difusión de los cambios*, la *capacitación*, el *papel de los líderes* y la *motivación*.

Para superar dichas barreras, la Dirección del SSM deberá tomar las decisiones que sean necesarias, considerando los factores clave mencionados anteriormente, lo que le permitirá dar una mayor coherencia a la estrategia para afrontar el cambio organizacional que generara la implementación del proyecto de informatización.

Finalmente, esta organización se ha encaminado en la ruta correcta hacia la implementación efectiva del proyecto MINSAL, lo que significa mejorar las posibilidades del Área Administrativa del SSM para enfrentar nuevos cambios en el futuro. El que esta organización se oriente al aprendizaje del entorno, significa que adquirirá una ventaja competitiva sostenible para enfrentar los desafíos del siglo XXI.