

**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.