

Contenido

Introducción.....	xi
-------------------	----

Capítulo 1

Servicios de salud.	1
1.1. Introducción.....	2
1.2. Un panorama general.....	2

Capítulo 2

Diagnóstico de salud.....	5
2.1. Introducción.....	6
2.2. Diagnóstico situacional.....	6

Capítulo 3

Planeación estratégica.....	9
3.1. Introducción.....	10
3.2. Enfoque de la planeación.....	11

Capítulo 4

Herramientas para el proyecto estratégico.....	15
4.1. Introducción.....	16
4.2. Herramientas de calidad.....	16
4.3. Las siete herramientas de Ishikawa.....	17
4.4. Herramientas clásicas.....	27
4.5. Herramientas nuevas.....	32

Capítulo 5

Modelos de análisis estratégicos..	37
5.1. Introducción..	38
5.2. Matriz FODA..	38
5.3. Capacidad de organización..	43

Capítulo 6

Programación estratégica..	47
6.1. Introducción..	48
6.2. Niveles de planeación..	48
6.2.1. Primera revisión..	48
6.2.2. Segunda revisión..	49
6.3. Objetivo estratégico..	54
6.4. Estrategia..	56

Capítulo 7

Niveles de planeación..	61
7.1. Introducción..	62
7.2. Generalidades de los niveles de planeación..	62
7.2.1. Planeación normativa..	62
7.2.2. Planeación estratégica..	63
7.2.3. Planeación táctica..	63
7.2.4. Planeación operativa..	64
7.3. Actividad..	69

Capítulo 8

Alineación estratégica..	73
8.1. Introducción..	74

8.2. Etapas de la alineación..... 74

 8.2.1. Primer paso: proceso de consulta.. 75

 8.2.2. Segundo paso: alineación de estrategia y cambio.. 77

 8.2.3. Tercer paso: alineación de la administración.. 79

8.3. Mapas conceptuales..... 83

 8.3.1. Mapa del segundo concepto: información enfocada..... 83

 8.3.2. Mapa del tercer concepto: capacidades alineadas..... 84

Capítulo 9

Monitorización..... 91

9.1. Introducción..... 92

9.2. Indicadores..... 92

9.3. Características de los indicadores..... 96

Capítulo 10

Mapa de procesos.. 99

10.1. Introducción.....100

10.2. Panorama de proceso..100

10.3. Mapa de procesos.....106

Capítulo 11

Matriz de jerarquización..... 115

11.1. Introducción.....116

11.2. Realización de matriz.....116

11.3. Matriz de posicionamiento..121

Capítulo 12

Tablero de control. 127

12.1. Introducción.....128

12.2. Tipos de tablero.....128

 12.2.1. Tablero de control integral..128

 12.2.2. Tablero de control estratégico..129

 12.2.3. Tablero de control táctico.....130

 12.2.4. Tablero de control operativo.....130

 12.2.5. Tablero de mando integral.....131

Capítulo 13

Tablero de control balanceado (*balance scorecard*)..... 133

13.1. Introducción.134

13.2. Construcción de un tablero de balance (*scorecard*).135

13.3. Implementación del tablero de balance (*scorecard*).139

Capítulo 14

Evaluación. 143

14.1. Introducción.144

14.2. Métodos de evaluación.145

 14.2.1. Métodos de análisis de resultados.....146

14.3. Análisis de modo y efecto de falla (AMEF).160

 14.3.1 Aplicación de AMEF.160

14.4. Actividad.....161

Índice analítico. 163