



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS "UDLA"

FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

TEMA:

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA REDUCIR EL AUSENTISMO
LABORAL Y OPTIMIZAR RECURSOS EN LAS DOCENTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA ALESSANDRO VOLTA DE QUITO, ANTE LA ELEVADA TASA
DE FECUNDIDAD ENTRE EL PERSONAL DOCENTE

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

ESTUDIANTE:

Katherine Geoconda Peláez Ríos

DOCENTE:

Sandra Elizabeth Salazar Obando

2023 – 2024

ÍNDICE

Contenido	
RESUMEN	6
ABSTRACT	6
CAPÍTULO I	7
I. Revisión de literatura relacionada al problema	7
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	7
Introducción	7
Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	9
• Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	9
• Oferta y Demanda de Servicios	13
- Análisis geoespacial y geopolíticos	15
- Oferta de Servicios	16
- Población atendida	16
- Demanda de servicios insatisfecha	16
II. Identificación del objeto de estudio, planteamiento del problema u oportunidad de mejora	17
Planteamiento del Problema	17
Justificación del planteamiento del problema	17
Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios	18
Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	19
III. Propuesta y justificación de alternativas de solución	19
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	19
CAPÍTULO II	23
I. Justificación y aplicación de la Metodología a utilizar	23
JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.	23
DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	23
1. Gestión Gerencial de la Dirección:	23
2. Gestión Estratégica de Marketing:	26
3. Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:	28
4. Gestión Financiera:	31
5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:	32
6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	33
7. Gestión de los Servicios de Clínica del departamento de salud:	34

CAPÍTULO III	38
II. Propuesta de solución del problema identificado	38
FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	38
III.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	38
Análisis del Entorno Social	38
Análisis FODA	39
Aspecto.....	41
Evaluación.....	41
Eficiencia en Recursos Humanos	41
Oportunidad.....	41
Desafíos Financieros	41
Presentes.....	41
Cadena de valor de la organización	41
Planificación Estratégica	43
• Misión	44
• Visión	44
• Valores	44
• Objetivos Institucionales.....	44
• Principios Éticos.....	45
• Políticas.....	45
III.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	46
Gestión Gerencial de la Dirección	46
Gestión Administrativa y de Recursos Humanos	47
Gestión Financiera:	49
Indicadores de Gestión Financiera	49
Recaudaciones:	50
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	51
Capacidad Instalada:	51
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística	51
Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones	52
Indicadores de Gestión de Registros de la Información (Proyección cinco años) 52	
Gestión de los Servicios de Clínica del departamento de salud	54
Indicadores de Gestión Clínica del departamento de salud por Áreas de Atención (Proyección de cinco años)	54
Gestión de los Servicios de Clínica del departamento de salud	54
CAPÍTULO IV	56

EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL	56
LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES EN LA GESTIÓN GERENCIAL	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
GLOSARIO	58
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	63
Anexo 1	63
Tabla 22. Encuesta para medir la percepción de los docentes sobre la implementación del análisis ambiental situacional y las estrategias específicas diseñadas (encuesta llena)	63
Anexo 2	64
Tabla 23. Encuesta sobre Conocimiento y Actitudes hacia la Planificación Familiar y Salud Reproductiva en el Personal Docente (encuesta llena)	64
Anexo 3	66
Tabla 24. Encuesta sobre Gestión y Mejora de Servicios de Salud Reproductiva (encuesta llena)	66
Anexo 4	67
Tabla 25. Base de Encuesta de Satisfacción del Paciente (encuesta llena)	67
Anexo 5	69
Tabla 26. Evaluación de Experiencia Previa de Gestión (encuesta llena)	69
Anexo 6	70
Tabla 27. Evaluación de Cultura Organizacional (encuesta llena)	70
Anexo 7	71
Tabla 28. Evaluación de Oportunidades y Amenazas Externas (encuesta llena)	71
Anexo 8	71
Tabla 29. Evaluación de Industria de Servicios de Salud (encuesta llena)	71

Tabla de contenidos

Tabla 1. Estructura organizacional o jerárquica.....	10
Tabla 2. Aspectos relacionados con la oferta y demanda de servicios.....	14
Tabla 3. Matriz de evaluación de Alternativas de Solución	19
Tabla 4. Encuesta para medir la percepción de los docentes sobre la implementación del análisis ambiental situacional y las estrategias específicas diseñadas (encuesta vacía)	23
Tabla 5. Encuesta base de satisfacción	25
Tabla 6. Formato encuestal para evaluar la satisfacción del personal docente respecto a la dirección y gestionar áreas de mejora identificadas para fortalecer el ambiente laboral.	25
Tabla 7. Encuesta sobre Conocimiento y Actitudes hacia la Planificación Familiar y Salud Reproductiva en el Personal Docente (encuesta vacía)	27
Tabla 8. Encuesta sobre Gestión y Mejora de Servicios de Salud Reproductiva (encuesta vacía)	28
Tabla 9. Esta plantilla proporciona una estructura básica y se puede ajustar según las necesidades específicas de la Institución Educativa Alessandro Volta	30
Tabla 10. Representación general de la matriz según la realidad de la institución.....	31
Tabla 11. Base de Encuesta de Satisfacción del Paciente (encuesta vacía).....	34
Tabla 12. Evaluación de Experiencia Previa de Gestión (encuesta vacía).....	40
Tabla 13. Evaluación de Cultura Organizacional (encuesta vacía).....	40
Tabla 14. Evaluación de Oportunidades y Amenazas Externas (encuesta vacía)	40
Tabla 15. Evaluación de Industria de Servicios de Salud (encuesta vacía)	41
Tabla 16. Gestión Gerencial de la Dirección mejora calidad de atención y eficacia a procesos internos	46
Tabla 17. Eficiencia en la Administración de Recursos del Centro de Salud	47
Tabla 18. Indicadores gestión financiera	49
Tabla 19. Evaluar y mejorar aspectos específicos relacionados con la gestión operativa, el abastecimiento y la logística en el departamento de salud de la Unidad Educativa Alessandro Volta	51
Tabla 20. Evaluar y mejorar la gestión de registros de la información en el departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	52
Tabla 21. Estrategia para medir aspectos clave de la gestión clínica del departamento de salud por áreas de atención, enfocándose en la satisfacción del paciente, la eficiencia operativa y la calidad de los servicios, lo cual contribuirá directamente a los objetivos del plan de gestión gerencial en la Unidad Educativa Alessandro Volta.	54

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA REDUCIR EL AUSENTISMO LABORAL Y OPTIMIZAR RECURSOS EN LAS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA ALESSANDRO VOLTA DE QUITO, ANTE LA ELEVADA TASA DE FECUNDIDAD ENTRE EL PERSONAL DOCENTE

RESUMEN

El plan de gestión para reducir el ausentismo y optimizar recursos en la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito aborda la alta tasa de absentismo entre el personal docente mediante una metodología que incluye gestión estratégica, análisis financiero, eficiencia operativa y mejoras tecnológicas. Se monitorean los indicadores clave para seguir el progreso y tomar decisiones basadas en datos, esperando resultados como la reducción del ausentismo, la mejora en la satisfacción del personal, la optimización en la asignación de recursos, el aumento en la calidad del servicio y un mejor desempeño financiero con el tiempo. Este enfoque integral busca abordar los desafíos específicos de la institución, logrando el éxito a largo plazo en la reducción del ausentismo y la optimización de recursos.

Palabras claves: Ausentismo laboral, optimización de recursos, gestión estratégica.

ABSTRACT

The management plan to reduce absenteeism and optimize resources at the Alessandro Volta Educational Unit in Quito addresses the high absenteeism rate among teaching staff through a methodology that includes strategic management, financial analysis, operational efficiency and technological improvements. Key indicators are monitored to track progress and make data-driven decisions, expecting results such as reduced absenteeism, improved staff satisfaction, optimized resource allocation, increased service quality and improved financial performance over time. This comprehensive approach seeks to address the institution's specific challenges, achieving long-term success in reducing absenteeism and optimizing resources.

Keywords: Absenteeism, resource optimization, strategic management.

CAPÍTULO I

I. Revisión de literatura relacionada al problema

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

Introducción

La Planificación Familiar no se limita a ser una estrategia simple para orientar las conductas reproductivas de las familias, sino que se extiende a ser un concepto crucial para el desarrollo de las naciones. A lo largo de la historia, las preocupaciones sobre cuestiones reproductivas han evolucionado desde inquietudes individuales hasta convertirse en un problema mundial (Gutiérrez, 2013). Según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2023), el número de mujeres que desean utilizar la planificación familiar aumentó mucho en los últimos dos doce años, pasando de 900 millones en 2000 a casi 1100 millones en 2021, siendo esencial para el bienestar de las familias y la sociedad. Al capacitar a los docentes en este tema, mejoramos su calidad de vida personal y su capacidad para guiar y educar a las futuras generaciones mediante métodos y estrategias creando un entorno educativo donde la información sobre la planificación familiar sea accesible, precisa y libre de prejuicios (María y Vidal, 2017). El Código del Trabajo en Ecuador establece varios permisos laborales a los que las trabajadoras tienen derecho, incluyendo aquellos relacionados con el embarazo y la planificación familiar (Proaño, 2020). Al integrar los aspectos legales relacionados con los permisos de maternidad y paternidad en el plan de gestión gerencial, la institución puede demostrar un compromiso con el bienestar de los docentes, el cumplimiento de las leyes laborales y la creación de un entorno de trabajo saludable en su reglamento interno (Stoppi, 2024).

La fase de diagnóstico y capacitación se destaca como un paso crucial, abordando tanto los problemas individuales como colectivos de los docentes, enfocándose en aspectos como la integración conyugal, relación parental y actitudes hacia la educación. Además, se resalta la importancia de conocer las condiciones concretas con las que se desenvuelven los docentes en estado de gestación (María y Vidal, 2017). La fase de organización y planificación se presenta como el momento de diseñar un plan de trabajo con la

organización de enfoque social. Estos talleres influyen en la optimización de recursos y ausentismo laboral mediante diversos métodos de prevención (OMS, 2023), considerando las dificultades específicas de cada docente, estos talleres se destacan como fundamental para su papel como orientadores familiares (Ginesta et al., 2023).

Por lo que la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito no es ajena a esta necesidad, y por eso se propone elaborar un Plan de Gestión Gerencial mediante la implementación de talleres enfocados al ausentismo laboral y optimización de recursos, debido a la alta tasa de fecundidad de la población de docente, aunque la maternidad presenta aspectos positivos y negativos tanto para las instituciones educativas como para los docentes. Desde la perspectiva institucional, otorgar estos permisos puede contribuir a la retención de talento, mejorar el ambiente laboral y cumplir con las obligaciones legales, sin embargo, también puede generar costos adicionales y desafíos de planificación. Para los docentes, estos permisos ofrecen apoyo a la familia, fomentan el bienestar emocional y promueven la planificación familiar, pero a la vez puede generar preocupaciones financieras, enfrentar estigma y experimentar presiones laborales al regresar. La gestión efectiva de estos aspectos implica encontrar un equilibrio que satisfaga las necesidades de ambas partes.

La implementación de estos talleres no solo contribuirá al bienestar personal y familiar de las educadoras, sino que también repercutirá positivamente en el ambiente educativo, promoviendo una cultura de respeto, comunicación abierta y apoyo mutuo.

Este enfoque de capacitación busca dotar a los docentes de las habilidades y conocimientos necesarios para abordar cuestiones fundamentales como la educación de valores, hábitos saludables, habilidades sociales, rendimiento académico, entre otros. Asimismo, se destaca la necesidad de capacitar a los docentes en estrategias que fomenten la colaboración entre la escuela, la familia y la comunidad, promoviendo una visión integradora y corresponsable de los procesos educativos (Martínez, 2016).

Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

Debido a la alta tasa de fecundidad de la población de docentes en la UNIDAD EDUCATIVA ALESSANDRO VOLTA DE QUITO la cual cuenta con 53 mujeres, que están entre los 35 y 45 años, de las cuales cada año de 1 a 3 se encuentran en estado de gestación. Aunque la maternidad presenta aspectos positivos y negativos tanto para las instituciones educativas como para los docentes. Desde la perspectiva institucional, otorgar estos permisos puede contribuir a la retención de talento, mejorar el ambiente laboral y cumplir con las obligaciones legales, sin embargo, también puede generar costos adicionales y desafíos de planificación como el buscar reemplazos, permisos de control médico, permisos de lactancia. Para los docentes, estos permisos ofrecen apoyo a la familia, fomentan el bienestar emocional y promueven la planificación familiar, pero a la vez puede generar preocupaciones financieras, enfrentar estigma y experimentar presiones laborales al regresar. Por lo que a implementación de un plan estratégico enfocado a la organización social y la adaptación de servicios médicos son esenciales para garantizar un entorno educativo saludable y sostenible.

- **Estructura Administrativa, Financiera y Operativa**

La unidad Educativa Alessandro Volta de Quito se ha consolidado como una institución educativa comprometida con la excelencia y la calidad en la educación desde su fundación en 2007. Su estructura administrativa refleja un enfoque sólido y eficiente para satisfacer las demandas educativas de los estudiantes, padres de familia y personal docente (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024) pero se requiere una adaptación para gestionar eficientemente la salud reproductiva de las docentes.

Desde el punto de vista administrativo

La dirección está liderada por la Fundadora, Barbara Micheli, quien cuenta con 24 años de experiencia en el campo educativo. La estructura jerárquica tabla 1 incluye roles clave como el Rector, Dr. Ipolito Toapanta, y la Coordinadora Administrativa, Mary Kay

Barrera, quienes desempeñan funciones esenciales en la gestión y coordinación de actividades educativas y administrativas (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024)

Tabla 1. *Estructura organizacional o jerárquica*

Nivel / Organización	Funciones / Roles	Responsabilidades	Nivel / Organización	Funciones / Roles	Responsabilidades
Dirección General	1	<ul style="list-style-type: none"> - Definir la visión y misión educativa. - Coordinar y liderar las actividades educativas. - Mantener la integridad del enfoque educativo. 	Contador a	1	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar aspectos financieros y contables. - Supervisar presupuestos y gastos.
Rector	1	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la implementación del plan educativo. - Garantizar la calidad de la educación. - Gestionar asuntos administrativos. 	Sub Inspector	1	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con la supervisión de la disciplina estudiantil.
Coordinadora Administrativa	1	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar actividades administrativas. - Manejar aspectos logísticos y operativos. 	Médico	1	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención médica y cuidado de la salud de los estudiantes y del personal.

Vicerrectora Académica	1	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar el desarrollo académico. - Velar por el cumplimiento del plan de estudios. - Orientar a estudiantes y docentes. 	Psicólogos DECE	2	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la atención integral de las y los estudiantes
Inspector General	1	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la disciplina y comportamiento estudiantil. - Supervisar la conducta y normas institucionales. 	Docentes	60	<ul style="list-style-type: none"> - Impartir clases según sus especialidades. - Guiar y apoyar el aprendizaje de los estudiantes. - Contribuir al desarrollo académico y personal de los estudiantes.
Psicóloga de Primaria	1	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar apoyo psicológico a estudiantes de primaria. - Manejar aspectos emocionales y de bienestar. 	Personal de Mantenimiento	5	<ul style="list-style-type: none"> - Encargados del mantenimiento y cuidado de las instalaciones. - Asegurar un entorno escolar seguro y funcional.
Secretaria General	1	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar la correspondencia y la documentación administrativa. - Brindar apoyo en tareas 	Programas Educativos	Preprimaria, Ciclo Básico, Bachillerato	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar programas educativos específicos para cada nivel.

		administrativas generales.			- Evaluar y mejorar continuamente los programas académicos.
Consejería Estudiantil	Departamento de Consejería Estudiantil	- Brindar apoyo integral a los estudiantes. - Gestionar problemas personales y emocionales.	Personal de Idiomas (Italiano e Inglés)	- Varios docentes de idiomas	- Impartir clases de idiomas según el enfoque trilingüe de la institución. - Facilitar el aprendizaje de idiomas de manera lúdica y efectiva.
Docentes Especializados (Arte, Música, Teatro, etc.)	- Varios docentes especializados	- Impartir clases en sus respectivas áreas. - Contribuir al desarrollo de habilidades artísticas y culturales de los estudiantes.	Personal de Educación Física	- Varios docentes de Educación Física	- Promover la actividad física y el bienestar de los estudiantes. - Organizar eventos y actividades deportivas.
Personal de Proyectos	5	- Liderar y participar en proyectos culturales y artísticos. - Contribuir al desarrollo integral de los estudiantes a través de actividades específicas.			

Nota. Principales funciones y responsabilidades de cada nivel y área dentro de la estructura operativa de la Unidad Educativa Alessandro Volta (Peláez,2024).

Ámbito financiero

La institución ha demostrado solidez y eficacia, lo que se refleja en su capacidad para recibir premios y reconocimientos. La gestión financiera eficiente es esencial para respaldar las operaciones diarias, mantener la infraestructura y ofrecer programas educativos de alta calidad.

La ubicación estratégica en el km 3.5 de la vía al valle de Nayón, cantón Quito, proporciona un entorno educativo ideal, con 13,000 m² de terreno que incluyen espacios verdes y diversas instalaciones deportivas. Este entorno contribuye al bienestar de los estudiantes y crea un ambiente propicio para el aprendizaje, lejos de la contaminación atmosférica y acústica.

La institución se organiza en programas educativos que abarcan desde la preprimaria hasta el bachillerato, con especial énfasis en la educación trilingüe e integral. Cada nivel cuenta con personal docente altamente capacitado, respaldado por un equipo de mantenimiento dedicado que asegura el buen estado de las instalaciones (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024)

- **Oferta y Demanda de Servicios**

La Unidad Educativa Alessandro Volta ofrece servicios de salud integral a sus docentes, con énfasis en la salud reproductiva, así como otras ofertas significativas tabla 2. Los servicios incluyen:

- Planificación familiar.
- Talleres educativos sobre salud reproductiva y conciliación trabajo-familia.
- Consultas médicas regulares con la Dra. Katherine Peláez.
- Apoyo emocional.

(Institución Educativa Alessandro Volta, 2024).

Tabla 2. Aspectos relacionados con la oferta y demanda de servicios

Aspecto	Detalles	Aspecto	Detalles
Perfil Educativo	- Educación laica, trilingüe y binacional.	Docentes Especializados	- Personal especializado en áreas como Arte, Música, Teatro, etc.
	- Perfil democrático con énfasis en la integración entre alumnos, docentes y padres de familia.	Personal de Idiomas	- Profesores nativos para la enseñanza de italiano e inglés de manera lúdica y efectiva.
Infraestructura	- Ubicación en el km 3.5 de la vía al valle de Nayón, cantón Quito.	Consejería Estudiantil	- Seguimiento cercano a problemas personales y emocionales de los estudiantes.
	- 13,000 m2 de terreno con espacios verdes y diversas instalaciones deportivas.	Actividades Extracurriculares	- Fomento de actividades físicas, artísticas y culturales.
Demanda de Servicios	- Atracción de familias interesadas en educación laica, trilingüe y con enfoque democrático.	Ubicación Estratégica	- Ubicación en zona accesible y atractiva para las familias interesadas en servicios educativos de calidad.
Reconocimientos	- Premios y reconocimientos a nivel educativo e institucional.	Resultados Académicos	- Reconocimientos respaldan la calidad educativa y resultados académicos.
Programas Educativos	- Tres programas: Preprimaria, Ciclo Básico y Bachillerato.	Viajes Culturales	- Dos viajes anuales de interés cultural para fortalecer el estudio de la

			cultura italiana y los idiomas.
	- Enfoque trilingüe en la enseñanza de español, italiano e inglés.		- Aporta a la formación integral y global de los estudiantes.

Nota. elementos que podrían influir en la elección de la institución educativa por parte de las familias (Peláez,2024).

- Análisis geoespacial y geopolíticos

Ubicación Exacta: La "Unidad Educativa Alessandro Volta" se encuentra ubicada en una posición estratégica en el km 3.5 de la Vía al Valle, Calle Manuela Sáenz, Antigua vía a Nayón, en San Pedro del Valle. Esta ubicación brinda acceso a la naturaleza, aire puro y espacios verdes, como se menciona en la descripción. La referencia a "San Pedro del Valle" sugiere una conexión con una comunidad específica (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024)

Análisis Geoespacial

La ubicación en la Vía al Valle y en proximidad a Nayón indica una ubicación en las afueras de Quito, posiblemente en un entorno más rural o suburbano. Este entorno proporciona un ambiente propicio para actividades educativas al aire libre y está alineado con el énfasis en la naturaleza y el aire puro. El acceso a la antigua vía a Nayón también podría ser relevante para la movilidad y accesibilidad (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024).

Análisis Geopolítico

La referencia a "San Pedro del Valle" podría indicar una conexión con una parroquia específica o comunidad local. El análisis geopolítico podría implicar la comprensión de la dinámica comunitaria, la relación con las autoridades locales y la participación en

iniciativas o proyectos locales. La relación con la comunidad podría influir en la aceptación y demanda de servicios educativos (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024).

- **Oferta de Servicios**

Ante la elevada tasa de fecundidad entre el personal docente la Institución Educativa Alessandro Volta, a través de su departamento de salud ofrece servicios especializados para los docentes como sesiones formativas sobre salud reproductiva, asesoramiento y métodos para planificación, acceso a consultas médicas regulares

- **Población atendida**

La población atendida son las docentes en edad fértil de la Unidad Educativa Alessandro Volta, específicamente aquellas entre los 35 y 45 años. El objetivo es ofrecer servicios de salud adaptados a sus necesidades, promoviendo la salud reproductiva y el bienestar emocional. (Institución Educativa Alessandro Volta, 2024).

- **Demanda de servicios insatisfecha**

La información proporcionada no especifica si hay una demanda insatisfecha de servicios. Sin embargo, demanda de servicios insatisfecha se evaluará a través de encuestas y retroalimentación de las docentes. Se buscará identificar áreas de mejora en la oferta de servicios de salud, adaptando la oferta a las necesidades cambiantes de la población docente. La participación activa de las docentes en el proceso de planificación garantizará una oferta de servicios más efectiva y satisfactoria

II. Identificación del objeto de estudio, planteamiento del problema u oportunidad de mejora

Planteamiento del Problema

El acceso a la planificación familiar emerge como un componente esencial para fomentar el bienestar de las familias y contribuir al desarrollo de una sociedad saludable. A pesar de la trascendencia de este tema, se observan limitaciones en la comprensión y aplicación de una planificación estratégica social entre las docentes de la Unidad Educativa Alessandro Volta. La falta de capacitación específica en este ámbito no solo impacta negativamente en la calidad de vida personal de las docentes, sino que también plantea un desafío adicional, la existencia de un número significativo de docentes mujeres en edad fértil, entre 1 y 3 educadoras en estado de gestación cada año. Este fenómeno genera impactos en el ausentismo laboral y la optimización de recursos, lo que se traduce en una necesidad urgente de implementar estrategias de gestión gerencial para abordar estos problemas de manera integral.

El ausentismo laboral, derivado de la maternidad y las dificultades asociadas, afecta tanto a la calidad de la educación ofrecida como al bienestar de las propias docentes. Esta situación demanda una atención cuidadosa y un enfoque proactivo para garantizar un entorno educativo saludable y sostenible.

Por lo cual se resalta la importancia de abordar no solo la falta de conocimientos sobre una planificación estratégica entre las docentes, sino también la necesidad de realizar un trabajo en la organización con enfoque social.

Justificación del planteamiento del problema

La planificación familiar y la gestión efectiva de la maternidad son aspectos cruciales para el desarrollo integral de las docentes y, por ende, para la institución educativa. La implementación de un plan de gestión gerencial dirigido a la prestación de servicios de salud se justifica por motivos de bienestar integral ya que el cuidado de la salud reproductiva y emocional de las docentes contribuye a su bienestar integral, impactando

directamente en su desempeño laboral y calidad de vida, a nivel cultural organizacional promoviendo el respeto y apoyo a las necesidades de las docentes en edad fértil la cual fortalecerá la imagen de la institución y su capacidad para retener y atraer talento.

El cumplimiento legal en cual integra aspectos legales relacionados con los permisos de maternidad y paternidad asegurando el cumplimiento de las leyes laborales y demostrando el compromiso de la institución con el bienestar de su personal lo cual contribuirá impacto en la educación debido a la implementación de talleres y servicios específicos lo que no solo beneficiara a las docentes, sino que también influye positivamente en el ambiente educativo, promoviendo una cultura de respeto, comunicación abierta y apoyo mutuo.

Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

Objetivo General

Implementar un eficaz plan de gestión gerencial en la Unidad Educativa Alessandro Volta, dirigido a reducir el ausentismo laboral y optimizar recursos, en respuesta a la elevada tasa de fecundidad entre el personal docente.

Objetivo específico

1. Diagnosticar y abordar las necesidades individuales y colectivas de las docentes en edad fértil, enfocándose en la salud reproductiva y emocional.
2. Diseñar y ejecutar talleres educativos sobre planificación familiar, conciliación trabajo-familia y bienestar emocional.
3. Desarrollar materiales didácticos y estrategias efectivas sobre métodos anticonceptivos, salud reproductiva y derechos sexuales.
4. Establecer un departamento de Salud Reproductiva y adaptar la estructura administrativa para gestionar eficientemente la salud de las docentes.
5. Evaluar la satisfacción y percepción de las docentes respecto a la oferta de servicios de salud, identificando oportunidades de mejora continua.

Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

- Escaso acceso a servicios de planificación familiar
- La falta de políticas y recursos afectando la continuidad laboral, generando estrés y ausencias laborales no previstas.
- Carencia de estrategias de gestión del ausentismo relacionado con la maternidad impactan negativamente en la continuidad y eficiencia de las actividades educativas.

III. Propuesta y justificación de alternativas de solución

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Tabla 3. *Matriz de evaluación de Alternativas de Solución*

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS					
ESCUELA DE NEGOCIOS					
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD					
“Plan de Gestión Gerencial para la Prestación de Servicios de Salud en la Unidad Educativa Alessandro Volta”					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
1. Ausentismo Laboral	Falta de planificación familiar	Ausentismo laboral no planificado debido a situaciones relacionadas	Acompañamiento regularizado de sus controles, los mismos que no afecten a la madre en gestación, mediante un compromiso entre docente e	Coordinar previamente que el puesto no quede vacío y tener a un profesor suplente de la misma rama o tutor que lo reemplace y continuar con la	Comisión de Finanzas y Contabilidad

			institución, para evitar ausentismos innecesarios.	mallas curriculares establecidas	
2. Falta a programas y recursos de planificación familiar	Las docentes no concientizan la importancia de la planificación familiar-social, debido a la falta o desconocimiento de acceso a programas y recursos de planificación familiar.	Inconciencia de la afectación social y personal del impacto que esto puede caer en el ausentismo laboral no previsto.	Concienciación: Es necesario aumentar la conciencia entre las docentes sobre la importancia de la planificación familiar y la conciliación laboral-familiar. Acceso: Superar las barreras de acceso a programas y recursos de planificación familiar, incluyendo aspectos como la disponibilidad, la ubicación y la asequibilidad.	Realizar talleres informativos sobre planificación familiar. Proporcionar materiales educativos y recursos. Asignar tiempo específico para capacitación	Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil.
3. Acceso Limitado a Servicios	Falta de acceso a clínicas o centros de salud que	Las docentes no pueden acceder a métodos	Coordinar con instituciones de salud y superar barreras geográficas.	Establecer alianzas con centros de salud cercanos.	Coordinación con Centros de Salud Locales.

	ofrezcan servicios de planificación familiar.	anticonceptivos o asesoramiento.		Organizar jornadas de atención en la escuela.	
4. Estigma y Tabú en Torno a la Planificación social.	Creencias culturales y sociales que dificultan la discusión abierta sobre el tema	Las docentes pueden sentir vergüenza o temor al buscar información . .	Cambiar percepciones arraigadas y promover la educación sin prejuicios	Sensibilizar a la comunidad escolar sobre la importancia de la planificación familiar. Crear un ambiente de confianza para la discusión.	Comité de Educación en Salud y Género.
5. Falta de Recursos Financieros para Implementar Talleres	Limitaciones presupuestarias en la institución educativa.	Dificulta la organización de talleres y la adquisición de materiales. .	Buscar fuentes de financiamiento externas.	Solicitar apoyo a organizaciones gubernamentales o no gubernamentales. Buscar patrocinadores locales.	Comisión de Finanzas y Recaudación de Fondos.
6. Resistencia al Cambio y Falta de Motivación	Inercia y comodidad con las prácticas actuales.	Puede obstaculizar la implementación efectiva de los talleres.	Generar entusiasmo y compromiso entre el personal docente.	Realizar campañas de sensibilización. Involucrar a líderes educativos en la promoción del cambio.	Equipo de Liderazgo Docente y Capacitación.

7. Seguimiento y Evaluación Insuficientes	Falta de mecanismos para evaluar el impacto de los talleres.	No se puede medir el éxito ni identificar áreas de mejora.	Diseñar indicadores y establecer procesos de seguimiento.	Establecer un sistema de monitoreo y evaluación. Realizar encuestas y entrevistas para obtener retroalimentación.	Departamento de Evaluación y Mejora Continua.
--	--	--	---	--	---

Notas:

Fuente: (Encalada, 2022; González, 2009)

Elaboración: La elaboración de este plan se ha llevado a cabo mediante un análisis exhaustivo de las fuentes mencionadas y la consideración de las mejores prácticas en la gestión de servicios de salud por

Fecha: 15 de febrero del 2024

CAPÍTULO II

I. Justificación y aplicación de la Metodología a utilizar

JUSTIFICACION Y APLICACIÓN DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN DE PRESTACION DE SERVICIOS.

DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

Se tomó como base guía para el desarrollo metodológico a (Moreia, 2022).

1. Gestión Gerencial de la Dirección:

Se llevó a cabo una investigación sobre el ausentismo laboral y la optimización de recursos en la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito debido a la alta tasa de fecundidad del personal docente. Se realizó un análisis ambiental situacional (Tabla 1) para examinar la realidad del entorno educativo, permitiendo desarrollar estrategias específicas para la institución. La evaluación de la toma de decisiones, el liderazgo, las políticas y los procedimientos se realizó mediante métricas específicas y se recopiló información mediante encuestas y retroalimentación. Para garantizar la calidad de atención al paciente y la eficacia de los procesos internos, se implementó una encuesta de satisfacción (Tabla 5) que se aplicó al personal médico, docente y administrativo para evaluar cómo las políticas y decisiones tomadas en los últimos meses afectarán su desempeño laboral. Se enfatizó la importancia de este sistema para el mejoramiento y atención de las áreas de mejora. Si no se implementa este sistema las áreas de mejora podrían quedar desatendidas y esto podría afectar la calidad de atención al paciente y la eficacia de los procesos internos de la institución.

Tabla 4. *Encuesta para medir la percepción de los docentes sobre la implementación del análisis ambiental situacional y las estrategias específicas diseñadas (encuesta vacía)*

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Has notado la implementación de cambios en la gestión de la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito en relación a la salud reproductiva de los docentes?		
2. ¿Consideras que estos cambios son una respuesta adecuada a las necesidades identificadas en la comunidad educativa?		
<p>En caso de haber respondido que sí, ¿qué aspectos de la gestión de la salud reproductiva han sido efectivos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación y programación de talleres educativos - Establecimiento de un departamento centralizado en salud reproductiva - Implementación de procesos de compra efectivos - Otros (especificar) _____ 		
4. En caso de haber respondido que no, ¿cuál crees que es el principal desafío que enfrenta la Unidad Educativa Alessandro Volta para mejorar la gestión de la salud reproductiva de los docentes?		
5. ¿Has participado en alguno de los talleres o servicios de salud reproductiva ofrecidos por la institución?		
.6. En caso de haber respondido sí, ¿cómo calificarías la calidad de los talleres o servicios?	Bueno	
	Regular	
	Malo	
	No estoy seguro	

Fuente: (Peláez,2024).

Tabla 5. Encuesta base de satisfacción

Pregunta	si	No
¿Siente que existe una comunicación efectiva?		
¿Las políticas y normativas son claras?		
¿Se siente valorado como parte del equipo?		
¿Siente que la dirección toma en cuenta sus ideas?		
¿Existe un plan de capacitación constante?		

Fuente: (Peláez,2024).

Tabla 6. Formato encuestal para evaluar la satisfacción del personal docente respecto a la dirección y gestionar áreas de mejora identificadas para fortalecer el ambiente laboral.

I. Información Demográfica		II. Evaluación de la Dirección			
Preguntas Generales:	Datos	Percepción General: escala del 1 al 5			
Edad		¿cómo calificarí a su satisfacción general con la dirección actual?	¿Siente que la comunicación de la dirección es clara y efectiva?	¿Se siente involucrado/a en el proceso de toma de decisiones?	¿Cómo calificaría el liderazgo de la dirección en la resolución de problemas y motivación del personal?
Género					

Tiempo de servicio en la institución					
Cargo actual					
III. Áreas de Mejora Identificadas: escala del 1 al 5			IV. Implementación de Resultados		
Reconocimiento y Recompensas	Desarrollo Profesional:	Clima Laboral	Gestión de Conflictos	Acciones Tomadas	Sugerencias
¿Se siente reconocido/a y valorado/a por sus contribuciones?	¿Considera que la dirección ofrece oportunidades adecuadas para su desarrollo profesional?	¿Cómo describiría el ambiente laboral en la institución?	¿Se siente satisfecho/a con la forma en que se manejan los conflictos en la institución?	¿Ha observado mejoras o cambios basados en los resultados de encuestas anteriores?	¿Tiene sugerencias específicas para mejorar la dirección y el ambiente laboral?

Nota. Las respuestas a estas preguntas se analizaron de manera anónima y confidencial. Los resultados se utilizaron para identificar áreas de mejora específicas y desarrollar estrategias para fortalecer la dirección y el bienestar del personal en la Unidad Educativa Alessandro Volta. Fuente: (Peláez,2024).

2. Gestión Estratégica de Marketing:

En el marco de la Gestión Estratégica de Marketing, se llevó a cabo un estudio detallado del mercado con el fin de identificar las principales necesidades y demandas de los docentes en edad fértil sobre temas como la planificación familiar y salud reproductiva. Al mismo tiempo, se diseñó cuidadosamente mensajes de marketing enfocados en este público específico, determinando cuáles serán los canales de comunicación más

apropiados para hacer llegar la información de manera efectiva. Se realizó investigaciones a fondo mediante la aplicación de encuestas (Tabla 7) y entrevistas a los docentes, con la finalidad de medir la efectividad de las estrategias de marketing que se desarrollaron.

Tabla 7. Encuesta sobre Conocimiento y Actitudes hacia la Planificación Familiar y Salud Reproductiva en el Personal Docente (encuesta vacía)

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Eres docente en edad fértil?		
2. ¿Has recibido información sobre planificación familiar y salud reproductiva en tu lugar de trabajo?		
3. En caso afirmativo, ¿consideras que esa información fue suficiente y clara?		
4. ¿Te gustaría recibir más información sobre planificación familiar y salud reproductiva?		
5. ¿Qué canales de comunicación consideras son más efectivos para recibir información sobre planificación familiar y salud reproductiva?		
a) Correo electrónico		
b) Folletos informativos		
c) Charlas/capacitaciones presenciales		
d) Videos/folletos digitales		
6. ¿Cree que es importante que las instituciones educativas promuevan la planificación familiar y la salud reproductiva entre su personal docente?		
7. ¿Estaría dispuesto/a a participar en un programa de educación sobre planificación familiar y salud reproductiva en su lugar de trabajo?		

Fuente: (Peláez,2024).

En este sentido, se desarrollan estrategias integradas que se enfocan en múltiples acciones para fomentar la concientización, el contenido educativo, la realización de eventos, alianzas con profesionales de la salud, materiales promocionales y una comunicación transparente. Por lo que se espera que con la implementación del sistema se mejore la cantidad de pacientes, la percepción de los servicios de salud, se fortalezca la imagen de la institución y se genere una mayor confianza en la población objetivo. Las estrategias integradas en la promoción de la salud en el entorno laboral consistieron en concientización integral, abordaje de la gestión gerencial y servicios de salud para optimizar recursos y reducir el ausentismo laboral, así como contenido educativo multifocal sobre planificación familiar y atención integral para fomentar un entorno saludable. Estas estrategias se apoyaron en testimonios de docentes que experimentaron beneficios en su vida personal y profesional. (Torner y García, 2017).

3.Gestión Administrativa y de Recursos Humanos:

Se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de la estructura administrativa vigente para determinar los aspectos críticos que puedan entorpecer la prestación de servicios de salud reproductiva (Tabla 8). Con base en los resultados de la evaluación, se establece un departamento centralizado de atención en el área de salud reproductiva y se lleva a cabo un análisis detallado del presupuesto requerido para la implementación de los servicios especializados correspondientes. El personal encargado del área de Salud Reproductiva se sometido a una evaluación de desempeño, y se estable un proceso estandarizado de atención para asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

Tabla 8. *Encuesta sobre Gestión y Mejora de Servicios de Salud Reproductiva (encuesta vacía)*

PREGUNTAS	SI	NO	NO ESTOY SEGURO/A
1. ¿Has tenido alguna experiencia con servicios de salud reproductiva en el último año?			

2. ¿Cómo calificaría la eficacia de la actual gestión de los servicios de salud reproductiva?			
3. ¿Crees que la estructura administrativa de los servicios de salud reproductiva necesita mejoras en algún aspecto?			
4. ¿Crees que los puntos críticos identificados pueden afectar la gestión de los servicios de salud reproductiva?			
5. ¿Qué opina de la evaluación de desempeño del personal a cargo del departamento de salud reproductiva?			
6. ¿Qué opina de la estandarización del proceso de atención para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos?			
7. ¿Qué medidas consideras que podrían mejorar la atención en los servicios de salud reproductiva?			

Fuente: (Peláez,2024).

Se realizó una evaluación de la eficiencia en la gestión de personal y políticas de recursos humanos, así como también en la capacitación y desarrollo de los mismos. Esto permite identificar posibles brechas que afecten la calidad de los servicios ofrecidos, por lo que se propone diversas soluciones para mejorar en este aspecto. Se evalúa el cumplimiento de las políticas de recursos humanos mediante auditorías internas (Tabla 9). Además, se diseñan programas de capacitación específicos para el personal.

Estas encuestas permitieron identificar brechas que afectaban la calidad de los servicios ofrecidos, lo que permitió desarrollar programas de capacitación específicos para brindar una solución en el futuro.

Tabla 9. Esta plantilla proporciona una estructura básica y se puede ajustar según las necesidades específicas de la Institución Educativa Alessandro Volta

Auditoría Interna	
Información General	Nombre de la Institución: Fecha de Inicio de la Auditoría: Fecha de Finalización de la Auditoría: Responsable de la Auditoría
Objetivo auditoria	Evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos internos, con un enfoque especial en el área de salud, para garantizar la calidad y satisfacción de los estudiantes y personal.
Alcance de la Auditoría	Área Académica: Área Administrativa Área de Infraestructura: Área de Salud
Metodologías de auditoría	1. Revisión Documental: - Contratos, manuales, políticas, registros académicos, etc. - Documentación de procedimientos de salud. 2. Entrevistas: - Personal académico, administrativo y de salud. - Estudiantes y padres de familia. 3. Inspección Física: - Instalaciones, equipamiento médico, salas de clases, etc.
Hallazgos y recomendaciones	- Presentar hallazgos detallados en cada área auditada. - Proporcionar recomendaciones específicas para mejoras
Plan acción	- Desarrollar un plan de acción detallado basado en los hallazgos. - Establecer plazos para la implementación de mejoras.
Seguimiento	- Implementar un sistema de seguimiento para monitorear el progreso. - Realizar auditorías de seguimiento según sea necesario.

Conclusiones

- Resumir los resultados finales de la auditoría.
- Destacar las áreas de éxito y mejoras implementadas.

Fuente: (Peláez,2024).

4. Gestión Financiera:

Se estableció un presupuesto para la implementación del plan, incluyendo los costos asociados con la contratación de personal especializado, la creación de materiales didácticos y el establecimiento del departamento de Salud Reproductiva. Se llevó a cabo un análisis financiero para evaluar la viabilidad del plan y se estableció indicadores de desempeño financiero para evaluar la efectividad del proceso de gestión financiera.

Se analizaron oportunidades de mejora para garantizar la sostenibilidad financiera, y se revisó los presupuestos anuales, por lo que se propone algunos ajustes según la realidad de la institución (Tabla 10) para optimizar el uso de los recursos financieros.

Tabla 10. Representación general de la matriz según la realidad de la institución

Categoría	Descripción
Ingresos	Matrículas y colegiaturas
	Subvenciones y ayudas gubernamentales
	Donaciones y patrocinios
Gastos de Operación	Personal (salarios y beneficios)
	Gastos administrativos
	Servicios públicos (agua, electricidad, etc.)
	Mantenimiento y reparaciones
	Suministros de oficina y material didáctico
	Tecnología y equipamiento
	Otros gastos operativos
Programas Educativos	Sueldos y honorarios de profesores
	Material didáctico y libros
	Excursiones y actividades extracurriculares

Salud y Bienestar	Servicios de salud para docentes y empleados
	Programas de bienestar emocional
Desarrollo Profesional	Capacitación y desarrollo del personal
Infraestructura	Mantenimiento de edificios y terrenos

Fuente: (Peláez,2024).

5. Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística:

Se identificaron los materiales y equipos necesarios para la realización de los talleres y la prestación de servicios de salud reproductiva. Se estableció procesos de compras efectivos para garantizar la disponibilidad de los materiales y equipo necesarios. Además, se programaron los talleres en horarios adecuados para garantizar la participación del personal docente.

En cuanto a los programas de bienestar, se analizó procesos para identificar áreas de mejora y se integra un feedback de los docentes para ajustar y mejorar los programas fomentando un entorno de trabajo saludable, la logística de servicios de salud internos buscando una mejora en la programación de citas médicas y servicios de salud, la logística de espacios para consultas médicas y salas de bienestar, considerando la comodidad y accesibilidad para los docentes (Torres, 2021; Maza et al., 2023).

Estrategias Propuestas para la gestión operativa, abastecimiento y logística:

Programas de bienestar, logística de servicios de salud internos, capacitación en salud y tecnología para el seguimiento de la salud.

En cuanto a los programas de bienestar, se evalúa su efectividad y se identifica posibles mejoras, se utiliza el feedback de los docentes para ajustarlos y mejorarlos y se fomenta un entorno de trabajo saludable.

En la logística de servicios de salud internos, se garantiza la organización y accesibilidad de los servicios de salud para los docentes, evaluando la eficiencia en la programación de citas y mejorando la logística de los espacios de atención médica. Se implementa soluciones tecnológicas para el seguimiento eficiente de la salud y bienestar de los docentes, evaluando y seleccionando sistemas de información que faciliten el

seguimiento de las métricas de salud e integren sistemas para una gestión más efectiva de la información médica y la planificación de recursos (Torres, 2021; Maza et al., 2023)

6. Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Se implementó una plataforma virtual para talleres y asesorías en línea, lo que permitió la flexibilidad de participación del personal docente en el futuro. El proceso inició con un análisis detallado de sus necesidades de formación en planificación familiar y salud reproductiva. Se seleccionó cuidadosamente una plataforma que ofrezca interactividad y facilidad de ajuste. Por lo que desarrolló talleres y recursos digitales adaptados para la modalidad virtual en el futuro.

Una fase piloto permite identificar y corregir problemas antes de la implementación general en el futuro. La efectividad se evalúa exhaustivamente, recopilando datos sobre participación y satisfacción en el futuro. Ajustes continuos se realizarán en la plataforma y el contenido según la retroalimentación recibida, siguiendo un enfoque de mejora continua en el futuro. (Torres, 2021).

Estrategias aplicadas:

Se ha implementado sistemas de información de salud para almacenar y gestionar los registros médicos y datos cruciales de las docentes, con especial énfasis en la reproducción y los permisos laborales pre y postnatales. También se han utilizado herramientas digitales, como correos electrónicos, plataformas internas y redes sociales, para mejorar la comunicación interna y concientizar a las docentes sobre la importancia de la planificación familiar. Además, se han llevado a cabo auditorías regulares de seguridad informática para garantizar la confidencialidad e integridad de la información de salud, y se han implementado protocolos sólidos de seguridad cibernética, como la encriptación de datos y autenticación segura. Estas estrategias buscarán mejorar la salud reproductiva de las docentes y reducir el ausentismo laboral mediante el uso de las TIC la gestión de la información y comunicación interna, mientras se asegura la protección y seguridad de los datos relacionados con la salud de las docentes (Torres, 2021).

7. Gestión de los Servicios de Clínica del departamento de salud:

Para este sistema se tomó en cuenta la guía realizada por (Moreno et al., 2021).

Se estableció un sistema de evaluación continua centrado en los servicios de salud, permitiendo ajustes continuos para satisfacer las necesidades cambiantes del personal docente. Se implementó un sistema de retroalimentación para conocer la percepción y satisfacción del personal docente (Tabla 11) en relación con la oferta de servicios de salud, por lo cual se prepara un informe de evaluación y se lleva a cabo ajustes en el plan según lo necesario.

Se analiza la calidad de los servicios que se ofrecen a las docentes de la Unidad Educativa Alessandro Volta, mediante la implementación de estrategias que abordaron indicadores de rendimiento, satisfacción del paciente y eficiencia en la prestación de servicios del departamento de salud.

Estrategia aplicada:

Se ha sugerido la implantación de encuestas de satisfacción del paciente como una propuesta estratégica para la evaluación de la calidad de los servicios clínicos. Estas encuestas son llevadas a cabo de manera regular para recopilar información acerca de la experiencia del paciente, tiempos de espera, atención recibida y nivel de comodidad. La evaluación de los resultados obtenidos permite la identificación de áreas involucradas que requieren mejoras y ajustes a los protocolos y procedimientos para reflejar las necesidades y expectativas de los pacientes. Sin la aplicación de esta estrategia, se perderían datos cruciales que pueden ser utilizados para apoyar la mejora continua de los servicios clínicos, lo cual resultaría en una disminución en la calidad del servicio y una falta de conocimiento en las áreas que requieren mejoras. La implementación de este sistema, en cambio, permite la mejora continua en la satisfacción del paciente y en el servicio brindado (Moreno et al., 2021).

Tabla 11. *Base de Encuesta de Satisfacción del Paciente (encuesta vacía)*

1. ¿Cómo calificaría su experiencia general en nuestra institución?

a) Excelente	
b) Buena	
c) Regular	
d) Mala	
2. ¿Cómo calificaría la calidad de atención recibida por nuestro personal médico?	
a) Excelente	
b) Buena	
c) Regular	
d) Mala	
3. ¿Cómo calificaría la calidad de atención recibida por nuestro personal administrativo?	
a) Excelente	
b) Buena	
c) Regular	
d) Mala	
4. ¿Recibió suficiente información sobre su diagnóstico y tratamiento?	
a) Sí, recibí suficiente información	
b) No, me gustaría haber recibido más información	
5. ¿Cómo calificaría su tiempo de espera para ser atendido?	
a) Menos de 30 minutos	
b) De 30 a 60 minutos	
c) De 1 a 2 horas	
d) Más de 2 horas	
d) Muy incómodo	
6. ¿Cómo calificaría la comodidad de nuestras instalaciones durante su tratamiento?	

a) Muy cómodo	
b) Cómodo	
c) Incómodo	
d) Muy incómodo	
7. ¿Recomendaría nuestro servicio clínico a sus amigos y familiares?	
a) Sí	
b) No	
8. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios y atención?	

Fuente: (Peláez,2024).

La estrategia implementada para mejorar la calidad del servicio médico se basa en un análisis detallado de los indicadores de rendimiento, a fin de identificar oportunidades de mejora utilizando datos cuantitativos. Además, se realiza una optimización de los protocolos del departamento de salud para ajustarlos a las mejores prácticas de planificación familiar, estableciendo un sistema de actualización constante para garantizar una atención eficiente y de alta calidad. Se buscó mejorar la eficiencia en la prestación de servicios mediante la revisión constante de los procesos internos y mediante la implementación de tecnologías y sistemas de administración enfocados en la optimización del departamento de salud de la unidad educativa. Asimismo, se mantuvo una comunicación activa y efectiva entre el personal de salud y los docentes de distintos departamentos para comprender sus necesidades y preocupaciones, y trabajar en soluciones que permitan una mayor eficiencia en la prestación del servicio (Moreno et al., 2021). De esta manera, se logra diseñar estrategias y políticas efectivas para reducir el problema, mejorar la productividad y establecer planes y programas de bienestar laboral que promuevan un ambiente de trabajo saludable y responsable.

Para lograr este objetivo, se diseñó un plan específico que tuvo como objetivo mejorar la salud y el bienestar de los docentes. A través de este plan, se implementaron diferentes medidas, como mejorar el clima organizacional, promover hábitos saludables y ofrecer capacitación continua. Además, se establecen metas específicas y se monitorea

constantemente la efectividad de las medidas implementadas mediante el análisis de los indicadores de rendimiento, al que una mejora de la percepción y satisfacción del personal docente en relación con la oferta de servicios de salud mediante la implementación de un sistema de retroalimentación y ajustes continuos en el plan.

Por lo que se podría decir que las estrategias y políticas diseñadas para reducir el ausentismo laboral y mejorar el bienestar de los empleados de la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito resulta en una mejora significativa en la calidad de vida de los docentes, ayudando a una reducción del ausentismo laboral y una optimización de los recursos disponibles en la institución.

CAPÍTULO III

II. Propuesta de solución del problema identificado

FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

III.1 PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis del Entorno Social

Acciones:

Se realizó un estudio demográfico detallado que incluyó la distribución y características de la población docente. Se evaluó factores socioeconómicos y culturales que pueden influir en la salud reproductiva de los docentes, así como una exhaustiva evaluación de la situación económica, de género, valores culturales y religiosos, y educación sexual de la población docente.

Los resultados obtenidos destacan la importancia de diseñar políticas y acciones específicas que se adapten a las necesidades y características de los docentes. Esta metodología ha demostrado ser efectiva para mejorar la calidad de vida y la salud sexual y reproductiva de la población docente, lo que a su vez puede influir positivamente en su desempeño profesional.

En consecuencia, la implementación de estrategias enfocadas en la salud reproductiva de la población docente tiene el potencial de impactar significativamente en su bienestar general y en su labor profesional. Por lo que los resultados de este estudio indican la importancia de realizar acciones integrales para mejorar la salud reproductiva de los docentes y, en última instancia, mejorar su calidad de vida y de trabajo.

Análisis FODA

La evaluación de la institución permitió identificar fortalezas y debilidades en la gestión de la información y en la cultura organizacional para la implementación del Plan de Gestión Gerencial en la Unidad Educativa Alessandro Volta. Se aplicó una metodología de análisis de aspectos críticos, que incluye la evaluación de oportunidades y amenazas. El análisis reflejó como resultados una base de información en Tablas de evaluación, que detalla la identificación de oportunidades y amenazas que la institución deberá considerar para lograr sus objetivos en el plan de prestación de servicios. En este plan, se destaca la importancia de fortalecer la gestión de la información relacionada con la salud reproductiva del personal docente y reducir el ausentismo laboral para optimizar recursos y mejorar la eficiencia en la gestión de los mismos. Por lo que, la institución trabaja en la implementación de sistemas centralizados para la gestión de información de salud reproductiva, e implementa nuevas políticas en este ámbito, superando posibles resistencias al cambio en la cultura organizacional. De igual manera, se destaca la oportunidad de la demanda creciente en educación sexual y planificación familiar como una oportunidad para la institución, aunque se deberá tener en cuenta posibles conflictos culturales o religiosos que puedan afectar la aceptación de ciertas prácticas. Por otro lado, se observa una oportunidad en la mejora de la eficiencia en la gestión de recursos, aunque se deba considerar posibles dificultades económicas para la implementación de nuevos programas de salud.

Evaluación de Experiencia Previa de Gestión

En cuanto a la experiencia previa de gestión, se destacó una fortaleza en el historial exitoso en la implementación de encuestas y evaluaciones de satisfacción. No obstante, se observó una debilidad en la ausencia de sistemas centralizados para la gestión de información de salud reproductiva (Tabla 12).

Tabla 12. *Evaluación de Experiencia Previa de Gestión (encuesta vacía)*

Aspecto	Evaluación
Historial en Encuestas	Exitoso
Sistemas de Información	Ausente

Fuente: (Peláez,2024).

Evaluación de Cultura Organizacional

En cuanto a la cultura organizacional, se identificó una fortaleza en el compromiso general del personal con la mejora continua, pero se resaltó una posible resistencia al cambio en la implementación de nuevas políticas de salud reproductiva (Tabla 13).

Tabla 13. *Evaluación de Cultura Organizacional (encuesta vacía)*

Aspecto	Evaluación
Compromiso del Personal	Alto
Resistencia al Cambio	Posible

Fuente: (Peláez,2024).

Evaluación de Oportunidades y Amenazas Externas

En cuanto a la evaluación de oportunidades y amenazas externas (Tabla 14), se destacó la demanda creciente en educación sexual y planificación familiar como una oportunidad para la institución. Sin embargo, se identificó una amenaza en posibles conflictos culturales o religiosos que podrían afectar la aceptación de ciertas prácticas.

Tabla 14. *Evaluación de Oportunidades y Amenazas Externas (encuesta vacía)*

Aspecto	Evaluación
Demandas en Salud Reproductiva	Crecientes
Conflictos Culturales o Religiosos	Posibles

Fuente: (Peláez,2024).

También se observó una oportunidad en la mejora de la eficiencia en la gestión de recursos, pero se señaló una amenaza en los desafíos financieros que podrían afectar la implementación de nuevos programas de salud (Tabla 15).

Tabla 15. *Evaluación de Industria de Servicios de Salud (encuesta vacía)*

Aspecto	Evaluación
Eficiencia en Recursos Humanos	Oportunidad
Desafíos Financieros	Presentes

Fuente: (Pelález,2024).

Análisis Interno y Externo:

- Se evidenció fortalezas en la experiencia de gestión y compromiso del personal, pero se identificaron debilidades en la falta de sistemas de información centralizados.
- Las oportunidades en el entorno social y la industria de servicios de salud sugieren un potencial para la mejora, pero las amenazas, especialmente los posibles conflictos culturales y desafíos financieros, deben ser abordadas de manera proactiva en la planificación del plan de gestión gerencial.

Este análisis proporcionó una base sólida para la formulación de estrategias en el plan de gestión gerencial, centrándose en optimizar fortalezas, abordar debilidades, aprovechar oportunidades y mitigar amenazas.

Cadena de valor de la organización

1. Infraestructura:

- Gestión y mantenimiento de instalaciones educativas.
- Adquisición y mantenimiento de equipos y tecnologías educativas.

2. Recursos Humanos:

- Selección, formación y desarrollo del personal docente y administrativo.
- Implementación de programas de bienestar y salud para el personal.

3. Gestión Académica:

- Desarrollo de programas educativos y curriculares
- Monitoreo y evaluación del desempeño académico de estudiantes y docentes.

4. Gestión Administrativa:

- Administración de recursos financieros y presupuesto.
- Gestión eficiente de los procesos administrativos y burocráticos.

5. Departamento de Salud Reproductiva:

- Ofrecimiento de servicios de salud reproductiva para el personal docente.
- Coordinación y gestión de programas de bienestar emocional.

6. Relaciones con la Comunidad:

- Interacción con padres, estudiantes y otros miembros de la comunidad educativa.
- Desarrollo de programas comunitarios y actividades extracurriculares.

7. Marketing y Comunicación:

- Promoción de la institución educativa.
- Comunicación efectiva con padres, estudiantes y la comunidad en general.

8. Tecnología de la Información:

- Implementación y mantenimiento de sistemas de gestión educativa.
- Integración de tecnologías para mejorar la experiencia educativa.

9. Investigación y Desarrollo:

- Desarrollo e implementación de metodologías educativas innovadoras.
- Investigación para mejorar la calidad académica y el bienestar del personal.

10. Logística y Operaciones:

- Gestión eficiente de los procesos operativos diarios.

- Coordinación de eventos y actividades escolares.

11. Servicio al Estudiante:

- Proporcionar apoyo y orientación a estudiantes.
- Gestión de servicios estudiantiles como comedores, transporte, etc.

Cada una de estas áreas contribuye de manera única al valor total que la Unidad Educativa Alessandro Volta ofrece a sus docentes, estudiantes y comunidad en general. Identificar y optimizar estas actividades puede ayudar a mejorar la eficiencia y la calidad general de la institución.

Planificación Estratégica

Estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio médico y reducir el ausentismo laboral

Estas estrategias se alinearán con las fortalezas identificadas en el análisis FODA, como la experiencia previa exitosa en encuestas y evaluaciones, y abordarán las debilidades como la ausencia de sistemas centralizados para la gestión de información de salud reproductiva y la posible resistencia al cambio. Además, aprovecharán las oportunidades identificadas en la creciente demanda en educación sexual y planificación familiar, y buscarán mitigar las amenazas relacionadas con conflictos culturales, desafíos financieros y resistencia al cambio.

Además, se buscará mejorar la eficiencia en la prestación de servicios mediante la revisión constante de los procesos internos y la implementación de tecnologías y sistemas de administración enfocados en la optimización del hospital. Se mantendrá una comunicación activa y efectiva entre el personal médico y las autoridades de salud para comprender sus necesidades y preocupaciones y trabajar en soluciones que permitan una mayor eficiencia en la prestación del servicio médico y el manejo de problemas médicos.

- Misión

Mejorar la calidad de vida de los docentes y optimizar los recursos disponibles en la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito mediante la implementación de estrategias integradas en la promoción de la salud, con un enfoque especial en la planificación familiar y la salud reproductiva.

- Visión

Convertirnos en un referente de excelencia en la atención y bienestar de los docentes, destacándonos por el impacto positivo en la comunidad educativa, la eficiencia en la gestión de recursos y la promoción de un entorno laboral saludable

- Valores

Compromiso: Comprometidos con el bienestar integral de los docentes y la mejora continua de nuestros servicios.

Empatía: Entendemos y valoramos las necesidades individuales de los docentes, fomentando un ambiente de comprensión y apoyo.

Calidad: Buscamos la excelencia en la prestación de servicios, asegurando altos estándares en todas las áreas de intervención.

Innovación: Adoptamos enfoques innovadores para abordar los desafíos, aprovechando la tecnología y las mejores prácticas.

Integridad: Actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras interacciones y decisiones

- Objetivos Institucionales

Reducción del Ausentismo Laboral: Disminuir el ausentismo laboral del personal docente en un 20% en el primer año de implementación del plan.

Mejora en la Satisfacción del Personal: Aumentar la satisfacción del personal docente en relación con los servicios de salud y bienestar en un 25% en los próximos dos años.

Optimización de Recursos: Lograr una utilización más eficiente de los recursos disponibles, reduciendo costos operativos innecesarios en un 15% en el primer año.

Incremento en la Participación en Programas de Salud: Aumentar la participación del personal docente en programas de bienestar y salud reproductiva en un 30% en el próximo año.

Posicionamiento como Referente en Salud Escolar: Convertir a la Unidad Educativa Alessandro Volta en un referente reconocido en el ámbito de la salud escolar y la atención al personal docente.

- Principios Éticos

Respeto a la Dignidad Humana: Valoramos y respetamos la dignidad de cada individuo, asegurando un trato justo y equitativo.

Confidencialidad: Garantizamos la confidencialidad de la información médica y personal de los docentes, protegiendo su privacidad.

Equidad: Proporcionamos servicios de manera equitativa, sin discriminación por género, raza, religión u orientación sexual.

Responsabilidad Social: Contribuimos activamente al bienestar social y educativo de la comunidad, cumpliendo un rol de responsabilidad social.

Énfasis en la Mejora Continua: Buscamos constantemente la mejora de nuestros servicios y procesos, aprendiendo de la retroalimentación y evaluación continua

- Políticas

Política de Gestión de Recursos Humanos: Establecer un sistema de gestión de recursos humanos que promueva el desarrollo profesional y el bienestar del personal docente.

Política de Confidencialidad: Garantizar la confidencialidad absoluta de la información médica y personal de los docentes, cumpliendo con estándares éticos y legales.

Política de Innovación Tecnológica: Adoptar tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y la comunicación interna.

Política de Participación: Fomentar la participación activa de los docentes en programas de bienestar y salud, promoviendo una cultura de autocuidado.

Política de Evaluación Continua: Implementar un sistema de evaluación continua de servicios, recopilando datos a través de encuestas y retroalimentación para realizar ajustes y mejoras constantes.

III.2 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Para el desarrollo y enfoque de los indicadores y plan estratégico de gestión se tomó como guía a (Velez,A, 2019).

Gestión Gerencial de la Dirección

Estas estrategias buscan garantizar la calidad de atención al paciente y la eficacia de los procesos internos, al tiempo que se enfocan en áreas de mejora identificadas

Tabla 16. *Gestión Gerencial de la Dirección mejora calidad de atención y eficacia a procesos internos*

Indicador Gestión Gerencial de la Dirección				
Indicador	Objetivo	Formula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de Insatisfacción del Personal	Evaluar el nivel de insatisfacción entre el personal, identificando áreas de mejora en la gestión del talento humano y el clima laboral.	$\frac{\text{Número de empleados insatisfechos}}{\text{Total de empleados}} \times 100$	Trimestral	Departamento gestión de calidad
Porcentaje de Insatisfacción de los Usuarios	Medir el nivel de insatisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos, identificando oportunidades para mejorar la calidad y la experiencia del usuario.	$\frac{\text{Número de usuarios insatisfechos}}{\text{Total de usuarios}} \times 100$	Mensual	Departamento recursos humanos

Porcentaje de Personal Capacitado en Áreas Específicas	Asegurar que el personal esté capacitado y actualizado en áreas clave para mejorar el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.	(Número de empleados capacitados en áreas específicas / Total de empleados) x 100	Anual	Dirección de Desarrollo Profesional
--	--	---	-------	-------------------------------------

Fuente: (Peláez,2024).

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Se estableció una evaluación completa de la estructura administrativa actual, identificando áreas críticas que podrían afectar la prestación de servicios del departamento de salud de la unidad educativa. Se llevaron a cabo auditorías internas y análisis para evaluar el cumplimiento de políticas de recursos humanos, y se diseñaron programas de capacitación específicos para abordar las brechas identificadas.

Tabla 17. *Eficiencia en la Administración de Recursos del Centro de Salud*

Indicador	Objetivo	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de consultas respondidas a tiempo	Mejorar la capacidad de respuesta del departamento de salud a las consultas de los docentes para una atención más eficiente.	$((\text{Número de consultas respondidas a tiempo} - \text{Número de consultas no respondidas a tiempo}) / \text{Total de consultas}) \times 100$	Mensual	Departamento de Salud

Porcentaje de Capacitación Completados por parte del personal	Aumentar el porcentaje de cursos de capacitación completados por el personal, mejorando así sus habilidades y conocimientos.	(Cursos completados / Total de cursos programados) x 100	Trimestral	Dirección de Desarrollo Profesional
Número de Proyectos de Desarrollo Institucional	Mejorar el cumplimiento de metas establecidas en proyectos de desarrollo institucional para un crecimiento efectivo de la unidad educativa.	((Metas cumplidas - Metas no cumplidas) / Total de metas establecidas) x 100	Anual	Dirección de Proyectos
Porcentaje de Solución de Brechas en la Calidad de Servicios	Identificar y resolver brechas en la calidad de los servicios prestados por el departamento de salud para una mejora continua.	(Número de brechas identificadas y solucionadas / Total de brechas identificadas) x 100	Semestral	Dirección de Calidad de Servicios

Fuente: (Peláez,2024).

Estos indicadores también se utilizarán para monitorear el impacto de las políticas y programas implementados y para medir los resultados obtenidos. De esta manera, se podrá evaluar de manera objetiva el desempeño de la gestión administrativa y tomar decisiones informadas.

Gestión Financiera:

Indicadores de Gestión Financiera

La gestión financiera desempeña un papel crucial en el éxito del Plan de Gestión Gerencial para Reducir el Ausentismo Laboral y Optimizar Recursos. Los indicadores proyectados a cinco años se centrarán en áreas específicas para garantizar la asignación eficiente de recursos financieros y alcanzar los objetivos planteados.

Tabla 18. *Indicadores gestión financiera*

Gestión financiera				
Indicador	Objetivo	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Número de presupuesto para Programas de Salud Reproductiva	Evaluar la implementación presupuestaria de programas de salud reproductiva, garantizando una gestión financiera eficiente.	$\frac{\text{(Gastos reales en programas de salud reproductiva Presupuesto asignado para programas de salud reproductiva)}}{100} \times 100$	Trimestral	Dirección Financiera del Departamento de Salud
Número de espacios disponibles para Consultas	Optimizar la logística de espacios para consultas, asegurando una atención eficiente a docentes en temas de salud reproductiva.	$\frac{\text{(Espacios disponibles para consultas / Total de espacios requeridos para consultas)}}{100} \times 100$	Mensual	Dirección de Operaciones del Departamento de Salud
Porcentaje de ausentismo por maternidad	Reducir el ausentismo mensual debido a embarazos, identificando y abordando las causas para una mejor gestión del personal docente.	$\frac{\text{(Días de ausencia por embarazo / Total de días laborables en el mes)}}{100} \times 100$	Mensual	Departamento de Recursos Humanos

Porcentaje de Inversión en Programas de Planificación Reproductiva	Asegurar una adecuada inversión en programas de planificación reproductiva para cubrir las necesidades del personal docente en salud reproductiva.	(Inversión en programas de planificación reproductiva / Total de inversión en programas de salud reproductiva) x 100	Annual	Dirección Financiera del Departamento de Salud
--	--	--	--------	--

Fuente: (Peláez,2024)

Recaudaciones:

1. Aumento Anual en inversión de programas de salud reproductiva:

- Este indicador proyecta el incremento anual en la inversión destinada a programas relacionados con la planificación familiar reflejando el compromiso de la entidad en mejorar y fortalecer los programas de salud reproductiva a lo largo del tiempo. Incluirá estrategias de marketing para atraer más docentes y mejoras continuas en la calidad de los servicios.

2. Crecimiento Anual eficiencia en la Utilización de Recursos para Programas Educativos:

- Permitirá evaluar cómo se están utilizando los recursos asignados a programas educativos y tomar medidas para optimizar su eficiencia, lo cual es fundamental para una gestión financiera efectiva en una entidad educativa.

Estas proyecciones permitirán una gestión financiera más efectiva, anticipándose a desafíos potenciales y garantizando que los recursos financieros se asignen estratégicamente para alcanzar los objetivos institucionales.

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística

Capacidad Instalada:

La Unidad Educativa Alessandro Volta, cuenta con un médico y dos psicólogos, así como los insumos necesarios para brindar sus servicios. El objetivo es ofrecer servicios de salud adaptados a sus necesidades, promoviendo la salud reproductiva y el bienestar emocional.

Tabla 19. *Evaluar y mejorar aspectos específicos relacionados con la gestión operativa, el abastecimiento y la logística en el departamento de salud de la Unidad Educativa Alessandro Volta*

Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística				
Indicador	Objetivo	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de Registro de Docentes para Consulta	Medir la frecuencia de registro de docentes para consultas médicas y seguimiento de su estado de salud.	$(\text{Número de docentes registrados para consulta} / \text{Total de docentes}) \times 100$	Trimestral	Departamento de Salud
Porcentaje de Registro de Docentes para Consulta	Medir la frecuencia de registro de docentes para consultas médicas y seguimiento de su estado de salud.	$(\text{Número de docentes registrados para consulta} / \text{Total de docentes}) \times 100$	Trimestral	Departamento de Salud
Porcentaje de Docentes en Estado Fértil	Determinar la proporción de docentes en edad fértil respecto al total de docentes, para gestionar	$(\text{Número de docentes en estado fértil} / \text{Total de docentes}) \times 100$	Anual	Departamento de Recursos Humanos

	adecuadamente su salud reproductiva.			
Porcentaje de Docentes en Estado de Gestación	Medir la proporción de docentes en estado de gestación en comparación con el total de docentes, para brindar atención especializada.	(Número de docentes en estado de gestación / Total de docentes) x 100	Mensual	Departamento de Recursos Humanos

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones

Indicadores de Gestión de Registros de la Información (Proyección cinco años)

La gestión de tecnologías de la información y comunicaciones es crucial para la eficiencia y mejora continua. Los indicadores proyectados a cinco años se enfocarán en la digitalización de registros y la precisión en la gestión de información, contribuyendo directamente a la reducción del ausentismo laboral y la optimización de recursos.

Tabla 20. *Evaluar y mejorar la gestión de registros de la información en el departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones*

Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones				
Indicador	Objetivo	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de mejora en la Participación del Personal Docente	Incrementar la participación del personal docente en actividades y recursos digitales proporcionados por el departamento de TI.	$\frac{((\text{Participación actual} - \text{Participación inicial}) / \text{Participación inicial}) \times 100}{}$	Anual	Departamento de TI

Porcentaje de mejora en el Sistema de Agendamiento de Citas	Optimizar el sistema de agendamiento de citas para una gestión más eficiente y reducción de tiempos de espera.	$((\text{Eficiencia actual del sistema} - \text{Eficiencia inicial del sistema}) / \text{Eficiencia inicial del sistema}) \times 100$	Trimestral	Departamento de TI
Porcentaje de mejora en la Capacidad del Personal en TI	Incrementar la capacidad y habilidades del personal en Tecnologías de la Información para un mejor desempeño y eficiencia en su labor.	$((\text{Capacidad actual del personal} - \text{Capacidad inicial del personal}) / \text{Capacidad inicial del personal}) \times 100$	Anual	Departamento de Desarrollo Humano
Porcentaje de satisfacción del Personal Docente con la Plataforma y Contenido	Evaluar el nivel de satisfacción del personal docente con la plataforma digital y el contenido ofrecido por el departamento de TI.	$(\text{Puntuación de satisfacción del personal}) / (\text{Total de encuestados})$	Semestral	Departamento de TI
Porcentaje de Cumplimiento de Protocolos de Seguridad de la Información	Medir el nivel de cumplimiento de los protocolos de seguridad de la información para garantizar la protección de datos y sistemas.	$(\text{Número de protocolos cumplidos} / \text{Total de protocolos establecidos}) \times 100$	Trimestral	Departamento de Seguridad de TI

Fuente: (Peláez,2024).

Gestión de los Servicios de Clínica del departamento de salud

Indicadores de Gestión Clínica del departamento de salud por Áreas de Atención (Proyección de cinco años)

Se centrarán en la satisfacción del paciente, eficiencia operativa y calidad de los servicios.

Estos indicadores estarán alineados con los objetivos generales y específicos del plan de gestión gerencial, contribuyendo directamente a la reducción del ausentismo laboral y la optimización de recursos en la Unidad Educativa Alessandro Volta.

Tabla 21. Estrategia para medir aspectos clave de la gestión clínica del departamento de salud por áreas de atención, enfocándose en la satisfacción del paciente, la eficiencia operativa y la calidad de los servicios, lo cual contribuirá directamente a los objetivos del plan de gestión gerencial en la Unidad Educativa Alessandro Volta.

Gestión de los Servicios de Clínica del departamento de salud				
Indicador	Objetivo	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de Atención para Planificación Familiar	Evaluar el porcentaje de atención brindada en planificación familiar en relación con el total de atenciones en el área de salud reproductiva.	(Atenciones para planificación familiar / Total de atenciones en salud reproductiva) x 100	Trimestral	Departamento de Salud
Porcentaje de eficiencia en la Administración de Historias Clínicas	Medir la eficiencia en la gestión y mantenimiento de historias clínicas de pacientes para agilizar procesos y mejorar la atención.	(Número de historias clínicas correctamente gestionadas / Total de historias	Mensual	Departamento de Salud

		clínicas) x 100		
Porcentaje de Uso de Servicios Preventivos	Determinar el porcentaje de utilización de servicios preventivos por parte de los pacientes para fomentar la prevención de enfermedades.	(Servicios preventivos utilizados / Total de servicios preventivos disponibles) x 100	Anual	Departamento de Salud
Porcentaje de Participación en Programas de Educación en Salud Preventiva	Evaluar la participación de pacientes en programas educativos sobre salud preventiva para mejorar su conocimiento y promover hábitos saludables.	(Pacientes participantes en programas educativos / Total de pacientes atendidos) x 100	Semestral	Departamento de Educación en Salud

Fuente: (Peláez,2024).

CAPÍTULO IV

EVALUACION E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES EN LA GESTIÓN GERENCIAL

La implementación efectiva de la gestión gerencial puede enfrentar diversas limitaciones y restricciones que deben ser consideradas para garantizar el éxito de los programas y estrategias propuestos. Algunas de estas limitaciones incluyen:

1. **Recursos Financieros Limitados:** La asignación presupuestaria puede ser insuficiente para cubrir todos los costos asociados con programas de capacitación, implementación de tecnologías, y medidas para mejorar la gestión y bienestar del personal.
2. **Resistencia al Cambio Organizacional:** La introducción de nuevas políticas y prácticas para reducir el ausentismo y optimizar recursos puede enfrentar resistencia por parte del personal docente acostumbrado a ciertas dinámicas laborales.
3. **Falta de Capacitación Especializada:** La carencia de personal capacitado en áreas específicas, como gestión del cambio, salud laboral y bienestar emocional, puede limitar la efectividad de las intervenciones gerenciales.
4. **Complejidad en la Coordinación Interdepartamental:** La coordinación entre diferentes departamentos y unidades dentro de la institución puede ser un desafío, especialmente al implementar estrategias que afecten directamente al personal docente.
5. **Limitaciones Tecnológicas:** La falta de infraestructura tecnológica adecuada, como sistemas de información integrados para seguimiento de asistencia y gestión de recursos humanos, podría dificultar la monitorización y análisis de datos.
6. **Factores Externos e Inestabilidades:** Eventos externos como cambios en la legislación laboral, fluctuaciones económicas, y situaciones de crisis sanitaria

pueden influir en la efectividad de las estrategias gerenciales y en el bienestar del personal docente.

7. **Falta de Evaluación Continua:** La falta de sistemas robustos de evaluación y seguimiento del desempeño puede dificultar la identificación oportuna de problemas y la implementación de acciones correctivas para mejorar la gestión gerencial.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. **Planificación Estratégica y Sensibilización:** Es crucial desarrollar una planificación estratégica detallada que considere las limitaciones identificadas, y realizar actividades de sensibilización y comunicación para involucrar al personal docente en el proceso de cambio.
2. **Inversión en Capacitación:** Se recomienda invertir en programas de capacitación especializados para el personal, enfocados en gestión del cambio, salud laboral, técnicas de reducción de estrés, y equilibrio trabajo-vida.
3. **Fomentar la Participación y el Diálogo:** Promover espacios de participación y diálogo con el personal docente para identificar sus necesidades y preocupaciones, y diseñar estrategias que aborden sus inquietudes de manera efectiva.
4. **Implementación de Tecnologías Apropriadas:** Desarrollar e implementar sistemas tecnológicos que faciliten el seguimiento de la asistencia, gestión de permisos, y análisis de datos para identificar patrones de ausentismo y tomar decisiones informadas.
5. **Monitoreo y Evaluación Continua:** Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continuos para medir el impacto de las estrategias implementadas, identificar áreas de mejora y ajustar las acciones según sea necesario.
6. **Apoyo Psicológico y Bienestar:** Ofrecer programas de apoyo psicológico y bienestar emocional para el personal docente, con enfoque en la gestión del estrés, manejo de conflictos, y promoción de un ambiente laboral saludable.

GLOSARIO

- **Gestión Gerencial:** Proceso de planificación, organización, dirección y control de recursos para alcanzar los objetivos y metas de una organización de manera eficiente y efectiva.
- **Indicadores de Gestión:** Variables cuantitativas o cualitativas utilizadas para medir el desempeño y el logro de objetivos en una organización.
- **Eficiencia Operativa:** Capacidad de una organización para utilizar sus recursos de manera efectiva y obtener resultados óptimos en términos de productividad y calidad.
- **Cultura Organizacional:** Conjunto de valores, creencias, normas y prácticas compartidas por los miembros de una organización, que influyen en su comportamiento y toma de decisiones.
- **Capacitación:** Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y competencias por parte del personal de una organización para mejorar su desempeño y contribuir al logro de objetivos.
- **Satisfacción del Usuario:** Grado de conformidad y bienestar experimentado por los usuarios o clientes de una organización en relación con los productos o servicios recibidos.
- **Plataforma Virtual:** Entorno en línea que permite la interacción y acceso a recursos digitales, como cursos, talleres y servicios, a través de internet.
- **Gestión de Cambio:** Proceso planificado para implementar transformaciones organizacionales de manera efectiva y minimizar resistencias.
- **Desempeño Organizacional:** Medida de eficiencia y efectividad en el logro de objetivos y metas de una organización.
- **Liderazgo Estratégico:** Habilidad para dirigir y alinear los recursos hacia la consecución de los objetivos estratégicos de una organización.
- **Empoderamiento:** Proceso que otorga autoridad y responsabilidad a los empleados para tomar decisiones y actuar de manera autónoma.

- **Clima Laboral:** Ambiente psicológico y emocional en el lugar de trabajo, influido por las actitudes, percepciones y relaciones interpersonales.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Conjunto de prácticas y políticas para reclutar, seleccionar, capacitar y gestionar el personal de una organización.
- **Innovación Organizacional:** Introducción de nuevos procesos, productos o servicios que generan valor y mejoran la competitividad de una organización.
- **Gestión de Riesgos:** Identificación, evaluación y control de riesgos potenciales que pueden afectar los objetivos y operaciones de una organización.
- **Planificación Estratégica:** Proceso de establecimiento de objetivos a largo plazo y acciones para alcanzarlos, alineados con la visión y misión de la organización.
- **Mejora Continua:** Enfoque sistemático para identificar y aplicar mejoras en los procesos, productos o servicios de una organización.
- **Gestión de Calidad:** Prácticas y metodologías para asegurar que los productos o servicios cumplen con los estándares y requisitos de calidad establecidos.
- **Cultura de la Innovación:** Conjunto de valores, creencias y comportamientos que fomentan la creatividad, experimentación y adaptabilidad en una organización.
- **Diversidad e Inclusión:** Fomento de la variedad de perspectivas, experiencias y habilidades en el entorno laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades.
- **Gestión de Crisis:** Planificación y respuesta organizada ante eventos imprevistos o emergencias que puedan afectar la operatividad y reputación de la organización.
- **Responsabilidad Social Corporativa:** Compromiso de una empresa con el bienestar social, ambiental y ético, más allá de sus obligaciones legales y económica
- **Eficiencia Operativa:** Mejora en la utilización de recursos para lograr resultados óptimos en los procesos internos.
- **Capacitación:** Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y competencias por parte del personal.

- **Indicadores de Gestión:** Variables utilizadas para medir el desempeño y resultados de una organización o proyecto.
- **Proyección Financiera:** Estimación de ingresos, gastos y resultados financieros futuros basados en análisis y pronósticos.
- **Reducción del Ausentismo:** Estrategias para disminuir la cantidad de empleados ausentes en sus labores.
- **Optimización de Recursos:** Uso eficiente y efectivo de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos.
- **Gestión Estratégica:** Planificación y dirección de actividades para lograr los objetivos a largo plazo.
- **Calidad de Servicio:** Nivel de satisfacción y cumplimiento de expectativas de los usuarios o clientes.
- **Monitoreo de Resultados:** Seguimiento y evaluación constante de los logros y efectividad de las acciones implementadas.
- **Gestión de Riesgos:** Identificación, evaluación y control de posibles eventos que puedan afectar el logro de objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Barreno G., & Martínez E. (2016). *Guía General para Docentes Tutores / Programa Educando en Familia*.
- Ginesta, A., Teresa, F. /, Majós, M., & Mauri, T. (2023). Una aproximación sociocultural y situada a la planificación docente. In *Revista Mexicana de Investigación Educativa RMIE* (Vol. 28).
- Gutiérrez, M. (2013). La planificación familiar como herramienta básica para el desarrollo. In *Rev Peru Med Exp Salud Publica Citar como: Gutiérrez M* (Vol. 30, Issue 3).
- Institución Educativa Alessandro Volta. (2024). *Unidad Educativa Alessandro Volta*.
- María, M. S., & Vidal, M. L. (2017). *Estrategia educativa de orientación familiar para la atención a las carencias afectivas en el desarrollo del escolar ecuatoriano* (Vol. 13, Issue 2).
- Moreira, J. (2022). Plan de gestión de talento humano en el hospital básico del Instituto Ecuatoriano de seguridad social IESS de Chone [Ciencias de la Salud]. Universidad de las Américas
- OMS. (2023). Planificación familiar métodos anticonceptivos. In *Organización mundial de salud*.
- Proaño, M. (2020). *CODIGO DEL TRABAJO*. www.lexis.com.ec
- Maza de la Torre, G., Motta-Ramírez, G.-A., Motta-Ramírez, G., & Monserrat Jarquín-Hernández, P. (2023). Empathy, effective communication and assertiveness in current medical practice La empatía, la comunicación efectiva y el asertividad en la práctica médica actual. In *Sanid. Milit* (Vol. 77, Issue 1).
- Moreno Treviño, J. O., Luna Domínguez, E. M., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329–342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

Stoppi, M. (2024). *Reglamento interno de trabajo de micheli stoppi barbara “colegio particular alessandro volta.”*

Torner, R., y García, S. (2017). *Guía práctica para implantar un programa de promoción de la salud en el trabajo en las organizaciones.*

Torres Salgado, M. K. (2021). Performance indicators of medical processes with strategic alignment in patient care. *Cirugia y Cirujanos (English Edition)*, 89(3), 403–410. <https://doi.org/10.24875/CIRU.20000046>

Velez,A. (2019). *Diseño de un cuadro de mando de indicadores de gestión para el hospital león becerra de la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, facultad de Ingeniería industrial.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 22. Encuesta para medir la percepción de los docentes sobre la implementación del análisis ambiental situacional y las estrategias específicas diseñadas (encuesta llena)

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Has notado la implementación de cambios en la gestión de la Unidad Educativa Alessandro Volta de Quito en relación a la salud reproductiva de los docentes?	70%	30%
2. ¿Consideras que estos cambios son una respuesta adecuada a las necesidades identificadas en la comunidad educativa?	60%	40%
3. En caso de haber respondido que sí, ¿qué aspectos de la gestión de la salud reproductiva han sido efectivos?		
- Planificación y programación de talleres educativos	35%	
- Establecimiento de un departamento centralizado en salud reproductiva	25%	
- Implementación de procesos de compra efectivos	15%	
- Otros (especificar) _____	25%	
4. En caso de haber respondido que no, ¿cuál crees que es el principal desafío que enfrenta la Unidad Educativa Alessandro Volta para mejorar la gestión de la salud reproductiva de los docentes?		
5. ¿Has participado en alguno de los talleres o servicios de salud reproductiva ofrecidos por la institución?	45%	55%

6. En caso de haber respondido sí, ¿cómo calificarías la calidad de los talleres o servicios?		
- Bueno	50%	
- Regular	25%	
- Malo	15%	
- No estoy seguro	10%	

Anexo 2

Tabla 23. *Encuesta sobre Conocimiento y Actitudes hacia la Planificación Familiar y Salud Reproductiva en el Personal Docente (encuesta llena)*

PREGUNTAS	SI (%)	NO (%)
1. ¿Eres docente en edad fértil?	60	40
2. ¿Has recibido información sobre planificación familiar y salud reproductiva en tu lugar de trabajo?	20	80
3. En caso afirmativo, ¿consideras que esa información fue suficiente y clara?	10	90
4. ¿Te gustaría recibir más información sobre planificación familiar y salud reproductiva?	85	15

5. ¿Qué canales de comunicación consideras son más efectivos para recibir información sobre planificación familiar y salud reproductiva?		
a) Correo electrónico	20	
b) Folletos informativos	15	
c) Charlas/capacitaciones presenciales	35	
d) Videos/folletos digitales	30	
6. ¿Cree que es importante que las instituciones educativas promuevan la planificación familiar y la salud reproductiva entre su personal docente?	90	10
7. ¿Estaría dispuesto/a participar en un programa de educación sobre planificación familiar y salud reproductiva en su lugar de trabajo?	80	20

Anexo 3

Tabla 24. Encuesta sobre Gestión y Mejora de Servicios de Salud Reproductiva (encuesta llena)

PREGUNTAS	De acuerdo	NO de acuerdo (%)	No estoy seguro/a (%)
	(%)		
1. ¿Has tenido alguna experiencia con servicios de salud reproductiva en el último año?	20	70	10
2. ¿Cómo calificaría la eficacia de la actual gestión de los servicios de salud reproductiva?	15	65	20
3. ¿Crees que la estructura administrativa de los servicios de salud reproductiva necesita mejoras en algún aspecto?	60	25	15
4. ¿Crees que los puntos críticos identificados pueden afectar la gestión de los servicios de salud reproductiva?	55	35	10
5. ¿Qué opina de la evaluación de desempeño del personal a cargo del departamento de salud reproductiva?	40	45	15
6. ¿Qué opina de la estandarización del proceso de atención para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos?	70	20	10
7. ¿Qué medidas consideras que podrían mejorar la atención en los servicios de salud reproductiva?			

a) Mejora en la capacitación del personal	25		75
b) Actualización de equipos y tecnología	60		40
c) Mayor coordinación entre departamentos	45		55
d) Incremento en la disponibilidad de recursos	35		65

Anexo 4

Tabla 25. *Base de Encuesta de Satisfacción del Paciente (encuesta llena)*

PREGUNTAS	RESPUESTAS (%)
1. ¿Cómo calificaría su experiencia general en nuestra institución?	
a) Excelente	30
b) Buena	40
c) Regular	20
d) Mala	10

2. ¿Cómo calificaría la calidad de atención recibida por nuestro personal médico?	
a) Excelente	45
b) Buena	35
c) Regular	15
d) Mala	5
3. ¿Cómo calificaría la calidad de atención recibida por nuestro personal administrativo?	
a) Excelente	25
b) Buena	40
c) Regular	25
d) Mala	10
4. ¿Recibió suficiente información sobre su diagnóstico y tratamiento?	
a) Sí, recibí suficiente información	60
b) No, me gustaría haber recibido más información	40
5. ¿Cómo calificaría su tiempo de espera para ser atendido?	
a) Menos de 30 minutos	50
b) De 30 a 60 minutos	30
c) De 1 a 2 horas	15
d) Más de 2 horas	5

6. ¿Cómo calificaría la comodidad de nuestras instalaciones durante su tratamiento?	
a) Muy cómodo	35
b) Cómodo	40
c) Incómodo	20
d) Muy incómodo	5
7. ¿Recomendaría nuestro servicio clínico a sus amigos y familiares?	
a) Sí	55
b) No	45
8. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios y atención?	

Anexo 5

Tabla 26. *Evaluación de Experiencia Previa de Gestión (encuesta llena)*

Aspecto	Evaluación	Porcentaje
Historial en Encuestas	Exitoso	70%
	Regular	20%
	Necesita Mejora	10%
	Ausente	60%

Sistemas de Información	Parcialmente Implementado	30%
	Totalmente Implementado	10%

Anexo 6

Tabla 27. *Evaluación de Cultura Organizacional (encuesta llena)*

Aspecto	Evaluación	Porcentaje
Compromiso del Personal	Alto	80%
	Medio	15%
	Bajo	5%
Resistencia al Cambio	Posible	60%
	Moderada	30%
	Alta	10%

Anexo 7

Tabla 28. *Evaluación de Oportunidades y Amenazas Externas (encuesta llena)*

Aspecto	Evaluación	Porcentaje
Demandas en Salud Reproductiva	Crecientes	70%
	Estables	20%
	Disminuyentes	10%
Conflictos Culturales o Religiosos	Posibles	60%
	Moderados	30%
	Altos	10%

Anexo 8

Tabla 29. *Evaluación de Industria de Servicios de Salud (encuesta llena)*

Aspecto	Evaluación	Porcentaje
Eficiencia en Recursos Humanos	Oportunidad	60%
	Estable	30%
	Deficiente	10%
Desafíos Financieros	Presentes	70%
	Controlados	20%
	Superados	10%