

Implementación del Balanced Scorecard para mejorar la eficacia operativa en un centro de neurocirugía en Tijuana

PROBLEMA

Uno de los principales problemas radica en la centralización de la gestión en el doctor, lo cual ha resultado en limitaciones en la eficiencia operativa y en la capacidad de delegar responsabilidades. Esta situación impacta negativamente en la operatividad diaria y en la administración estratégica del centro médico.



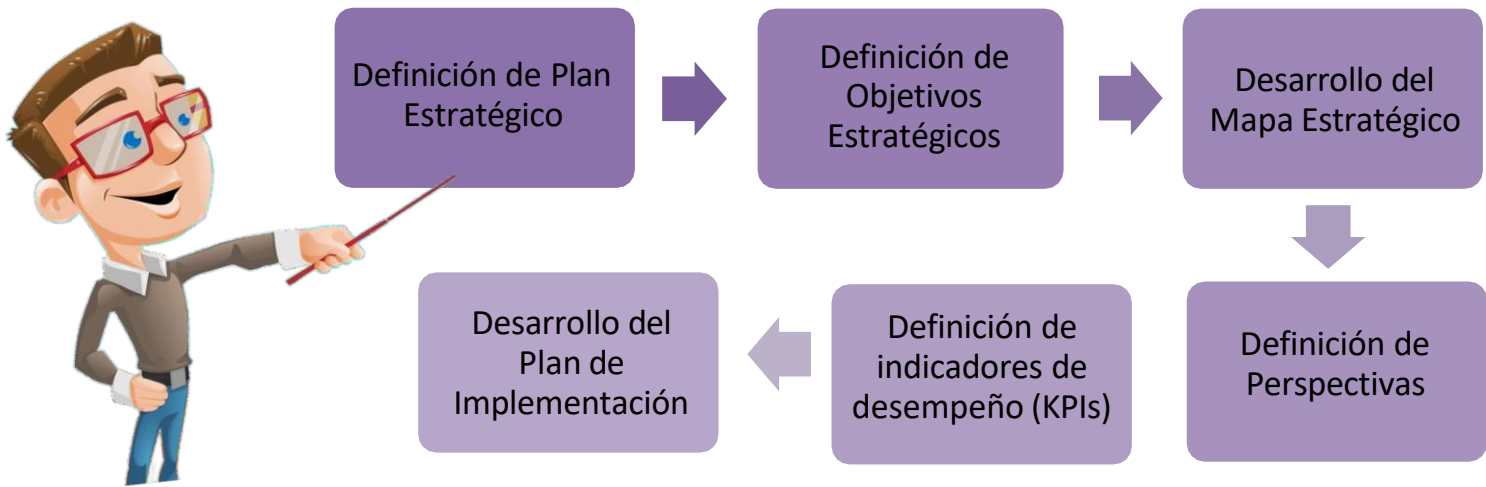
OBJETIVO GENERAL

Optimizar la gestión integral del centro médico de neurocirugía y tratamientos regenerativos mediante la implementación del Sistema Balanced Scorecard (BSC), mejorando así la eficiencia operativa y garantizando la sostenibilidad financiera.

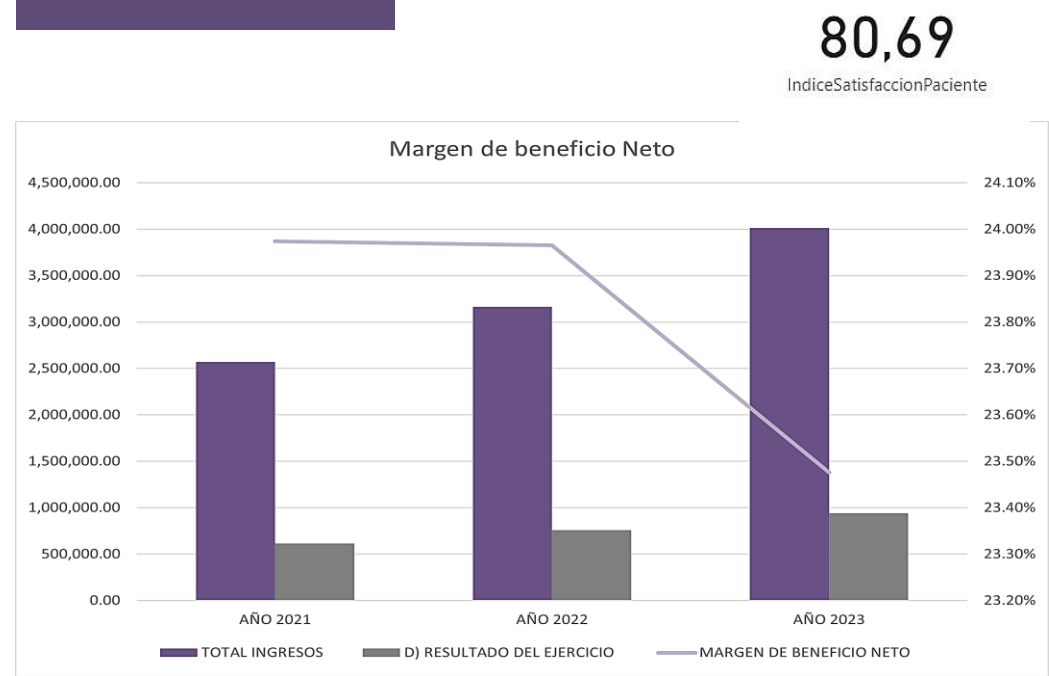


PROPUESTA

Para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del centro médico, proponemos implementar el Balanced Scorecard. Esta metodología integral abordará los desafíos actuales y optimizará la gestión, a través de una serie de pasos estratégicos que detallaremos a continuación:

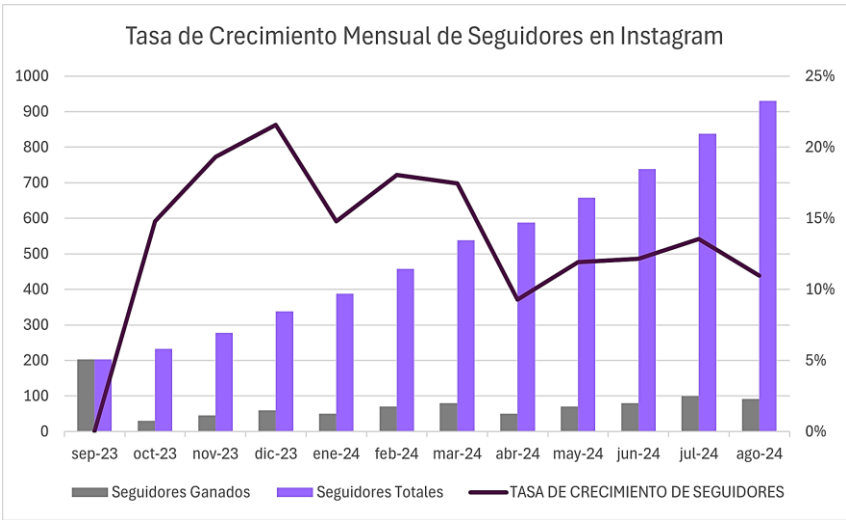
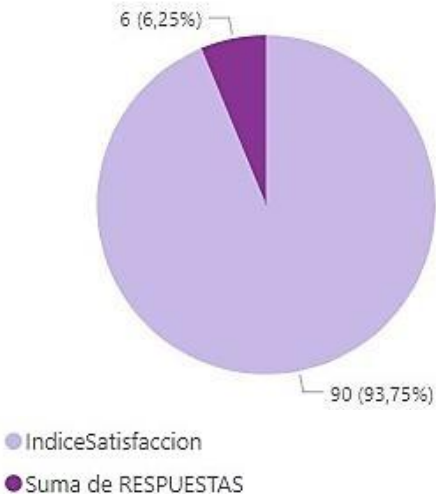


RESULTADOS



- Financiera:** El margen de beneficio neto se mantuvo en 23.97% durante 2021 y 2022, con una ligera disminución a 23.48% en 2023, lo que sugiere una estabilidad general en la rentabilidad.
- Cientes:** La satisfacción de los pacientes alcanzó un 80.69%, indicando un alto nivel de conformidad con los servicios.
- Procesos Internos:** El crecimiento de seguidores en Instagram mostró un aumento notable mes a mes, alcanzando una tasa de crecimiento del 21.58% en diciembre de 2023.
- Aprendizaje y Crecimiento:** El índice de clima organizacional fue del 90%, destacando un ambiente laboral positivo.

IndiceSatisfaccion y Suma de RESPUESTAS



CONCLUSIONES

- El Balanced Scorecard alinea diversas áreas de la organización con la estrategia general, ofreciendo una visión integral.
- Facilita la mejora continua al permitir la evaluación y ajuste constante de estrategias mediante KPIs.
- Apoya la toma de decisiones informadas al proporcionar datos equilibrados y detallados.