

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN - CHILE  
FACULTAD DE INGENIERIA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**MODELO DE CASCADA DE UN CMI PARA UN  
HOSPITAL DEL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA  
CHILENA**

por  
**Cristhin Carol Beyer Hernández**

Profesor Guía:  
**Dr. Eduardo Salazar Hornig**

Concepción, Diciembre de 2015

Tesis presentada a la

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**



Para optar al grado de

**MAGISTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

## RESUMEN

### MODELO DE CASCADA DE UN CMI PARA UN HOSPITAL DEL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA CHILENA

**Cristhin Carol Beyer Hernández**

**Diciembre 2015**

**SUPERVISOR DE TESIS:** Dr. Eduardo Salazar Hornig

**PROGRAMA:** Magister en Ingeniería Industrial

El presente trabajo estudia el concepto y aplicación del cuadro de mando integral (CMI) en la salud pública chilena mediante un análisis del funcionamiento y gestión de un hospital de alta complejidad de la región metropolitana.

Mediante la técnica de despliegue en cascada se elaboraron indicadores que permitieron medir y controlar diferentes procesos clínicos y administrativos de la unidad de urgencias. El objetivo es comprobar que el cuadro de mando integral en cada unidad operativa de un hospital es una herramienta de gestión que permite mejorar la toma de decisiones estratégicas de la unidad y recinto, en el marco de un entorno competitivo.

El CMI es una herramienta de gestión estratégica que entrega una visión completa de la organización, cuya implementación ayuda a la organización a clarificar sus objetivos a mediano y largo plazo, comunicarlos a todos los niveles jerárquicos y traducirlos en acciones concretas del día a día.

**Palabras Claves:** cuadro de mando integral, salud pública, hospital alta complejidad, método cascadas.