INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Análisis del impacto operativo y financiero del Centro Médico Monserrat a través de la aplicación del cuadro de mando integral, situado en San Jacinto del Búa en el primer semestre del 2025

Josselyn Andrea Rodríguez Tuarez

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración

Santo Domingo de los Tsáchilas, 12 de marzo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Análisis del impacto operativo y financiero del Centro Médico Monserrat a través de la aplicación del cuadro de mando integral, situado en San Jacinto del Búa en el primer semestre del 2025

Josselyn Andrea Rodríguez Tuarez

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración

Santo Domingo de los Tsáchilas, 12 de marzo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Josselyn Andrea Rodríguez Tuarez

Código estudiante: 2455

Cédula de identidad: 1727027292

Lugar y fecha: Santo Domingo de los Tsáchilas, 12 de marzo de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis queridos padres, cuyo amor, apoyo y enseñanzas han sido la base sólida sobre la que he construido mis sueños. Gracias por inculcarme valores y por estar siempre presentes en cada paso de mi vida.

A mi esposo, por su paciencia, comprensión y constante respaldo, que me han dado la fuerza para superar los desafíos y seguir adelante con determinación.

Y a mis hijas, mi mayor inspiración y alegría, quienes me motivan cada día a ser mejor y a luchar por un futuro lleno de oportunidades.

Este trabajo es fruto del amor y el apoyo incondicional de ustedes, a quienes dedico con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, por su amor, guía y apoyo incondicional que han sido el pilar fundamental en mi vida y en la realización de este logro. A mi esposo, gracias por ser mi compañero constante, por su paciencia, comprensión y por motivarme a seguir adelante en cada momento. Y a mis hijas, quienes son mi alegría diaria y mi inspiración más grande para nunca rendirme.

A cada uno de ustedes, les debo este éxito y les dedico mi gratitud eterna. Gracias por estar siempre a mi lado, por creer en mí y por llenar mi vida de amor y fuerza.

RESUMEN

El presente estudio buscando realizar el impacto operativo y financiero dentro del centro médico cerrado en la comunidad San Jacinto del búa, es la implementación de un consultorio odontológico en este centro médico es muy importante para mejorar el acceso a la atención y ampliar la cobertura de servicios en la región. El objetivo principal de este estudio fue evaluar el impacto de consultorio odontológico en deficiencia del centro médico en la satisfacción de los pacientes Se utilizó una metodología mixta la cual se combinó de técnicas cualitativas y cuantitativas, se aplicó entrevistas con los pacientes del centro médico Monserrat lo cual tuvo como público objetivo aleatorio a 20 participantes del centro médico Monserrat. Se obtuvo como resultado que indicaron que la implementación de este consultorio mejoraría significativamente el acceso a la atención a la comunidad, pero también señalaron desafío relacionados con la falta de recursos humanos y material donde la encuesta es satisfacción mostrando un nivel de satisfacción entre los pacientes destacados y áreas de mejora para atención personaliza disponibilidad de los especialistas. Finalmente se concluye que has tenido un impacto positivo, pero es muy importante guardar los retos identificados y así mejorar la calidad de eficiencia y los servicios dónde se recomienda implementar estrategia para poder aumentar disponibilidad de los recursos humanos y materiales y así mejorar la atención personalizada a los pacientes.

Palabras claves: Análisis operativo, Análisis financiero, Cuadro de Mando integral, pacientes, odontología

ABSTRACT

The present study seeking to carry out the operational and financial impact within the closed medical center in the community of San Jacinto del Bua, is the implementation of a dental office in this medical center is very important to improve access to care and expand the coverage of services in the region. The main objective of this study was to evaluate the impact of dental office in deficiency of the medical center in patient satisfaction. A mixed methodology was used which combined qualitative and quantitative techniques, interviews were applied with patients of the Monserrat medical center which had as a random target audience 20 participants from the Monserrat medical center. The result was that they indicated that the implementation of this office would significantly improve access to care for the community, but they also pointed out challenges related to the lack of human and material resources where the survey is satisfaction showing a level of satisfaction among patients highlighted and areas for improvement for personalized care availability of specialists. Finally, it is concluded that you have had a positive impact, but it is very important to address the identified challenges and thus improve the quality, efficiency, and services. It is recommended to implement a strategy to increase the availability of human and material resources and thus improve personalized patient care.

Keywords: Operational analysis, Financial analysis, Balanced Scorecard, patients, dentistry

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 12

1.1. Planteamiento del Problema 12

1.2. Justificación 14

1.3. Alcance 16

1.4. Objetivos General y Específicos 17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 18

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 28

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 33

4.1. Análisis de resultados (descripción) 33

4.2. Interpretación y discusión de resultados 48

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 53

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 55

ANEXO A: TÍTULO 58

Consultar requerimientos de anexos obligatorios. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ANEXO B: TÍTULO 59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de Variables.....**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2. asistencia al Centro Medico.....33

Tabla 3. Calidad de servicio.....34

Tabla 4. Tiempo de espera.....35

Tabla 5.. Equipamiento e infraestructura.....37

Tabla 6. Precio de consultas.....39

Tabla 7. Disponibilidad de especialistas.....40

Tabla 8. Cita medica.....42

Tabla 9. Costo de medicamentos.....44

Tabla 10. Relación del precio y calidad del servicio.....45

Tabla 11. Mejorar del centro Medico.....46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tabulación de la primera pregunta de la entrevista.....33

Figura 2..Tabulación de la segunda pregunta de la encuesta.....34

Fìgura 3. Tabulación de la tercera pregunta de la encuesta 35

Figura 4.Tabulación de la cuarta pregunta de la encuesta 37

Fìgura 5. Tabulación de la quinta pregunta de la encuesta 39

Fìgura 6. Tabulación de la sexta pregunta de la encuesta.....41

Fìgura 7. Tabulación de la séptima pregunta de la encuesta.....42

Fìgura 8. Tabulación de la octava pregunta de la encuesta.....44

Fìgura 9. Tabulación de la novena pregunta de la encuesta 45

Fìgura 10. Tabulación de la décima pregunta de la encuesta 47

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad los principales problemas es la falta de recursos y especialistas. La escasez de médicos y enfermeras capacitados limita la capacidad del centro para atender a un mayor número de pacientes y ofrecer una gama más amplia de servicios. Además, la infraestructura del centro necesita mejoras para poder brindar una atención de calidad y segura.

Además, otro desafío importante es la geografía de la zona. La parroquia está ubicada en una región rural, lo que implica que muchos pacientes deban recorrer largos trayectos para acceder a los servicios odontológicos en la cuidad de santo domingo de los Tsáchilas. Sin embargo, esta situación en temporadas de lluvias, las carreteras se vuelven intransitables, lo que limita aún más el acceso a la atención necesaria. Es así, que esto afecta especialmente a las personas que viven en sectores más alejados de la comunidad, quienes por falta de transporte o por las condiciones climáticas, no pueden acudir a consulta cuando lo requieren, lo que retrasa el diagnóstico y tratamiento de posibles problemas de salud bucal.

Según un estudio de Fernando R. (2024) “El Cuadro de Mando Integral, es una herramienta de gestión que apoya las decisiones de gestión proporcionando información periódica sobre el cumplimiento de metas predefinidas a través de indicadores. Tomando en cuenta, que el CMI le permite traducir la estrategia de la organización en objetivos específicos y evaluar las interrelaciones de varios indicadores”. Es así, que los indicadores incluyen aspectos tanto financieros como no financieros. Por lo tanto, CMI apoya la transparencia de la gestión y la creación de un equilibrio entre la acción inmediata y estratégicas. De igual manera, este sistema de gestión, un balanced scorecard es una idea

activa que proporciona soporte contante en la toma de decisiones, también ayuda a comunicar trasmitir la estrategia e involucra a las personas en su desarrollo y alcance.

En este contexto, la revisión de la calidad y efectividad del servicio de salud es esencial para enfrentar estas cuestiones. Po medio del problema que se quiere solucionar con este trabajo, se busca incrementar el acceso y la calidad de los servicios de salud en nuestra parroquia San Jacinto de la Búa. Esto abarca el reto de la falta de recursos y del personal, además de mejorar la infraestructura del centro médico y disminuir las barreras geográficas que obstaculizan el acceso a la atención médica. En consecuencia, la aplicación de métodos de evaluación y mejora continua será crucial para alcanzar los objetivos y asegurar que las comunidades y sectores rurales obtengan la atención que requieren.

Así, el desafío a solventar con este proyecto es la mejora del acceso y de la calidad de los cuidados odontológicos en la parroquia San Jacinto de la Búa, esto incluye:

1. Aumentar la capacidad de atención mediante la incorporación de más profesionales calificados, principalmente odontólogos.
2. Actualizar la infraestructura del consultorio dental, asegurando que cuente con espacios apropiados y equipos moderno que posibilite un servicio eficiente y seguro.
3. Mejorar el acceso geográfico a los servicios odontológicos, considerando opciones como unidades móviles, teleodontología o colaboraciones con otras entidades para ampliar la cobertura y disponibilidad de los servicios.

El propósito es abordar de manera holística estas limitaciones para asegurar que la población rural de la parroquia San Jacinto de la Búa tenga acceso a atención odontológica de calidad y accesible, contribuyendo así el bienestar dental de la comunidad.

1.2. Justificación

La atención medica presenta dificultades, particularmente en lugares como la parroquia San Jacinto del Búa, donde las comunidades, sectores y la carencia de servicios básicos adecuados restringen el acceso a atención sanitaria. No obstante, en el Centro Médico Monserrat ha sido clave en la mejora de la atención médica para la población, brindando servicios médicos esenciales, como cuidados domiciliarios, emergencias, atención general, especialidades, y ecografías. Además, lo que respecta al servicio médico, no existe una evaluación integral que permita determinar con precisión el impacto de este centro médico en la comunidad y su efectividad operativa. Por lo tanto, la pertinencia de este proyecto radica en la necesidad y facilitar importancia el acceso a los servicios de salud en zonas rurales como San Jacinto de la Búa, donde el Centro Médico Monserrat juega un papel vital. igualmente, la creación de un consultorio de odontología dentro de este centro es crucial por diversas razones: De esta forma, como nuestra comunidad rural de San Jacinto de la Búa enfrentan obstáculos importantes en la disponibilidad de servicios de salud especializados, particularmente en odontología. Así mismo, los pacientes frecuentemente deben desplazarse largas distancias para recibir atención dental, lo que con lleva gastos adicionales, pérdida de tiempo y en muchas ocasiones la imposilidad de recibir atención médica. Así, establecer un consultorio odontológico brindaría a los pacientes acceder de manera más oportuno y exequible a servicios de salud odontológicos.

Para tener en cuenta, es fundamental la salud general de la población, y la falta de atención en este aspecto puede tener consecuencias graves, como enfermedades infecciosas, problemas digestivos y en casos más graves, la pérdida de dientes o piezas molares. Es así, que, al incorporar servicios odontológicos en el centro médico, se reduce la prevalencia de enfermedades dentales y se mejora la calidad de vida de los habitantes de la zona rural.

Fortalecimiento de la infraestructura del Centro Médico Monserrat. Es así, como el cetro medico ha demostrado su capacidad para adaptarse a las necesidades de la comunidad al ampliar sus servicios a lo largo de los años.

La implementación de un servicio odontológico sería un paso lógico en su crecimiento, consolidando su posición como un referente en la atención de salud en la región y atrayendo más pacientes que necesitan atención dental.

Beneficio económico para la comunidad y el centro médico: Aun así, la implementación de un consultorio odontológico no solo mejoraría la salud de la comunidad, sino que también tiene un impacto positivo en la economía local. Y es así, como se reduce la necesidad de que los pacientes viajen a otras ciudades para atención dental, el centro podría captar más pacientes, lo que aumenta en la demanda de otros servicios médicos que ofrece. Aun así, la creación de empleo en el consultorio odontológico contribuiría al desarrollo económico de la región ya que, con una implementación de un nuevo consultorio, el centro médico se expande y mejora su servicio.

Por lo tanto, la implementación de un consultorio odontológico en el Centro Médico Monserrat es una respuesta directa a las necesidades de la comunidad de San Jacinto de la Búa, que se beneficiaría no solo de la atención especializada en salud dental, sino también de una mejora en la eficiencia y sostenibilidad operativa y financiera del centro médico. Por ende, esto contribuiría a mejorar la calidad de vida de los habitantes y fortalecería el sistema de atención primaria en salud en la parroquia.

Según estudios, Liliana (2014) “Se refiere a la razón de ser del proyecto, consiste en el hallazgo de los factores que generaron el problema con la finalidad de encontrar la solución más factible. Por lo tanto, la investigación está orientada a la determinación de las causas que originan el problema en base a las variables”.

1.3. Alcance

El objetivo de este trabajo es examinar como influye el Centro Médico Monserrat en la comunidad rural de San Jacinto del Búa durante el primer semestre de 2025. Se implementará un Cuadro de Mando Integral (CMI) como herramienta clave para medir el avance en la calidad de los servicios sanitarios y la estabilidad económica de la entidad. Así, se continuará investigando la conexión entre las variables de rendimiento organizacional, la satisfacción de los pacientes y la viabilidad económica.

Específicamente, se investigará cómo la presencia del Centro Médico Monserrat ha influido en el acceso a servicios de salud de calidad para los habitantes de San Jacinto del Búa. Es así, que se evaluará si ha habido una mejora en la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida y si la institución ha logrado mantener su viabilidad económica en el periodo analizado. También, el análisis financiero permitirá identificar áreas de mejora y optimizar los costos para garantizar la sostenibilidad a largo plazo, tal como sugiere el estudio de García (2010).

Esta, culminación exitosa del proyecto se medirá a través de la identificación clara de las correlaciones entre las variables mencionadas y la presentación de recomendaciones para fortalecer la gestión del Centro Médico Monserrat y su impacto positivo en la comunidad de San Jacinto del Búa.

Un estudio realizado por Ramírez y Pérez (2019) destaca que las instituciones de salud que implementan un sistema de medición de desempeño como el CMI tienden a mejorar significativamente su eficiencia operativa, la calidad de los servicios prestados y la rentabilidad financiera.

1.4. Objetivos General y Específicos

Objetivo General:

Evaluar el impacto operativo y financiero de la implementación de un consultorio de odontología en el Centro Médico Monserrat a través de la aplicación del cuadro de mando integral, en el primer semestre de 2025, para mejorar el acceso a la atención dental en la comunidad de San Jacinto de la Búa.

Objetivos Específicos:

1. Analizar la situación actual del Centro Médico Monserrat y sus servicios existentes, identificando las necesidades de salud dental en la comunidad de San Jacinto de la Búa para justificar la implementación del consultorio odontológico.

2. Desarrollar un plan operativo detallado para la implementación del consultorio odontológico, que incluya recursos humanos, infraestructura y equipamiento necesario para ofrecer atención dental de calidad en el centro médico.

3. Establecer indicadores financieros y operativos mediante la aplicación del cuadro de mando integral, para medir el impacto del consultorio odontológico en la eficiencia del centro médico y en la satisfacción de los pacientes.

4. Monitorear el desarrollo y desempeño del consultorio odontológico durante el primer semestre de 2025, ajustando las estrategias y procesos en función de los resultados obtenidos en el centro médico.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

En la actualidad, uno de los desafíos más significativos que enfrenta el Centro Médico Monserrat es la carencia de recursos tanto humanos como materiales, lo que impacta de manera directa su habilidad para proporcionar atención médica integral y rápida. Por lo tanto, la insuficiencia de médicos y personal especializado, particularmente en el área dental, restringe la capacidad del centro para atender a un mayor número de pacientes y ofrecer una mayor variedad de servicios. Es así, como la falta de infraestructura adecuada también representa un desafío considerable, ya que afecta no solo la calidad del servicio, sino que también puede comprender la seguridad de los pacientes.

Otro punto crucial es la localización del centro, San Jacinto del Búa es una parroquia rural con acceso complicado, lo que obliga a muchos pacientes a realizar largos recorridos para acceder a los servicios médicos. Es así, que, en la temporada de lluvias, las vías se vuelven intransitables, lo que dificulta aún más la posibilidad de los pacientes de llegar al centro. Por lo tanto, este impedimento perjudica gravemente a quienes residen en áreas más remotas, puesto que la falta de transporte y las condiciones climáticas adversas obstaculizan la asistencia a consultas, provocando demoras en los diagnósticos y tratamientos médicos necesarios.

El cuadro de mando integral (CMI), también se lo conoce como Tablero de Control Balanceado (BSC), es una herramienta estratégica desarrollada por Kaplan y Norton lo cual permite que la organización desde cuatro perspectivas claves: financiera, del cliente, procesos internos y el aprendizaje y crecimiento (Cedeño, 2022). En el contexto del centro médico Monserrat, Ubicado, en San Jacinto del Búa, el CMI puede ser utilizado para poder analizar tanto el impacto operativo como financiero durante el primer semestre 2025

El sector de la salud, el CMI es particularmente útil para poder alinear la visión y misión de las organizaciones con el objetivo de mejorar la calidad de atención y la eficiencia operativa (Tanus, 2016). También permite evaluar los atributos como la accesibilidad como eficacia como información completa como integridad como oportunidad y la satisfacción del usuario lo cual son importantes para una buena atención en la salud (Cedeño, 2022)

2.1. Marco Conceptual

2.2.1. El centro médico Monserrat y contexto de desafíos actuales.

El Centro Médico Monserrat, ubicado en la parroquia de San Jacinto del Búa, se enfrenta una serie de desafíos que influyen en su operación y capacidad de ofrecer servicios de atención medica de alta calidad al público. Estos problemas están relacionados con la falta de recursos, el personal especializado, la infraestructura inadecuada y los obstáculos geográficos que impiden el acceso a los servicios. En el nivel operativo, uno de los problemas más importantes es la falta de médicos y enfermeras capacitados, que limitan la atención de los pacientes y reducen la elección de los servicios ofrecidos. La infraestructura también es un punto crítico porque la falta de equipos y actualizaciones de espacio de atención evita la entrega eficiente y segura de los servicios.

Además, la ubicación geográfica de la parroquia en condiciones climáticas rurales y extremas, especialmente en temporadas lluviosas, no permite un mayor acceso. Muchas personas tienen que recorrer largas distancias al centro de salud, y las carreteras intransitables en ciertos momentos del año limitan significativamente la capacidad de respuesta ante emergencias y el acceso regular a consultas odontológicas. Esta situación afecta a las personas que habitan en sectores más alejados, quienes no solo deben enfrentar problemas de transporte, sino que también tienen demoras en los tratamientos adecuados para problemas de salud odontológica.

2.2.2. Origen y evolución del mando integral (CMI).

El CMI fue originado en un proyecto de investigación de multiempresas que fue liderado por Kaplan y Norton quiénes buscaban poder desarrollar un sistema de medición que fuera más allá de los indicadores financieros tradicionales. Donde el primer artículo sobre el CMI, se publicó en la revista de Harvard Business Review en enero - febrero del año de 1992, que se basó en un trabajo realizado para la empresa de semiconductores Analog Devices Inc (Roncancio, 2022)

En 1992 el artículo inicial de Kaplan y Norton, presentó al CMI como una herramienta, la cual combina indicadores financieros y no en financieros para poder evaluar el desempeño organizacional donde las cuatro perspectivas originales fueron financieras, del cliente, proceso de interno y aprendizaje y crecimiento

En el año de 1993 se implementó la práctica en el artículo Putting the Balanced Scorecard to Work, capilar y norton se destacaron en la importancia de poder implementar el CMI como un sistema de gestión integral, y no solo como un ejercicio de medición (Roncancio, 2022)

En el año 2000 los mapas estratégicos en la década Kaplan y Norton se introdujeron los conceptos de mapas estratégicos con los cuales visualizaron las relaciones entre causa y un efecto entre el objetivo estratégico lo cual esto permitió que las organizaciones alineen sus estrategias de una manera más efectiva.

Hoy en día eso me hizo para diversas industrias, incluyendo en el sector de salud donde se adapta para poder incluir perspectivas adicionales como los resultados clínicos y la satisfacción del paciente.

2.2.3. Impacto y relevancia.

Ha tenido un gran impacto significativo en base a la gestión empresarial una visión holística desempeño organizacional donde su capacidad para poder integrar indicadores financieros y no financiero ha permitido que las empresas puedan tomar decisiones más informada y alinear sus estrategias con los objetivos claros (Roncancio, 2022)

2.3. Cuadro de Mando Integral (CMI) como Herramienta de Gestión

El Cuadro de Mando Integral (CMI), o Balanced Scorecard, es una herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones estratégicas dentro de las organizaciones. Según (Ghiglione, 2021), el CMI proporciona información periódica sobre el cumplimiento de metas a través de indicadores predefinidos, lo que ayuda a traducir la estrategia de una organización en objetivos específicos. El CMI no solo incluye indicadores financieros, sino también no financieros, lo que permite evaluar de manera integral la gestión operativa y estratégica de la institución.

En El CMI promueve la transparencia en la gestión y ayuda a alinear las actividades diarias con los objetivos estratégicos a largo plazo. Además, facilita la comunicación de la estrategia a todos los miembros de la organización, involucrando a los empleados en el desarrollo y la consecución de los objetivos (BST, 2020).

2.4. Perspectiva del cuadro del Mando Integral

El cuadro de mando integral abre paréntesis CMI, una herramienta estrategia de acuerdo al desempeño Organizacional de 4 puntos importantes:

- **Perspectiva Financiera:** La perspectiva financiera del IMS base en los indicadores financieros como ingresos, costos como margen de beneficio y retorno sobre la inversión (ROI), En el sector de la salud estos indicadores son muy importantes para garantizar económica los servicios ofrecidos coma también coma de las entidades

lucrativas como gestión financiera lo cual debe equilibrarse con la misión social de proporcionar atención de calidad a los usuarios.

2.4.1. Indicadores claves.

- **Ingresos totales:** intuyen ingresos por los servicios prestados, subvenciones y otros ingresos
- **Costos operativos:** comprenden los gastos en personal como a suministros como mantenimiento entre otros.
- **Margen de beneficio:** indica la rentabilidad de los servicios ofrecidos.
- **ROI (Retorno sobre la inversión):** Me duele la eficacia de las inversiones revisadas en infraestructura, tecnología, etc.

2.5. Perspectiva del cliente

La perspectiva del siguiente en el sector de la salud se enfoca en la satisfacción de los pacientes como lealtad y la retención donde esto incluye la percepción de pacientes en base localidad de atención recibida, accesibilidad y comunicación con el personal médico donde este contexto coma el CMI ayuda a línea a los servicios con la necesidades y expectativas de los usuarios.

2.6. Perspectiva de Aprendizaje y crecimiento

La perspectiva de aprendizaje y el crecimiento se enfoca en el desarrollo del personal, ya la innovación donde en el sector de la salud esto es muy importante para poder mantenerse actualizado en las prácticas médicas y tecnologías asegurando así una intención de alta calidad.

2.7. Aplicación en el sector de la Salud

El CMI es particularmente útil y es en toda la salud ya que permite que la organización es sanitaria en San Tempana estratégico como 3 objetivos como mejorar la ciudad flexibilidad y reduciendo los costos también como facilita la integración de medios financiera y no financiera lo que es muy importante en el sector público donde los valores como el equipo de la justicia son muy importantes.

2.7.1. Ventajas en el sector de la Salud.

- **Mejora en la gestión Estratégica:** Alinea la visión, visión y objetivos con acciones concretas.
- **Integración de indicadores:** Combina indicadores financieros y no financieros para una visión holística.
- **Satisfacción del paciente:** Prioriza a la calidad percibida por los usuarios.

2.8. La Calidad y Efectividad del Servicio de Salud: Evaluación y Mejora Continua

Para enfrentar los desafíos mencionados anteriormente, es crucial realizar una evaluación constante de la calidad y efectividad. La implementación de métodos de evaluación y mejora continua es esencial para mejorar la atención odontológica en la parroquia San Jacinto del Búa, específicamente en tres áreas clave:

- **Incremento de la Capacidad de Atención**: Ampliar el equipo de profesionales calificados, particularmente odontólogos, para permitir que el centro pueda atender a un mayor número de pacientes. Esto podría incluir la contratación de personal adicional o la capacitación de profesionales locales.
- **Actualización de la Infraestructura**: Mejorar y actualizar las instalaciones del centro de salud, asegurando que los espacios sean adecuados para brindar atención segura y eficiente. Esto implica la renovación de los equipos odontológicos y la creación de áreas de trabajo modernas que permitan una atención de calidad.

- **Mejorar el Acceso Geográfico**: Superar las barreras geográficas que impiden que los pacientes lleguen al centro de salud de manera eficiente. La implementación de soluciones como unidades móviles de atención odontológica, el uso de teleodontología, o alianzas con otras instituciones para expandir la cobertura de servicios, puede ser fundamental para garantizar que todos los residentes, independientemente de su ubicación, puedan acceder a la atención que necesitan.

2.9. Impacto Operativo y Financiero del CMI en el Centro Médico Monserrat

El análisis del impacto operativo y financiero del Centro Médico Monserrat a través del Cuadro de Mando Integral permitirá evaluar cómo la implementación de estrategias de mejora afectará tanto la eficiencia operativa como la sostenibilidad financiera del centro. Los indicadores financieros, como la rentabilidad, los costos de operación, y la optimización de recursos, permitirán determinar si las inversiones realizadas en infraestructura, personal y acceso geográfico tienen un retorno positivo en términos de eficiencia y sostenibilidad económica.

A su vez, los indicadores operativos, tales como el tiempo de espera para consultas, la calidad percibida de los servicios, y la satisfacción de los pacientes, permitirán evaluar si las mejoras implementadas efectivamente incrementan la calidad de la atención y la accesibilidad de los servicios. La combinación de estos indicadores ayudará a identificar áreas de oportunidad y guiará el proceso de toma de decisiones hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos del centro.

2.10. Contribuciones del Cuadro de Mando Integral

El cuadre de mando integral es una herramienta estratégica que ha ocasionado informa de que la gracia signo gestionan y evalúa su desempeño dónde estás contribuciones son amplias y variadas, destacando si especialmente en la mejora de la implementación estratégica y la visión integral que ofrece.

1. **Mejora continua en la implementación de su estrategia**

El cm yo a la organización esa línea sus estrategias con acciones concretas mejorando así la implementación efectiva en los planes estratégicos dónde se logra mediante la traducción se la visión y estrategia en los objetivos mensurables y medidas concretas asegurando así que todos los niveles de organización trabajen en los mismos objetivos.

2. **Visión Integral**

El CMI proporciona a la visión holística de la organización, permitiendo a los directivos tomar las decisiones informadas que son basadas en los indicadores financieros y no financieros, lo que incluye a la evaluación de la satisfacción del cliente, eficiencia de los procesos, internos, Innovación y desarrollo.

Beneficios:

- **Equilibrio entre indicadores:** Combina los indicadores y no financieros, históricos y predictivos, para así ofrecer
- **Toma de decisiones:** Ayuda a la identificación de las áreas de mejora y la adopción de medidas correctivas proactivas para dirigir el progreso en la dirección correcta.

3. **Comunicación y coordinación**

El CMI ayuda a la comunicación y a la colaboración dentro de la organización, lo que se establece los objetivos y parámetros claros que facilita la compresión de las estrategias y el seguimiento de los avances en todos los parámetros jerárquicos.

Beneficios:

- **Alineación organizacional:** Todos los niveles de la organización se puede visualizar el objetivo de la empresa y cómo influye su papel en la consecución de esos resultados.

- **Colaboración Interdepartamentales:** Fomenta la coordinación entre los departamentos para alcanzar objetivos comunes.

2.11. Marco Legal

El marco legal aplicable para el centro de salud Monserrat se estructura en cuatro instrumentos normativos importantes la cual regula su funcionamiento y permiten analizar su gestión mediante el cuadro de mala integral.

2.11.1. Ley orgánica de salud

Artículo 130: establece la obligación de contar con el permiso sanitario anual renovable para que pueda operar toma requisito importante para la prestación de los servicios.

Artículo 180: detalla las competencias de vigilancia en base a los servicios de salud privados incluyendo los requisitos de infraestructura y la capacidad resolutiva según los niveles de atención LEY ORGANICA DE SALUD (LDS, 2015).

Artículo 181: exige la implementación del sistema de información para la gestión de calidad, en base a los indicadores del cuadro de mando LEY ORGANICA DE SALUD (LDS, 2015).

Acuerdo Ministerial 00030-2020

Clasifica los establecimientos de salud y lo define en capacidades operativas

Artículo del 20-22: establece tres categorías del centro de salud (A B y C) con requerimientos progresivo de los especialistas como equipamiento y los servicios de diagnóstico punto en Monserrat deberá ajustarse a estos parámetros para su tipología (, EGLAMENTO PARA ESTABLECER LA TIPOLOGÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL SISTEMA , 2020).

Artículo 24: exige el servicio electrónico de historias clínicas como el fundamento para los indicadores del edificio operativo

2.11.2. Reglamento de permiso sanitarios acuerdo 4712

Sesión IV: establecer los equipos para la habilitación profesional del personal técnico, que es vinculado el indicador de capacidad instalada.

Anexo 2: de fines estándares mínimo de infraestructura para el servicio médico como determinante para los costos de mantenimiento (Acuerdo No. 00004712, 2015).

Resolución ACESS-2025-002-R (2025)

Actualiza el marco sancionatorio y de control

Artículo 72: Implemente auditorías trimestrales que son obligatorias para la gestión financiera y calidad asistencial, importante para el monitoreo del cuadro de mate.

Disposición transitoria primera: establece un plazo de junio hasta junio 2025 para poder implementar sistema de tele de medicina, un factor crítico del indicador de cobertura (Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0002-R, 2025).

CAPÍTULO III.
MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es fundamental para estructurar las fases y pasos del proyecto. A continuación, se detallan los elementos clave de este marco, orientado a la investigación, diseño e implementación de las mejoras operativas y financieras en el Centro Médico Monserrat de la parroquia San Jacinto del Búa, mediante el uso del Cuadro de Mando Integral (CMI) para mejorar la atención odontológica.

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Según el propósito.

La investigación de tipo descriptiva exploratorio lo cual se busca caracterizar la situación actual del centro médico Monserrat en base a la aplicación del CMI y evaluar las posibles implementaciones futuras.

3.1.2. Según la manipulación de las variables.

La investigación es tipo no experimental, dado que no se manipulan variables directamente, sino que se analiza y observa la información recolectada en el contexto actual.

3.1.3. Según el tiempo de duración.

Se trata en una investigación tipo transversal, debido a que la recolección de los datos se realizará en un solo momento en el tiempo, con el fin de conocer la situación actual del Centro Médico Monserrat.

3.2. Herramientas metodológicas

Encuestas y análisis estadístico: se aplicarán encuestas al personal del Centro Médico Monserrat para recopilar datos en base a la percepción de calidad de atención, satisfacción del cliente y la eficiencia operativa dónde estos datos serán analizados y utilizados en técnicas estadísticas para poder identificar patrones y tendencias.

Revisión bibliográfica: se realizará una revisión exhaustiva en base de literatura existente sobre el CMI y su aplicación en el sector de la salud analizando así los estudios previos que implementaron la herramienta en los contextos similares

3.3. Técnicas

Investigación sobre la aplicación del cuadro de mano integral en el centro médico cerrado Se selecciona un enfoque mixto combinando tanto metros cualitativos como cuantitativos donde

Técnicas cuantitativas: se basa en la aplicación para la recolección y análisis los datos numéricos obtenido en base a las encuestas y el análisis estadístico, permitiendo así medir variables y establecer los patrones o tendencia.

Técnicas cualitativas: se basará en la revisión bibliográfica para poder contextualizar el fundamento a los hallazgos como proporcionar una compresión más profunda en el tema.

3.4. Estudios iniciales

3.4.1. Organizador grafico de variables.

3.4.2. Matriz de la Operalización de las variables

Con este diseño metodológico, se espera poder mejorar la calidad del servicio en el Centro Médico Monserrat y aumentar la eficiencia operativa y financiera, beneficiando así a la comunidad rural de San Jacinto del Búa.

Tabla 1. Operalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores/Preguntas	Instrumento
Satisfacción con la Calidad de la Atención Médica	Grado de satisfacción de los pacientes con el cuidado y el servicio proporcionado en el centro.	Satisfacción general con el servicio médico	1. ¿Cuán satisfechos están los pacientes con la calidad de la atención médica?	Encuestas de satisfacción, entrevistas
		Satisfacción con el trato del personal	2. ¿Cómo valoran los pacientes la calidad de la atención recibida por médicos y enfermeras?	Encuestas de satisfacción, entrevistas
Satisfacción con los Tiempos de Atención	Grado de satisfacción de los pacientes con los tiempos de espera y de atención en el centro.	Satisfacción con los tiempos de espera	1. ¿Están los pacientes satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos?	Encuestas de satisfacción, entrevistas
		Satisfacción con el tiempo de consulta	2. ¿Están los pacientes satisfechos con la rapidez de la consulta médica?	Encuestas de satisfacción, entrevistas
Comunicación con el Personal de Salud	Percepción de los pacientes sobre la interacción y la efectividad de la comunicación con el personal.	Claridad y efectividad de la información proporcionada	1. ¿Recibieron los pacientes información clara sobre su diagnóstico y tratamiento?	Encuestas de satisfacción, entrevistas
		Trato y empatía del personal	2. ¿Cómo califican los pacientes el trato recibido por parte del personal de salud?	Encuestas de satisfacción, entrevistas

Nota. Este cuadro permite una visión clara y detallada de cómo operacionalizar cada variable para garantizar que se mida de manera adecuada y consistente en el estudio del Centro Médico Monserrat.
Elaborado por el autor

3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión.

- **Criterios de inclusión:** Pacientes y personal activo del Centro Medico Monserrat, durante el periodo del estudio.
- **Criterios de exclusión:** Pacientes que no desean participar o que no presenten condiciones las cuales impidan responder correctamente la encuesta**.**

3.4.4. Muestreo.

- **Población.**

La población objetivo son los pacientes de centro de Salud Médico Monserrat

- **Muestra.**

Se selecciono una muestra representativa en base a los pacientes del centro médico Monserrat para poder aplicar la respuesta. Lo cual se estableció una muestra aleatoria de 20 pacientes del centro médico Monserrat

3.5. Desarrollo

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo en varias fases:

1. **Fase de planificación**: Durante esta fase, se definirán los objetivos específicos del proyecto, se establecerán las métricas de éxito y se diseñarán las herramientas metodológicas. También se formará el equipo de trabajo que se encargará de llevar a cabo las actividades de recolección de datos.
2. **Fase de implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI)**: En esta fase, se implementará el CMI en el centro médico, estableciendo indicadores clave de desempeño para evaluar la operación y la calidad del servicio.
3. **Fase de recolección de datos**: Se aplicarán las encuestas y se analizarán los datos financieros del centro para obtener una visión completa de su desempeño.
4. **Fase de análisis de resultados**: Se procesarán los datos recogidos y se realizarán análisis tanto cuantitativos como cualitativos. En función de los resultados, se generarán recomendaciones para mejorar la operatividad y la rentabilidad del Centro Médico Monserrat.
5. **Fase de informe final y recomendaciones**: Finalmente, se elaborará un informe detallado con los resultados de la investigación, las conclusiones obtenidas y las recomendaciones para la mejora continua. Estas recomendaciones estarán orientadas a

la optimización de los servicios, la mejora de la infraestructura y el aumento de la accesibilidad a los servicios odontológicos.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

1. ¿Con que frecuencia usted asiste al Centro Médico Monserrat?

Tabla 2. asistencia al Centro Medico

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	3	13.6%
Ocasionalmente	14	63.6%
Mensualmente	2	9.1%
Rara vez	3	13.6%
Nunca	0	0%
Total	**22**	**100%**

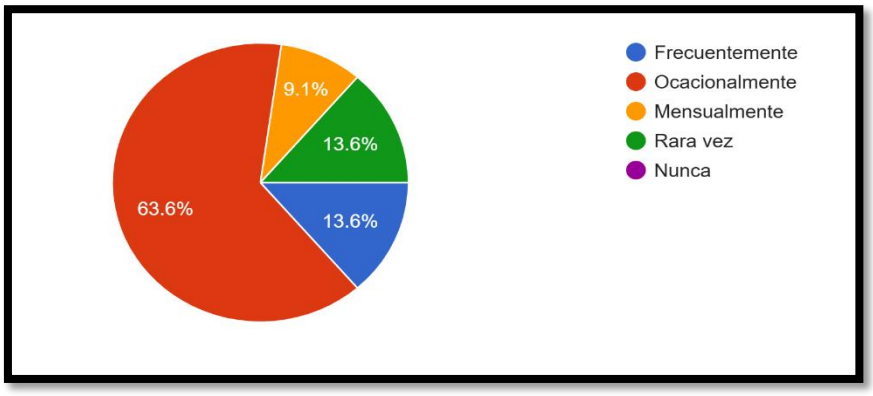


Figura 1. Tabulación de la primera pregunta de la entrevista

El 63,6% de encuestados indicaron que no visitan con regularidad el centro de salud, el 13,6% asiste frecuentemente, mientras que el 13,6% asiste rara vez sugiriendo que una gran parte significativa lo hace únicamente cuando es necesario mientras que, el 9,1% lo hace mensualmente. Ninguno de encuestadores indicó nunca, lo que, demuestra que el centro atrae al menos una vez al año a todos los participantes de la encuesta dónde se podría reflejar una relación ocasional con el centro médico. Respectó a los hallazgos podemos evidenciar lo sigue que la mayoría de los habitantes de la comunidad de san jacinto de la búa, no acude frecuentemente a un centro médico privado, como es el centro médico Monserrat; podría ser

por la falta de recursos económicos, dificultad para movilizarse y sobre todo por no tener un interés en prevenir, mantener, conservar su salud salvo en casos de emergencia.

Este mínimo porcentaje al contrario de lo mencionado 9,1% tiene una cultura diferente frente a la prevención y cuidado de su salud lo cual dificulta sus visitas regulares al centro médico; estás personas reflejan que si les importa mantener un tratamiento más constante asumiendo costos para recibir una mejor atención.

2. ¿Cómo califica usted la calidad de servicio proporcionado por el personal de atención en recepción?

Tabla 3. Calidad de servicio

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	36.4%
Bueno	12	54.5%
Regular	2	9.1%
Mala	0	0%
Total	**20**	**100%**

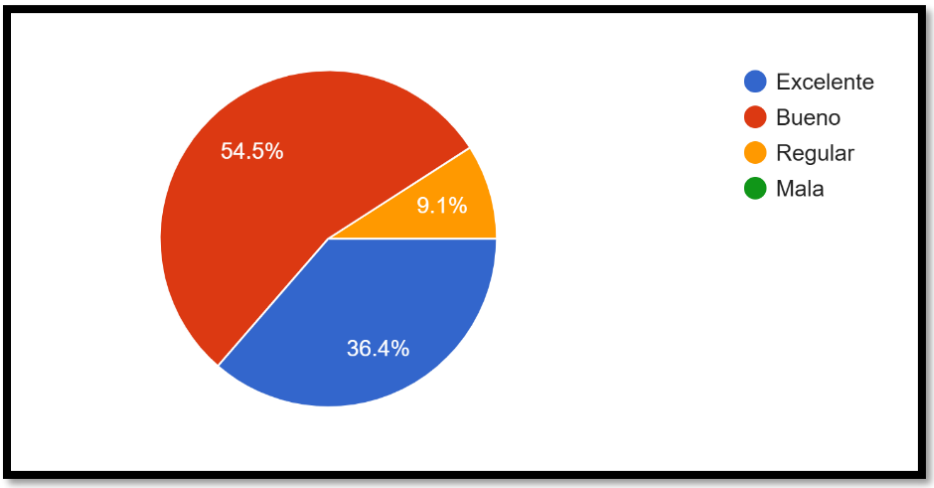


Figura 2.*Tabulación de la segunda pregunta de la encuesta*

El mayor porcentaje que es del 54,5% calificaron al servicio de recepción como bueno, lo que indica que en general la atención del personal cumple con la expectativa de la mayoría mientras que el 36,4% calificó como excelente, esto resultado señala que hay una proporción significativa en los usuarios no satisfechos el 9,1% lo evaluó la atención que

debería mejorar algunos puntos del servicio que se ofrece. Anqué el porcentaje 9,1%es mínimo, representa un número significativo, para que el centro médico, pueda implementar un plan de mejora en atención y servicio al cliente, enfocado en minimizar esta percepción de los pacientes.

3. ¿Cuál es el tiempo que usted suele esperar para ser atendido?

Tabla 4. Tiempo de espera

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 15 minutos	7	31.8%
15 - 30 minutos	11	50%
Más de 30 minutos	3	13.6%
Más de 1 hora	1	4.5%
Total	**22**	**100%**

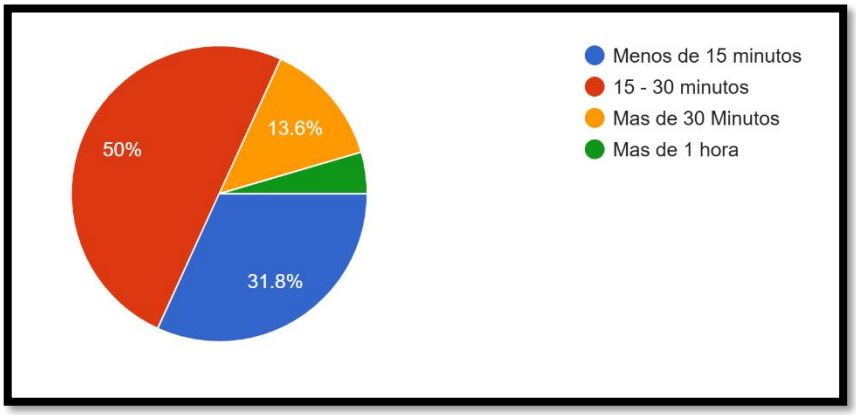


Figura3. Tabulación de la tercera pregunta de la encuesta

El análisis del tiempo de espera de los pacientes, respecto a la encuesta en menos de 15 minutos es del 31,8% de los encuestados que corresponde a 7 pacientes que indican que el que el tiempo que esperaron una atención fue rápida y eficiente. Esto nos da una referencia satisfactoria.

Con un tiempo de espera de 15 a 30 minutos, es de 50% de los encuestados 11 pacientes, señalaron que suelen esperar entre 15 y 30 minutos para ser atendidos; considerando el tiempo de espera ahí pacientes que consideran que es aceptable el tiempo,

aunque muchos pacientes requieren ser atendidos de manera más rápida y eficiente. El centro médico Monserrat es un centro privado, muchas personas acuden para ser atendidos de forma más rápida y efectiva ya que en muchas unidades publicas el tiempo de espera es mucho más.

El 13,6% de los encuestados es de 3 pacientes, comentaron que el tiempo de espera supera los 30 minutos, el resultado no ayuda a identificar que respecto a la cantidad de pacientes que manifestaron que el tiempo de espera en mucho, nos ayuda identificar que tenemos una acogida muy buena, aunque tenemos que establecer mejoras de servicio para prevenir que los pacientes se sientan insatisfechos por la atención en el centro médico Monserrat.

Como resultado del tiempo de espera de más de una hora fue del 4,5% de los encuestados que fue de 1 paciente, que indicó que tuvo que esperar más de una hora para ser atendido, esté dato no es favorable para el Centro Médico ya que tenemos que analizar y mejorar el tiempo de espera, para que esto no afecte a nuestros pacientes y así mejor a través de estrategias y mejoras del centro médico.

En conclusión, la mayoría de los pacientes, son atendidos en un tiempo menor de 30 minutos, esto nos ayuda a tener un mejor resultado, sin embargo, sin embargo, hubo encuestas del 18,1% debe esperar más de media hora, también nos encontramos con pacientes que no fue favorable el tiempo de espera ya supero más de una hora de espera. Con las encuestas pudimos observar la necesidad de analizar una revisión profunda de los procesos para acelerar el servicio y la atención, considerando el tiempo y hará de los pacientes donde hay más demanda, la organización corresponderá estar orientada en reducir los tiempos de espera y así mejorar la satisfacción general de los pacientes.

La implementación de estrategias y mejoras del centro médico ayudará a reducir el tiempo de las atenciones, así los pacientes se sentirán más acogidos y satisfechos de nuestros servicios en el centro médico.

4. ¿El equipamiento y la infraestructura del Centro Médico Monserrat cumple con sus expectativas?

Tabla 5.Equipamiento e infraestructura

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí, totalmente.	9	40.9%
Si, en su mayoría	10	45.5%
No, hay áreas de mejoras	2	9.1%
No, es deficiente	1	4.5%
Total	**22**	**100%**

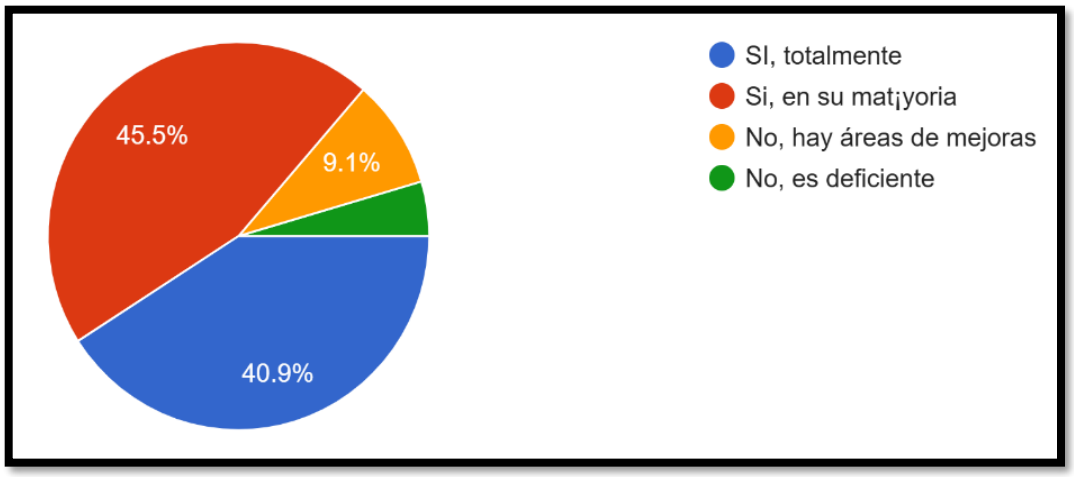


Figura 4.Tabulación de la cuarta pregunta de la encuesta

Respecto a la respuesta de **Si, en su totalidad** es del 40,9% de los pacientes encuestados se siente completamente satisfechos con muestro centro médico, ya que nos comentaron que si cumple con sus expectativas y ha sido atendidos como lo solicitaban en todas las áreas de nuestro centro médico, lo que nos da una satisfacción al brindar nuestros servicios.

En la encuesta el **Sí, en su mayoría** fue del 45,5% de los pacientes, consideraron que nuestro centro médico Monserrat si brinda atención en su mayoría considerando que cumple con sus expectativas y se sienten seguros de la atención que reciben en nuestro centro médico. Aunque la infraestructura, ellos consideran que falta algunas implementaciones

respecto a otras áreas que lo consideran, que no esta totalmente adecuado para ser un centro más acogido como desearían algunos pacientes. Aunque la mayoría de los pacientes consideran que el centro médico Monserrat satisface sus necesidades y se asienten acogidos con la atención.

Con los resultados del **No, hay áreas de mejora** es del 9,1% de los pacientes que equivale a 2 pacientes encuestados que considera que ahí áreas que se pueden mejorar, se consideran que las áreas no son adecuadas, que se podría mejorar. Esto nos da la oportunidad de poder analizar y considerar que tenemos que mejorar espacios para instalaciones de nuevas áreas.

Como resultado del **No, es deficiente** fue del 4,5% de pacientes encuestados que equivale a un paciente que considera que la infraestructura y el equipamiento son deficientes. Como un menor porcentaje, de alguna mala experiencia del paciente, tenemos que mejorar para mayor satisfacción de los pacientes.

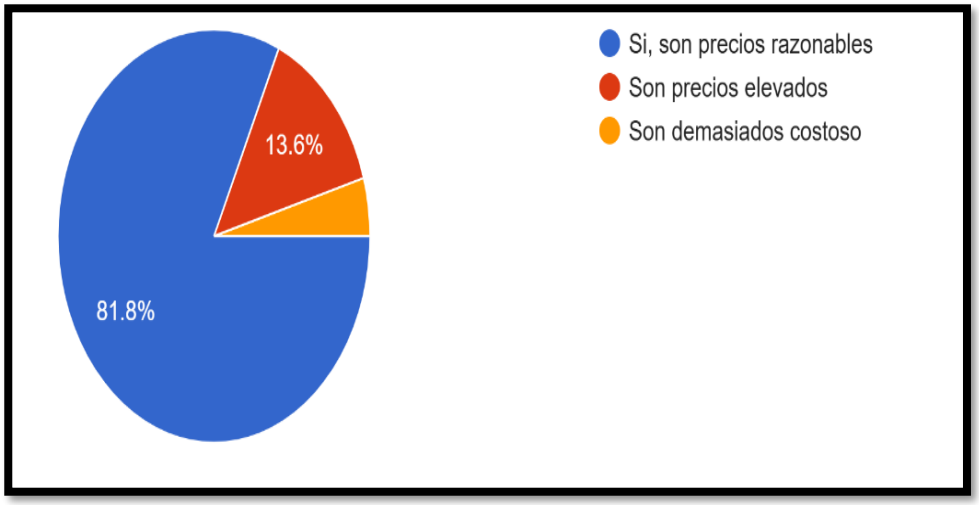
Como conclusión sobre los pacientes encuestados.

El 45,5% de las personas encuestadas consideraron que se cumplen en su mayoría con las expectativas, en base al equipamiento de infraestructura el 40,9% se encuentra completamente satisfecho, pero, un pequeño porcentaje que corresponde al 9,1% considero que hay áreas de mejora y otro 4.5% cree que es deficiente dónde se sugiere que, aunque la infraestructura es generalmente aceptable se puede hacer aspectos específicos los cuales necesitan atención para mejorar la experiencia de paciente.

5. ¿Crees que el precio de consultas y servicios médicos son accesibles en comparación con otros?

Tabla 6. Precio de consultas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si, son precios razonables	18	81.8%
Son precios elevados	3	13.6%
Son demasiados costoso	1	4.5%
Total	**20**	**100%**



Fìgura5. Tabulación de la quinta pregunta de la encuesta

En su mayoría los pacientes consideran que los precios **Sí, son precios razonables e**n un 81,8% de los encuestados que equivale a 18 pacientes, que consideran que el precio de la consulta y demás servicios brindados en el centro médico son razonables en comparaciones a otro centro médico de la comunidad. Los resultados son positivos y ayuda a atraer a la mayoría de los pacientes por la calidad de atención y además con el valor justo de un buen servicio de calidad, el porcentaje de la encuentras fue muy favorable en la cual nos beneficia en la competitividad y accesibilidad económica que brindamos.

Con un porcentaje del 13,6% de pacientes que consideran que los precios son elevados, qué equivale a 3 pacientes que indican que los precios salen de su economía, ya que

tenemos muchos pacientes de nuestra comunidad rural que son de muy bajos recursos, algunos venden sus productos que cosechan en sus terrenos, para poder ser atendidos y continuar con algunos tratamientos médicos.

Como resultado de **Son demasiado costosos** con un 4,5% que equivale a un paciente considero que el precio es muy elevado y muy costoso. Esté resultado nos dio negatividad, y nos afecta en el centro médico, poque consideramos que manejamos precios justos y considerables para nuestros pacientes.

El 81,8% las encuestados se consideraron que los precios son razonables lo que sugiere una percepción positiva en base al costo de servicios en la relación con otro centro médico donde un pequeño porcentaje del 13,6% opinó que son elevados y el 4,5% lo indico demasiado costoso, esto refleja una visión general favorable en la relación de calidad -costo de la cartera de servicios ofrecidos por el centro médico; en general los pacientes sugieren que los precios deberían ser mejorados.

El centro médico Monserrat, siempre brindamos promociones en tratamientos a diferentes áreas lo que la mayoría de los pacientes acuden, porque se siente seguros por la calidad en la atención médica, y les una gran seguridad y confiabilidad a nuestros pacientes.

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la disponibilidad de los especialistas médicos?

Tabla 7. Disponibilidad de especialistas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	40.9%
Bueno	11	50%
Regular	2	9.1%
Mala	0	**0%**
Total	**20**	**100%**

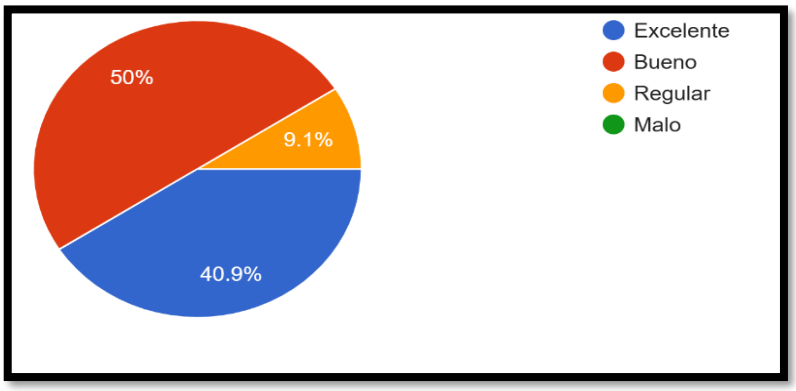


Figura6. Tabulación de la sexta pregunta de la encuesta

Los resultados a esta pregunta, respecto a las encuestas realizadas a los pacientes de nuestro centro de salud, como excelente fue de un porcentaje del 40,9% que corresponde a 9 pacientes, que calificaron que disponemos de especialistas muy buenos y excelentes, esto nos ofrece una experiencia muy favorable y satisfactoria que a nuestros clientes les brinda mucha confianza a nuestros médicos especialistas.

Con un mayor porcentaje de bueno en las encuestas a nuestros pacientes, fue de un 50% que equivale a 11 pacientes que consideran que la atención es buena y que disponen de buenos especialista. Esto nos ayuda a ver que no es perfecta la atención, pero si muy buena y cubre las necesidades de nuestros pacientes, manteniendo un nivel de atención bastante aceptada en la comunidad.

Con un porcentaje en las encuestas de regula es de un 9,1% que fue equivale a 2 pacientes, que calificaron que es regular, comentando que en alguna ocasión las limitaciones de especialistas demoraron un poco, presentando desacuerdo a los pacientes, lo que señalan los pacientes es que tengamos una mejor distribución del personal especializado en nuestro centro de salud.

Como respuesta, a la pregunta mala no hubo pacientes que calificaron esta opción, lo que no ayuda a identificar que no existe percepciones negativas respecto a la atención de nuestros especialistas en el centro médico Monserrat.

La mayoría de los encuestados (50%), consideró que la disponibilidad de los especialistas es buena, mientras que, el 40,9% lo calificada como excelente y solo un 9,1% de calificador regular lo que se sugiere que la oferta de especialista está bien cubierta, aunque se puedan encontrar ocasionalmente que hay áreas de mejora en la disponibilidad.

Los resultados nos reflejan que la adecuada atención de los especialistas en el centro médico, la evaluación de los pacientes fue muy satisfactoria, con un 90,9% de los pacientes, evalúo como buena y excelente la atención de los especialistas.

7. ¿Usted ha tenido dificultada para obtener una cita médica?

Tabla 8. Cita medica

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	4	18.2%
Ocasionalmente	5	22.7%
Nunca	13	59.1%
Total	**20**	**100%**

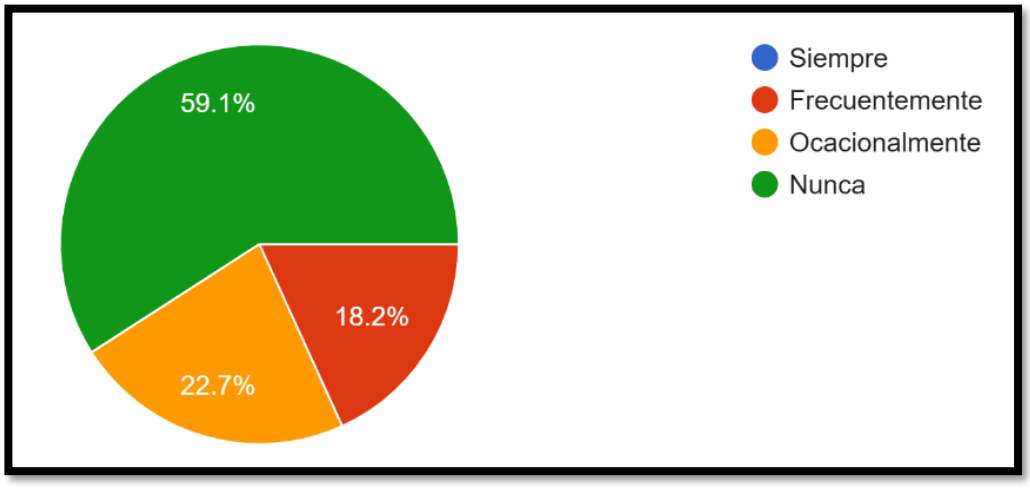


Figura7. Tabulación de la séptima pregunta de la encuesta

Respecto a la respuesta en las encuestas realizadas a los pacientes con un 59,1% de los pacientes que indicaron que nunca han tenido dificultades para obtener una cita médica en el centro médico Monserrat. Para la mayoría de los pacientes comentaron que el agendamiento de citas es eficiente, permitiéndoles un acceso adecuado y oportuno para la atención médica en nuestra comunidad.

Con un porcentaje del 22,7 % mencionaron que ocasionalmente enfrentan dificultades para una obtener una cita médica. Es así, como este grupo de pacientes, aunque no es una situación constante, ahí momentos en donde se presentan limitaciones o demoras, posiblemente con especialistas temporales.

Con un 18,2% mencionaron los pacientes que frecuentemente tienen problemas para obtener una cita médica. Por lo tanto, que una parte de los pacientes tiene barreras recurrentes para acceder a una atención médica, lo que podría afectar la satisfacción y atención.

Como respuesta, a la pregunta, siempre tiene dificultan tuvo un 0%, lo que satisfactorio para el centro médico Monserrat, ya que es un resultado positivo, que nos indica que no existe pacientes que no puedan agendar citas.

Como análisis a esta respuesta el 59,1% de encuestados nunca han tenido la dificultad para poder obtener una cita médica lo que esto indica la disponibilidad general satisfactoria pero el 18,2% ha tenido problemas frecuentes y el 22,7%, ocasional lo que se puede conseguir una cita lo que podría señalar en cierto momento la demanda de citas que excede la capacidad del centro.

8. **¿Usted considera que el costo de los medicamentos y tratamientos en el centro médico es adecuado?**

Tabla 9. Costo de medicamentos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	45.5%
Moderado	9	40.9%
Es alto	3	13.6%
No	0	0%
Total	**20**	**100%**

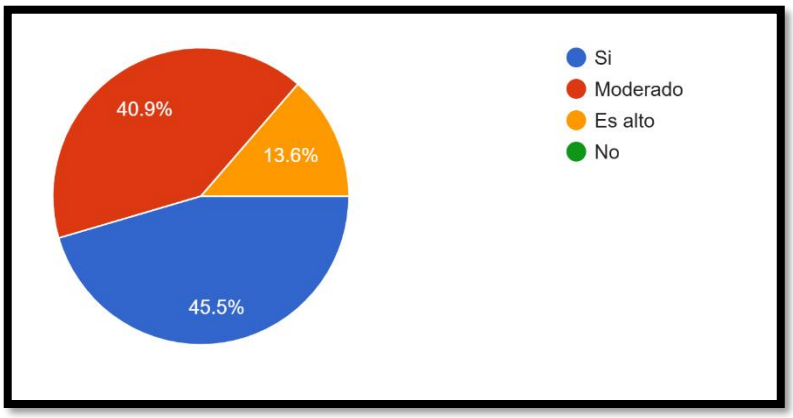


Figura8. Tabulación de la octava pregunta de la encuesta

Con respecto a la respuesta, la evaluación del costo de los medicamentos y tratamientos muy fundamental para la satisfacción y accesibilidad para nuestros pacientes del centro médico Monserrat.

Con un 45,5% de los pacientes consideran que los costos de los medicamentos y tratamientos son adecuados en la atención médica. Esté porcentaje es bueno, por así podemos observar, que lo pacientes se sienten tranquilos y están de desacuerdo con los precios justo y accesibles lo que les permite continuar con sus tratamientos.

Con un 40,9% de los pacientes opinan que los precios son moderados, aunque no consideran que sea bajos, pero si están dispuestos a continuar su tratamiento. Tampoco ven como una barrera para seguir en control, es así que con ciertas expectativas que regulen precios flexibles.

Con un porcentaje del 13,6% de los pacientes consideran que los precios son muy altos. Es así que algunos pacientes indican que sería un obstáculo y que podría afectar en sus

tratamientos médicos. Por lo, que tendrían que buscar flexibilidad para continuar con sus tratamientos.

Con un 0% no hubo respuesta de los pacientes, lo cual es positivo, ya que indica que ninguno considero que nos precios sean muy elevados y afecten en sus tratamientos médicos, y así poder continuar con sus tratamientos.

Como análisis el porcentaje más elevado fue del 45,5% de los encuestados se considera que el costo de medicamentos y los tratamientos es adecuado mientras que, el 40,9% opina que es moderado y el 13,6% lo considera que los costos son altos, lo que, se refleja una percepción general positiva en base a los precios, aunque algunos pacientes podrían sentir que los costos los tratamientos son elevados.

9. ¿Cómo califica usted la relación entre el precio pagado y calidad del servicio requerido?

Tabla 10. Relación del precio y calidad del servicio

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	40.9%
Buena	11	50%
Regular	2	9.1%
Malo	0	0%
Total	**20**	**100%**

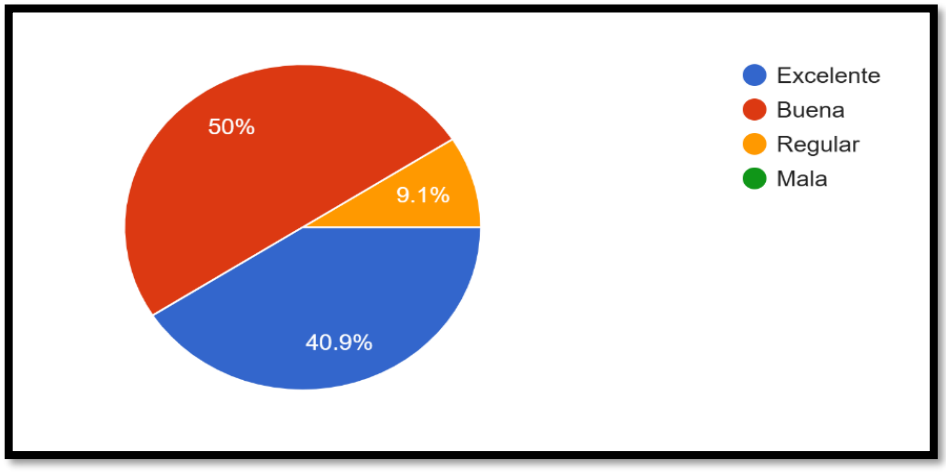


Figura9. Tabulación de la novena pregunta de la encuesta

Con los datos obtenido en la encuesta, se observa que la mayoría de los pacientes tienen una relación favorable entre el precio pagado y la calidad de la atención médica en el centro medico Monserrat. Con un 50% de los pacientes encuestados, calificaron esta relación como buena, de acuerdo a la atención que recibieron, su percepción fue favorable y acetada respecto al valor pagado.

Como excelente considerado por los pacientes es del 40,9% como respuesta al precio pagado. Po lo tanto un total del 90% de los participantes valoran positivamente el equilibrio del precio y el beneficio que reciben, lo cual es satisfacción con la propuesta del valor ofrecido.

Con un porcentaje menor, del 9,1% de los pacientes calificaron esta relación como regular y no se registraron valoraciones negativas como malas. Lo cual, el bajo porcentaje de respuesta es regular y la ausencia de respuestas negativas, sugiere que, en procesos generales, los pacientes no perciben una desproporción significativa entre lo que pagan y la calidad de la atención recibida.

El análisis, es el 50% de los pacientes encuestados, calificaron que la relación entre el precio y la calidad es buena y con el 40,9% como excelente lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben un buen valor por lo que pagan, mientras que solo el 9,1% considera regular, lo que sugiere que la relación de calidad y precio generalmente es bien percibida por los usuarios.

10. ¿Qué mejoras usted podría recomendar al centro Médico Monserrat para la operatividad y costo?

Tabla 11. Mejorar del centro Medico

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Reducir los tiempos de espera	8	27.3%
Mejorar la infraestructura	11	9.1%

Ampliar la oferta de especialidades.	1	63.6%
Total	**20**	**100%**

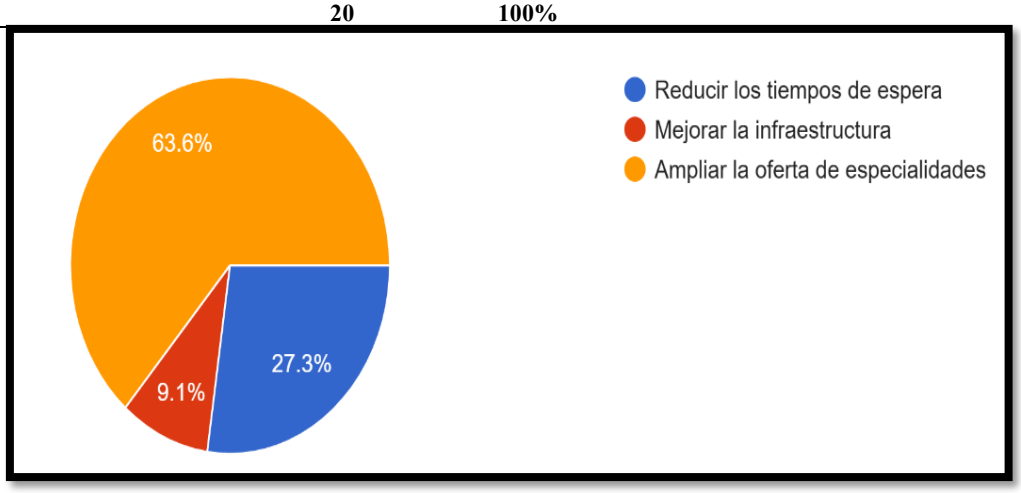


Figura10. Tabulación de la décima pregunta de la encuesta

De acuerdo a los resultados de la encuesta, las principales sugerencias de los pacientes para mejorar en centro médico Monserrat. Con un porcentaje del 63,6% el reducir los tiempos de espera, fue lo más frecuente como recomendación, esto indica que una gran parte de los pacientes consideran que agilizar la atención y disminuir el tiempo qué deben esperar para ser atendidos es una prioridad para mejorar la experiencia y eficiencia en el centro médico Monserrat.

Pacientes que sugirieron mejorar la infraestructura del centro médico, fue de un 27,3% de los encuestados. Esto puede implicar modernización de las instalaciones, mayor comodidad para los pacientes y actualización de equipamiento médico, lo cual puede impactar positivamente en la percepción de calidad y en la operatividad del centro médico Monserrat.

Como recomendación ampliar la oferta de especialidades, fue de un 9,1%de los pacientes encuestados. Esto refleja una necesidad puntual de diversificar los servicios para atender mejor las distintas demandas de los pacientes.

El 63,6% de los encuestados recomendaron ampliar la oferta de especialidades médicas mientras que, el 27,3% sugirió reducir los tiempos de espera y solo un pequeño porcentaje propuso mejorar infraestructura. Estas sugerencias indican que los pacientes priorizan una mayor variedad de servicios médicos y mejoras en la eficiencia operativa.

4.2. Interpretación y discusión de resultados

El resultado obtenido en el presente estudio proporciona una visión integral en el desempeño operativo de financiero del Centro Médico Monserrat, basándose en las percepciones de los usuarios en base a la calidad del servicio, tiempo de espera, infraestructura, precios y disponibilidad de los especialistas. En primera instancia los datos reflejaron que la mayoría de los pacientes acude al centro de una manera ocasional donde se reflejó el 63,6%, lo que llega evidenciar una relación no continua con el establecimiento. Esto podría explicarse con factores por la ubicación geográfica rural, condiciones socioeconómicas y por la limitada cultura de prevención en salud. La baja frecuencia de visitas podría estar representada como una oportunidad para el centro que implemente estrategia de promoción y prevención en las cuales fomenten una mayor asistencia periódica.

En base a la calidad de servicio en recepción el 54,5% de los pacientes calificaron como buena la atención recibida, seguido el 36,4% que lo considero excelente. Este resultado demostró que el personal de recepción mantiene un estándar aceptable en el servicio al cliente, pero la presencia del 9.1% que calificó como regular, revela que hay áreas donde pueden aplicarse capacitación y estrategia de mejora de atención al cliente, que se encuentran alineados con los principios de las perspectivas del cliente del cuadro de mando integral (CMI).

En base con el tiempo se espera que para atención médica el 50% de los pacientes indicaron esperar entre 15 a 30 minutos mientras que el 31,8% manifestó que el tiempo de espera fue inferior a 15 minutos, estos resultados son positivos frente a los estándares de

salud en zonas rurales, el 18,2% espera más de 30 minutos incluyendo el 4,5% que espera más de una hora, esta evidencia una necesidad de poder revisar los procesos internos y así optimizar tiempos de atención. en el contexto del CMI, estos indicadores se relacionan en diversas perspectivas de proceso internos, lo que permite evaluar cuellos de botella y a la vez proponer mejoras operativas.

En base de infraestructura del equipamiento el 40,9% de los encuestadores señaló estar totalmente satisfecho y el 45,5% indicó que se cumple en su mayoría con sus expectativas. Sin embargo, un 9.1% manifestó que existen áreas de mejora y el 4,5% considera que la infraestructura es muy deficiente. Es el resultado evidenciaron que aún existe una percepción positiva mayoritaria, lo cual, se requiere intervenir en adecuaciones físicas y en la renovación del equipamiento médico para poder elevar la calidad de la atención. Esto a su vez impactará positivamente las perspectivas de satisfacción al cliente y aprendizaje y crecimiento del CMI.

En base a la percepción sobre el precio de las consultas y otros servicios de 81,8% consideró que los precios son razonables y fortalece la competitividad en el entro frente a otro establecimiento de la zona, pero, el 13,6% lo percibe como elevados y el 4,5% demasiado costosos, lo que llega a sugerir ansiedad de revisar las políticas de precio y la vez crear opciones de tarifa diferenciadas o planes de financiamiento accesibles, especialmente para los pacientes que son de bajos recursos.

La disponibilidad especialista médica fue calificada como buena el 50% de los pacientes y excelente por el 40.9% de los pacientes, mostrando que el centro cuenta con equipo médico valorado positivamente no obstante el 9,1% lo califico como regular indicando posibles limitaciones en la cobertura en ciertas especialidades o por la frecuencia de disponibilidad de los profesionales.

En base a la obtención de citas médicas 59,1% indicó que nunca ha tenido dificultades, el 22,7% lo manifestó tener dificultades ocasionales y el 18,2 tiene dificultades frecuentemente en momentos de alta demanda como la capacidad de atención del centro puede verse comprometida. Esta demanda un análisis de la capacidad instalada y posible estrategias de optimización a la agenda médica, según sea el alineamiento del CMI en la dimensión de los procesos internos.

Respecto al costo de medicamento y de tratamiento, el 45% indicó que son adecuados el 40,9% lo consideran moderado lo que refleja una percepción generalmente positiva en base de accesibilidad económica del servicio, pero, el 13,6% lo percibe alto donde se evidencia necesidad de revisar estrategia de compras, negociar con los proveedores o a veces establecer convenios para medicamentos genéricos las cuales permitan ofrecer precio más accesible.

La relación entre el precio pagado y la calidad del servicio fue calificada como buena por el 50% y excedente por el 40,9% lo que llegó a demostrar un alto grado de satisfacción global en el valor recibido por los pacientes y solo 9,1% lo conseguido regular y ninguno lo calificó como malo lo que llega a fortalecer la imagen de institución del centro médico en la comunidad.

Finalmente en base a las sugerencias para la mejora de operatividad y los costos el 63,6% de los encuestados priorizó la reducción de tiempo de espera, ha seguido 23,3% que sugirió la mejora de infraestructura y un 9.1.% recomendó amplia la oferta de especialidades médicas esta recomendación de refuerza la importancia de poder implementar planes de mejora continua llegando a enfocar principalmente en la optimización de los procesos de atención al paciente y en la inversión de infraestructura y equipamiento

Discusión

La discusión de los resultados de la presente investigación permite establecer una visión integral en base al impacto operativo y financiero, que representa la implementación de un consultorio odontológico en el Centro Médico Monserrat. El análisis de la situación actual reveló la existencia de limitaciones en la oferta de servicio de salud dental en la comunidad de San Jacinto de la búa, su situación genera una demanda insatisfecha por parte de los habitantes. Donde esta necesidad se evidenció a través de la encuesta aplicadas, donde gran parte de la población manifestó la falta de un servicio odontológico accesible de calidad. Según con lo mencionado del autor Tanus (2016), la evaluación de las condiciones iniciales del diagnóstico situacional es importantes para poder determinar reales de salida, planificar la oferta de servicios en contextos comunitarios comando a permitir alinear recursos disponibles con las demandas locales.

En base a los resultados obtenidos se diseñó un plan operativo que es detallado, en la cual se contempla los recursos humanos necesarios como adecuación de espacios físicos, adquisición del equipamiento odontológico indispensable para poder fortalecer la atención dental de calidad. Este plan operativo responde a necesidad de mejorar la cobertura y calidad de los servicios odontológico llegando a garantizar una atención oportuna y eficiente para la población. La planificación realizada se fundamenta en un enfoque de proceso interno del Cuadro de Mando Integral que fue desarrollado por Kaplan y Norton (1996), quién destaca que el éxito organizacional depende de una adecuada gestión de procesos importantes, que son orientados siempre a satisfacer las expectativas de usuario y optimizar el desempeño institucional.

Así mismo se establecieron indicadores financieros operativos las cuales permiten poder medir el impacto en la implementación del consultorio odontológico en la eficiencia del centro médico y en la satisfacción de los pacientes, estos indicadores incluyeron las

variables como el número de atención odontológicas realizadas, ingreso generado por el nuevo servicio, costo operativo del mismo y el nivel de satisfacción reportado por los usuarios. Según Cedeño (2022), la aplicación del Cuadro de Mando Integral en la institución de salud es una estrategia efectiva para poder integrar variables financieras y no financieras, llegando a facilitar la toma de decisiones basada en evidencia y orientadas a la mejora continua. La medición constante va a permitir conocer de una manera precisa el desempeño del consultorio en base a relación con los directivos institucionales planteados.

El proceso de monitoreo y seguimiento realizado durante el primer semestre del 2025 permitió poder evaluar el desarrollo y funcionamiento del consultorio odontológico, lo que llegó a facilitar la identificación de áreas de mejora tanto a nivel operativo como financiero. La revisión periódica de los resultados prendidos posibilitó de realizar ajuste estratégico de, tales como la redistribución de horarios del personal, optimización de proceso de atención y a la implementación de mecanismo de retroalimentación en los pacientes. En este contexto, Ghiglione (2021) indica que el monitoreo continuo y el análisis de indicadores de desempeño permiten identificar de una manera clara las desviaciones de resultados esperados y a la vez aplicar acciones correctivas que mejoren la calidad y eficiencia del servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El análisis del impacto operativo y financiero dentro del Centro Médico Monserrat mediante el Cuadro de Mando Integral (CMI), en el primer semestre 2025 reveló que la implementación de un consultorio odontológico importante para mejorar el acceso a la atención dental dentro de la comunidad de San Jacinto de la búa. La situación actual dentro del centro médico se caracteriza por la falta de recursos humanos y materiales lo cual limita la capacidad para ofrecer una atención integral y rápida.

El desarrollo del plan operativo detallado para el consultorio odontológico es importante para garantizar su éxito ya que este plan debe incluir asignación de los recursos humanos calificados, la adecuación de infraestructura y adquisición del equipamiento necesario para proporcionar una atención dental de calidad desde la planificación cuidadosa de su aspecto va a permitir optimizar el funcionamiento del consultorio y asegurar su sostenibilidad a largo plazo también es importante establecer alianzas estratégicas con nuestra institución y profesionales de la salud para poder ampliar la cobertura del servicio y mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos.

Implementación de los indicadores financiero y operativa a través del cm es importante para medir el impacto del consultorio ontológico en la eficiencia del centro médico y en satisfacción de los pacientes donde estos indicadores van a abarcar aspectos como el número depositas atendidos, los ingresos generados, costos operativos y el nivel satisfacción de los usuarios. El monitoreo constante de estos indicadores va a permitir identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia y procesos en función con los resultados obtenidos también importante realizar encuestas satisfacción a los pacientes para poder

conocer su opinión en base a la calidad de la atención y recibida Y detectar posibles áreas de mejora.

El seguimiento del desarrollo del desempeño del consultorio ontológico va permitido durante el primer semestre, lo cual es muy importante para asegurar el cumplimiento de objetivos establecidos donde este seguimiento se va a incluir la recopilación y análisis de datos relevantes, identificación de desviación y la implementación de acciones correctivas es muy importante realizar reuniones periódicas con el personal del consultorio para poder evaluar el progreso Cómo identificar problemas y proponer soluciones.

La evaluación del pacto del consultorio odontológico en la salud bucal en la comunidad de San Jacinto del búa es importante para determinar efectividad ya que esta evaluación debe incluir la mediación de indicadores, la prevalencia de caries, enfermedad periodontal y la pérdida de dientes también muy importante realizar estudios epidemiológicos para conocer el estado de salud bucal de la población y así determinar si ha habido mejor significativa después de la implementación de un consultorio donde el resultado de esta evaluación van a permitir ajustar la estrategia y proceso para maximizar el impacto del consultorio en la salud bucal de la comunidad

Recomendaciones

Para poder optimizar el impacto del consultorio odontológico se recomienda poder establecer programas de prevención y promoción de la salud vocal que sean dirigidos a la comunidad de San Jacinto del púa dónde está el programa deben incluir actividades educativas sobre el ingenio bucal, alimentación saludable y la prevención de enfermedades dentales ya que es muy importante adaptar los mensajes y material educativo la característica culturales y lingüísticas de la población, también, se debe realizar campaña de detención temprana enfermedades bucales y ofrecer así tratamiento que sean preventivos a bajo costo o de forma gratuita.

Se sugiere establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas y organizaciones no gubernamentales para fortalecer la capacidad del consultorio odontológico donde estas alianzas pueden incluir la colaboración con universidades para la formación del estudiante de odontología, la participación en los proyectos de investigación en la obtención de financiamiento para la adquisición de equipo y materiales también se pueden establecer acuerdos con organizaciones no gubernamentales para la prestación de los servicios odontológicos a las poblaciones vulnerables y a la implementación de los problemas de salud bucal en las escuelas y centros de comunitarios.

Es muy importante alimentar un sistema de gestión de calidad en el consultorio odontológico para así garantizar la excelencia y la atención y la satisfacción de los pacientes donde este sistema debe cumplir definición de estándares de calidad, elaboración de protocolos de atención, capacitación del personal y realización de autoridades internas, también, se deben establecer mecanismo para la recepción de quejas y sugerencia los pacientes y la implementación de las acciones correctivas.

Se recomienda explorar también la posibilidad de implementar servicios de teleodontología para así ampliar la cobertura de atención y reducir la Barrera geográfica donde la teleodontología, permite la prestación de servicios odontológicos a distancia utilizando la tecnología de la información y comunicación ya que estos servicios pueden incluir consulta virtual, diagnóstico a distancia, seguimiento de tratamientos y la educación para la salud bucal donde la implementación de estos servicios de teleodontología permitirá llegar a los pacientes que viven en zonas remotas o quienes tengan dificultad para poder acceder al consultorio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Acuerdo No. 00004712. (2015). *REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA OTORGAR PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A VIGILANCIA YCONTROL SANITARIO* . doi:https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/A-4712-Reglamento-para-otorgar-Permisos-de-funcionamiento-de-Establecimientos.pdf

BST, A. (2020). *¿Qué es y para qué sirve un cuadro de mando?* doi:https://www.ambit-bst.com/blog/qu%C3%A9-es-y-para-qu%C3%A9-sirve-un-cuadro-de-mando

Cedeño, L. Y. (2022). *Implementación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) para optimizar la calidad de atención en salud del Servicio de Imagenología, Caso: "Hospital Militar Central".* doi:https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/25622/TM-1771.pdf

Ghiglione, F. A. (2021). EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO HERRAMIENTA DE EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *Revista digital Ciencias Administrativas,*(18), 87 - 93. doi:https://www.redalyc.org/journal/5116/511666548008/html/

LEY ORGANICA DE SALUD. (2015). *LEY ORGANICA DE SALUD.* doi:https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf

MINISTERIAL-30-2020-REGLAMENTO-PARA-ESTABLECER-LA-TIPOLOGIA-DE-LOS-ESTABLECIMIENTOS-DE-SALUD-DEL-SISTEMA.pdf

REGLAMENTO PARA ESTABLECER LA TIPOLOGÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL SISTEMA . (2020). *Acuerdo 00030-2020* . doi:http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2022/Documentos/ACUERDOS_MINISTERIALES/ACUERDO-

Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0002-R. (2025). *AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA.* doi:http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2025/01/ACESS-ACESS-2025-0002-R-Reforma-de-la-Norma-Tecnica-de-Control-y-Vigilancia-Sanitaria-a-Establecimientos-de-Salud-Brigadas-de-Atencion-en-Salud-Companias-que-Financian-Servicios-de-.pdf

Roncancio, G. (2022). *Historia del Cuadro de Mando Integral - CMI (contada por Kaplan)* . doi:https://gestion.pensemos.com/historia-cuadro-de-mando-integral-por-robert-kaplan

Tanus, P. G. (2016). *Desarrollo de un cuadro de mando integral para unaempresa de salud.* doi:https://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/1583/1/TM_Tanus.pdf

ANEXO A: ENCUESTA REALIZADA AL CENTRO MEDICO MOSERRAT

ANEXO A.1

Objetivo: Analizar la situación actual del Centro Médico Monserrat y sus servicios existentes, identificando las necesidades de salud dental en la comunidad de San Jacinto de la Búa para justificar la implementación del consultorio odontológico.

Instrucciones

- ✓ Marca la opción que mejor refleje tu experiencia.
- ✓ En preguntas abierta responde con la mejor claridad posible

1. ¿Con que frecuencia usted asiste al Centro Médico Monserrat?

- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Mensualmente
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

2. ¿Cómo califica usted la calidad de servicio proporcionado por el personal de atención en recepción?

- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Mala

3. ¿Cuál es el tiempo que usted suele esperar para ser atendido?

- ☐ Menos de 15 minutos
- ☐ 15 - 30 minutos
- ☐ Más de 30 minutos
- ☐ Más de 1 hora

4. ¿El equipamiento y la infraestructura del Centro Médico Monserrat cumple con sus expectativas?

- ☐ Sí, totalmente.
- ☐ Si, en su mayoría
- ☐ No, hay áreas de mejoras
- ☐ No, es deficiente

5. ¿Crees que el precio de consultas y servicios médicos son accesibles en comparación con otros?

- ☐ Si, son precios razonables
- ☐ Son precios elevados
- ☐ Son demasiados costoso

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la disponibilidad de los especialistas médicos?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Mala

7. ¿Usted ha tenido dificultada para obtener una cita médica?

- ☐ Siempre
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Nunca

8. ¿Usted considera que el costo de los medicamentos y tratamientos en el centro médico es adecuado?

- ☐ Si
- ☐ Moderado
- ☐ Es alto
- ☐ No

9. ¿Cómo califica usted la relación entre el precio pagado y calidad del servicio requerido?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Malo

10. ¿Qué mejoras usted podría recomendar al centro Médico Monserrat para la operatividad y costo?

- ☐ Reducir los tiempos de espera
- ☐ Mejorar la infraestructura
- ☐ Ampliar la oferta de especialidades.

ANEXO B: CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO Tesa

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **RODRIGUEZ TUAREZ JOSSELYN**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **10%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,02 de julio del 2025

TECNOLÓGICO SAN ANTONIO Tesa

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia