

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ  
CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**EAP INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS**

**TÍTULO:**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCED SCORECARD DINÁMICO COMO  
SISTEMA DE MEJORA PARA LA MICRORED HUALMAY”**

**AUTORES:**

**ERICH OSMAR HUAMAN MENDOZA  
NIEL WILVERD SOLÓRZANO MACHADO**

**ASESOR:**

**ING. JAIME EDUARDO GUTIÉRREZ ASCÓN  
REGISTRO CIP N° 40021**

**HUACHO, 2011**

## RESUMEN

Una característica importante de los sistemas de medición del desempeño es su naturaleza estática. El entorno empresarial actual se caracteriza por el cambio rápido, y hay una creciente preocupación de que los marcos estáticos de medición son inadecuados, ya que se resisten al cambio. Esta investigación trata sobre el diseño de un modelo de Balanced Scorecard dinámico, con el objetivo de mejorarla recuperación de la salud de los pacientes de la Microred Hualmay.

El Balanced Scorecard es considerado como una de las herramientas empresariales más importantes de la actualidad, con predicciones de que más del 50% de las compañías de Fortune 500 utilizan este marco de medición.

El desarrollo de un Balanced Scorecard Dinámico es una extensión lógica de Balanced Scorecard en su estado actual. Para hacer un Balanced Scorecard Dinámico, esta investigación incorpora los conceptos del Pensamiento Sistémico y la Dinámica de Sistemas. Es decir, se utiliza el enfoque de la dinámica de estos dos campos para tratar los problemas existentes en el uso del Balanced Scorecard que son detallados en la Revisión de la Literatura de esta investigación. Estos problemas incluyen:

1. Una sola dirección de causa y efecto (sin retroalimentación)
2. Se enfoca en la historia, más que en el futuro
3. Dificultades en la identificación de medidas de desempeño
4. La comunicación es no experimental

La Metodología de Sistemas Suaves (MSS) se utiliza como una metodología de análisis para esta investigación. Refleja la opinión de los Sistemas Pertinentes y por lo tanto permite analizar la situación problemática desde múltiples perspectivas.

El diseño del Balanced Scorecard Dinámico se desarrolla en el entorno de la Microred de Salud Hualmay. La documentación del modelo, los prototipos, la simulación y las percepciones de gestión por parte de los directivos antes y después del desarrollo ofrecen la validez del Modelo diseñado.

La investigación apoya al Balanced Scorecard Dinámico como una alternativa viable, ya que permitirá dar solución a la problemática que padece la institución, esto se ve reflejado en la simulación del modelo realizando análisis de escenarios.