



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
MAESTRÍA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

**PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA INFRAESTRUCTURA
ODONTOLÓGICA EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL**

PROFESORA GUIA:
Cristina Pérez Rico

Autor:

Wendy Mabell Maldonado Villacis, Odontóloga

Año 2024

RESUMEN

El Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil está ubicado en la Provincia del Guayas experimenta un notable aumento de estudiantes actualmente matriculados debido a la creciente demanda de oportunidades laborales en diferentes carreras Universitarias. Como resultado, la comunidad Universitaria necesitara una expansión de los servicios de salud Primaria entre las patologías más comunes se destacan la incidencia de caries Dental, periodontitis, Gingivitis.

El objetivo primordial es elaborar un plan de gestión Gerencial para la mejora continua de la infraestructura Odontológica en el departamento de Bienestar Estudiantil. Definir los fundamentos teóricos del plan de Gestión Gerencial con relación a la mejora continua de la infraestructura y proponer alternativas que mejore las deficiencias identificadas en la infraestructura y equipamiento odontológico.

Este trabajo se basa en una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativa descriptivo y transversal.

La metodología cuantitativa empleada se centra en la recopilación de datos numéricos consistirá en obtener una comprensión profunda y contextualizada de las experiencias y percepciones de los usuarios atendidos es decir los estudiantes Universitarios.

Se llevará a cabo un plan de Gestión Gerencial para establecer en el departamento de Bienestar Estudiantil que conlleve a una mejor infraestructura odontológica e insumos para mejorar la calidad de la atención en un lugar donde la población Universitaria recibe atención de manera gratuita rápida y eficiente. Esto permitirá a la Comunidad Universitaria ahorrarse tiempo y dinero en buscar citas odontológicas en dispensarios públicos o clínicas particulares reducir costos con desplazarse de un lugar a otro por buscar una atención odontológica integral.

Este plan de Mejora continua puede llevarse a cabo y ser un éxito si se cumple a cabalidad con las propuestas consiguiendo donaciones por diferentes casas de salud y priorizando los gastos y necesidades en la Universidad de Guayaquil ya que el departamento de Bienestar Estudiantil área de Odontología es de suma necesidad para los estudiantes ya que ellos tienen acceso a la atención en su propia Universidad totalmente gratis.

El propósito principal es cumplir en el departamento de Bienestar Estudiantil es ofrecer a sus usuarios servicio de salud integral. Contará con más personal calificado que cumplan con ofrecer y brindar atención de calidad a los estudiantes con equipos modernos y con comodidad. ya que su objetivo es brindar a los estudiantes una buena atención y que se

sientan totalmente satisfechos en recibirla este departamento de salud estará dirigida como hasta ahora por el Decano de Bienestar Estudiantil su administradora sería médico cumpliendo con dos funciones de directora y médico en atención y más personal contratado para áreas de salud y administrativas.

Los estudiantes de la Universidad de Guayaquil expresaron a través de la encuesta realizada sobre la aceptación de los servicios médicos y odontológicos ofrecidos en el Departamento de Bienestar Estudiantil se obtuvo que la mayor cantidad de estudiantes que acuden a recibir atención gratuita son de estado civil solteros de un 71% siendo más visitado por el género Femenino en un 58% con un nivel socio económico medio.

La investigación dio como resultado que el 67% de los estudiantes de las diferentes facultades asisten con mayor frecuencia por su gratuidad y calidad de atención donde resalta la facultad de Filosofía y letras con un 25% estudiantes atendidos seguido de los estudiantes de la facultad de Educación Física, son residentes de diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil donde resalta la ciudadela Kennedy norte ya que por su cercanía a la Universidad genera un porcentaje de 35% de estudiantes que asisten a la consulta. Donde pudieron expresar que no cuenta con un seguro ni público ni privado ya que la gran mayoría de estudiantes no cuenta con un trabajo donde les ofrezcan algún tipo de seguro de salud lo cual implica un 66% de los estudiantes encuestados. Un 92% acude con diferentes patologías odontológicas y por lo cual se sienten satisfechos en su atención en un 84% y rectifican que acuden por la patología más común de la cavidad bucal que es caries dental en un porcentaje de 50% y acuden mensualmente a su atención en un 50% mientras se procesa el agendamiento de citas donde manifiestan que desean una mejor infraestructura en un porcentaje del 37%.

Palabras claves: Universidad de Guayaquil, Bienestar Estudiantil, Creación, Atención, facultades, Departamento.

ABSTRACT

The Student Welfare Department of the University of Guayaquil, located in the Province of Guayas, is experiencing a notable increase in currently enrolled students due to the growing demand for job opportunities in different university careers. As a result, the University community will need an expansion of Primary health services, among the most common pathologies the incidence of Dental caries, periodontitis, and Gingivitis stands out.

The primary objective is to develop a Management Management Plan for the continuous improvement of the Dental infrastructure in the Student Welfare department. Define the theoretical foundations of the Management Management plan in relation to the continuous improvement of the infrastructure and propose alternatives that improve the deficiencies identified in the dental infrastructure and equipment.

This work is based on non-experimental research, with a descriptive and transversal quantitative approach.

The quantitative methodology used focuses on the collection of numerical data and will consist of obtaining a deep and contextualized understanding of the experiences and perceptions of the users served, that is, the university students.

A Management Management plan will be carried out to establish in the Student Welfare department that leads to better dental infrastructure and supplies to improve the quality of care in a place where the University population receives free care quickly and efficiently. This will allow the University Community to save time and money in looking for dental appointments in public dispensaries or private clinics, reduce costs of traveling from one place to another to seek comprehensive dental care.

This continuous improvement plan can be carried out and be a success if the proposals are fully complied with, obtaining donations from different health centers and prioritizing expenses and needs at the University of Guayaquil since the Student Welfare department, area of Dentistry, is of utmost necessity for students since they have access to care at their own University completely free of charge.

The main purpose of the Student Welfare Department is to offer its users comprehensive health services. It will have more qualified personnel who are committed to offering and providing quality care to students with modern equipment and comfort. Since its objective is to provide students with good care and make them feel totally satisfied in receiving it, this health department will be directed as until now by the Dean of Student Welfare, its administrator would be a doctor fulfilling the two functions of director and doctor in care and more personnel hired for health and administrative areas.

The students of the University of Guayaquil expressed through the survey carried out on the acceptance of the medical and dental services offered in the Student Welfare Department, it was obtained that the largest number of students who come to receive free care are of single marital status. 71% being more visited by the female gender at 58% with a medium socioeconomic level.

The research resulted in 67% of the students from the different faculties attending more frequently due to its free nature and quality of care, where the Faculty of Philosophy and Letters stands out with 25% of the students attended, followed by the students of the Faculty of Physical Education. , are residents of different sectors of the city of Guayaquil where the northern Kennedy citadel stands out since due to its proximity to the University it generates a percentage of 35% of students who attend the consultation. Where they were able to express that they do not have insurance or public nor private since the vast majority of students do not have a job where they are offered some type of health insurance, which implies 66% of the students surveyed. 92% come with different dental pathologies and for this reason they feel satisfied with their care in 84% and they rectify that they go for the most common pathology of the oral cavity which is dental caries in a percentage of 50% and they go monthly to their attention by 50% while the scheduling of appointments is processed where they state that they want better infrastructure by a percentage of 37%.

Keywords: University of Guayaquil, Student Welfare, Creation, Attention, faculties, Department.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1.....	1
1 Análisis ambiental situacional.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Análisis de la situación actual de gestión gerencial	2
1.2.1 Estructura administrativa	3
1.3 Estructura Financiera	4
1.4 Estructura Operativa	4
1.5 Oferta y Demanda de Servicios.....	5
1.5.1 Oferta de Servicios.....	5
1.5.2 Análisis geoespacial y geopolíticos	8
1.5.3 Población Atendida.....	9
1.5.4 Demanda de Servicios insatisfechos	10
1.6 Planteamiento del problema	11
1.7 Justificación.....	11
1.8 Objetivo general.	12
1.9 Objetivos específicos.....	12
1.10 Oportunidades de mejora	13
CAPITULO 2.....	14
2.1 Justificación y aplicación de metodología cualitativa para la realización del plan de prestación de servicios.....	14
Recopilación de información	15
Resultados de encuesta y estadísticas.....	15
Análisis de encuestas	15
2.2 Diagnostico de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud	16
Estructura organizacional.	20
CAPITULO 3.....	21
3.1 Planteamiento estratégico.....	21
Análisis del entorno social.....	21
Análisis Pestel.	21
Análisis de la industria de servicios de salud.....	21
Análisis FODA.....	25
Cadena de Valor de la Organización	27
Actividades primarias	27
Actividades de apoyo.....	28
Planificación estratégica	28
Misión	29
Visión.....	29
Valores	30
Objetivos institucionales	31

Principios éticos	31
Políticas	32
3.2 Plan de gestión gerencial.....	32
Propuesta de solución: formulación de plan de gestión gerencial	
Gestión gerencial de la dirección.....	32
Gestión administrativa y de recursos humanos	33
Gestión financiera	33
Gestión operativa abastecimiento y logística.....	34
Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	35
Indicadores de gestión de registro de la información (proyección cinco años).....	35
Gestión de servicios de clínica y hospitalización.....	35
Indicadores de gestión de clínica y hospitalización por área de atención (proyección cinco años).....	35
Gestión de Implementación y evaluación de redes de Atención	38
CAPITULO	
IV.....	41
Evaluación e implementación integral de Gestión Gerencial	41
Limitaciones y restricciones de la gestión gerencial	41
Conclusiones y recomendaciones.....	41
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS	45
Anexo 3 Resultados obtenidos.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Porcentajes según edad	8
Tabla 2 Porcentaje según etnia.....	8
Tabla 3 Porcentaje según sexo.....	9
Tabla 4 Porcentajes según provincias de residencia	10
Tabla 5 Matriz de evaluación de alternativas de solución	13
Tabla 6 Capacidad de atenciones odontológicas.....	18
Tabla 7 Índice de satisfacción de los estudiantes.	18
Tabla 8 Comparativo de cantidades de citas de 2023 a 2024.....	19
Tabla 9 Demanda de servicios odontológicos de 2023 a junio 2024.....	19
Tabla 10 Matriz FODA.....	27
Tabla 11 Presupuesto	34
Tabla 12 Indicadores de gestión de registro de la información.....	35
Tabla 13 Indicadores de gestión de clínica y hospitalización	35
Tabla 14 Indicadores de mejoramiento continuo de la calidad	36
Tabla 15 Indicadores de ejecución de planes de desarrollo institucional.....	37
Tabla 16 Indicadores de la gestión administrativa y de recursos humanos.....	38
Tabla 17 Indicadores de la gestión de implementación y evaluación de redes de atención en salud.....	39
Tabla 18 Indicadores de gestión financiera	40
Tabla 19 Evaluación presupuestaria.....	40
Tabla 20 Operalización de variables.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama estructural de Bienestar Estudiantil	3
Figura 2 Procedimientos de atención a estudiantes	5
Figura 3 Feria de servicios en la UG	6
Figura 4 Servicios gratuitos de Bienestar Estudiantil	6
Figura 5 Limites Geográficos	7
Figura 6 Localización de Bienestar Estudiantil.....	20
Figura 7 Estructura Organizacional de Bienestar Estudiantil	20
Figura 8 Cinco fuerzas de Porter.....	23
Figura 9 Diagrama de las 5 fuerzas de Porter de Bienestar Estudiantil.....	25

CAPITULO 1

1 Análisis ambiental situacional

“Mejora Continua de la Infraestructura Odontológica en la Universidad de Guayaquil”

1.1 Introducción

En el ámbito de la educación superior indica Langley (2022) sobre la calidad de la infraestructura y los servicios de salud disponibles en la institución Universitaria la calidad en servicios de la salud desempeña un papel importante en la formación académica y práctica Pre Profesionales de los estudiantes de la Facultad de Odontología. En particular, la prioridad de la Universidad de Guayaquil es brindar servicios de salud y de calidad a los estudiantes Universitarios en el campo de la odontología, donde la excelencia en las instalaciones y equipos es esencial para garantizar la adecuada formación de los futuros profesionales de la salud bucal.

Los indicadores de satisfacción del paciente son medidas utilizadas para evaluar la experiencia de los pacientes en un consultorio dental según Ramírez (2019) estos incluyen la calificación general de satisfacción, el tiempo de espera, la calidad de la atención clínica y la comunicación del personal según lo citado del autor es decir que los indicadores ayudan a identificar áreas de mejora y a garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los pacientes, por lo cual en este estudio se realizarán encuestas virtuales a los universitarios sobre sus prioridades y expectativas futuras de los recursos y futuras mejoras en la infraestructura de odontología en la universidad de Guayaquil.

Marco Teórico

1.1.1 PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

El plan de gestión gerencial, como componente esencial de la planificación estratégica en las organizaciones, se rige como un documento directriz que establece la hoja de ruta para las decisiones y acciones de la alta dirección. Según los autores Hernández, R & Guzmán, R. (2020) este plan, cuyo propósito radica en alinear recursos, actividades y estrategias con los objetivos organizacionales, depende crucialmente de una serie de teorías y enfoques en la gestión estratégica para su concepción y desarrollo (p. 75) es decir que, en primer lugar, se nutre de diversos modelos y herramientas analíticas que

permiten una comprensión profunda del entorno competitivo y de los recursos internos de la organización.

Una de las principales ventajas de un plan de gestión gerencial bien diseñado es su capacidad para fomentar la mejora continua en todas las áreas de la organización. Drucker (2020) manifiesta que, al establecer metas y objetivos claros, así como mecanismos de seguimiento y evaluación, el plan de gestión gerencial proporciona un marco para identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes según sea necesario para garantizar el éxito a largo plazo del departamento, con esto el autor destaca la importancia de establecer y destacar metas para poder alcanzar oportunidades t garantizar de esta forma un mejor servicio.

1.1.2 Mejora continua de la infraestructura

La mejora continua de infraestructura implica la identificación de áreas de oportunidad, la implementación de cambios, la evaluación de resultados y la retroalimentación constante. Para Sánchez, J. & López, M. (2021) la mejora continua de infraestructura es un proceso sistemático que busca optimizar y perfeccionar los recursos físicos, tecnológicos y humanos en una organización con el fin de aumentar la eficiencia, la calidad y la eficacia en la prestación de servicios, así como en la producción de bienes es por ello que mejora continua de la infraestructura odontológica es un proceso esencial en cualquier institución de salud, especialmente en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil, donde se busca ofrecer servicios de calidad a los estudiantes.

Para garantizar calidad y eficacia en los servicios de salud bucal ofrecidos en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil. Al invertir en la actualización y optimización de la infraestructura, la universidad puede mejorar significativamente la experiencia de los estudiantes y promover su bienestar general.

Palabras claves: Universidad de Guayaquil, Plan de mejora continua, Atención.

1.2 Análisis de la situación actual de gestión gerencial

Actualmente el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil (Área de Odontología) es una parte integral de la institución, con una destacada presencia de profesionales odontólogos. Sin embargo, a pesar de contar con un equipo de profesionales capacitados en esta área de salud enfrenta

una problemática significativa en términos de insumos e infraestructura odontológica que afecta su capacidad para ofrecer una atención dental a todos los estudiantes Universitarios.

Uno de los principales factores de preocupación es la reducida cantidad de insumos que se reciben y una infraestructura inadecuada para los distintos consultorios dentales, los insumos de odontología son esenciales para proporcionar atención dental de calidad en cualquier entorno clínico para López (2020) garantizar la disponibilidad de insumos adecuados permite a los profesionales dentales ofrecer tratamientos efectivos, mejorar la experiencia del paciente y mantener altos estándares de práctica clínica. el autor destaca que, desde materiales básicos como anestésicos y resinas hasta equipos especializados como unidades dentales y radiografías, estos insumos son necesarios para llevar a cabo procedimientos dentales de manera eficiente y segura.

El Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil (Área de Odontología) el autor Rohr (2020) menciona que la estructura administrativa es crucial en cualquier consultorio dental, ya que proporciona la base organizativa necesaria para gestionar eficientemente las operaciones diarias esto quiere decir que como parte integral de la institución, opera bajo una estructura administrativa, financiera y operativa diseñada para facilitar sus funciones de educación Preventiva y servicios de salud.

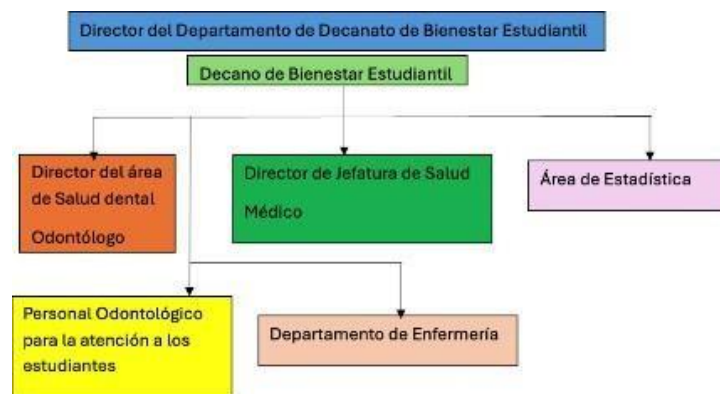


Figura 1

Organigrama estructural de Bienestar Estudiantil

Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 - 2025

1.3 Estructura Financiera

Una buena gestión del presupuesto es esencial en cualquier contexto, ya que ayuda a garantizar el uso eficiente y efectivo de los recursos financieros disponibles. En palabras de Jiménez (2020) destaca que, en el caso de los insumos, una gestión cuidadosa del presupuesto implica asignar fondos de manera estratégica para adquirir los materiales necesarios sin exceder los límites financieros establecidos, es por ello que esto permite mantener un equilibrio adecuado entre la calidad de los suministros y el control de costos, lo que a su vez contribuye a la estabilidad financiera y la viabilidad a largo plazo del consultorio o departamento.

El rector de la Universidad de Guayaquil máxima autoridad designa el presupuesto mensual para la adquisición de materiales e insumos odontológicos para los consultorios para el departamento de bienestar estudiantil, una cantidad estimada de 600 dólares mensuales, la cual es administrada por el jefe inmediato decano del área de odontología.

Fuente: Departamento Financiero de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

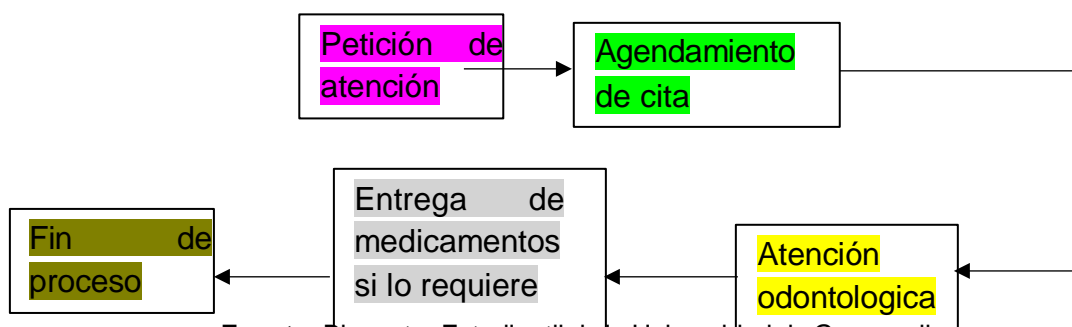
Año: 2024 – 2025

1.4 Estructura Operativa

La estructura Operativa del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil abarca todas las actividades diarias relacionadas con la atención dental y Educación Preventiva en salud a los estudiantes Universitarios. Sin embargo, se enfrenta a desafíos en términos de gestión de recursos humanos y optimización de procesos. La afluencia de estudiantes que acuden a solicitar una cita Odontológica y la reducida cantidad de insumos puede afectar la eficiencia y calidad a los servicios ofrecidos lo que repercute en la atención Primaria que ofrecemos a los estudiantes. La siguiente tabla represa la estructura operativa y la gestión de los recursos.

Figura 2

Procedimientos de atención a estudiantes



Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025

Explicación: Ruta de Actuación para la atención Odontológica y procedimiento de atención a los estudiantes Universitarios.

1.5 Oferta y Demanda de Servicios

La oferta y la demanda de servicios en el Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil es un aspecto esencial para comprender el funcionamiento de este sector el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil podría recibir atención más rápida y eficiente.

Calidad de atención al paciente: Al comprender la demanda de servicios, los profesionales pueden adaptar sus prácticas clínicas para satisfacer las expectativas y necesidades de los pacientes. Esto puede incluir la introducción de nuevos tratamientos o servicios basados en las tendencias del mercado y las preferencias del paciente, lo que contribuye a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Oferta de Servicios:

El Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil ofrece una atención Básica de servicios odontológicos de lunes a viernes desde las 8:30 am hasta las 17:00 Estos servicios incluyen:

1. **Atención Clínica:** El departamento de odontología proporciona atención dental Básica a los estudiantes van desde su respectivo diagnóstico y profilaxis dental, operatorias dentales (calces) y extracciones simples y en algunos casos compleja.
2. **Servicios Preventivos:** Se ofrecen servicios de educación y prevención dental, incluyendo sesiones informativas sobre cuidado oral, selladores de fisuras, fluorización y limpiezas profesionales para

mantener una buena salud bucal.

3. **Servicios de Emergencia:** Se proporcionan servicios de atención de emergencia para pacientes que experimentan dolor dental agudo, traumatismos dentales u otras situaciones de urgencia.
4. **Programas Comunitarios:** El departamento participa en programas comunitarios que brindan servicios como Ferias educativas de prevención dental para todas las facultades de la Universidad de Guayaquil.

Figura 3

Feria de servicios en la UG

Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025



Explicación: Feria de Servicios en la Universidad de Guayaquil, una casa abierta, dimos a conocer la gama de servicios destinados a nuestros estudiantes, destacando el compromiso de la institución con el Bienestar de la comunidad Universitaria.

Figura 4

Servicios gratuitos de Bienestar Estudiantil



Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025

Explicación: Edificio de Bienestar Estudiantil puerta G6 Ofrece a los estudiantes Servicios gratuitos a todos los estudiantes Universitarios.

1.5.1 Análisis geoespacial y geopolíticos

Las instalaciones del Departamento de Bienestar Estudiantil están ubicadas en la Provincia de Guayas Cantón Guayaquil del. Este departamento está ubicado dentro de

la Universidad de Guayaquil – Av. Delta S/N y Av. Kennedy. Departamento de bienestar estudiantil (Decanato De Vinculación con la sociedad) Puerta G6.

Sus límites Geográficos son:

Norte: Cdma. Vieja Kennedy **Sur:** Malecón del Salado

Este: Cdma. Bolivariana

Oeste: Estero Salado.



Figura 5

Límites Geográficos

Fuente: Google Maps

Explicación: Mapa Google con la ubicación exacta y sus límites geográficos para encontrar el lugar de nuestros servicios de salud.

Porcentajes según edad:

Tabla 1

Porcentajes según edad

Edad	Atendidos	Porcentaje (%)
De 17 A 19	16.704	21,19
De 20 A 30	56.594	71,80
De 31 A 40	4.214	5,34

De 41 A 50	1.072	1,36
TOTAL	78.815	100

Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025

Explicación: Esta tabla nos indica las edades de los estudiantes Universitarios que son atendidos en el Departamento de Bienestar Estudiantil se encuentran legalmente matriculados estudiantes de diferentes edades y de diferentes facultades indicando en la tabla la cantidad estimada de atención anualmente.

Porcentajes según etnia

Tabla 2

Porcentaje según etnia

Etnia	Atendidos	Porcentaje (%)
Afroecuatoriano	1.487	1,88
Mestizo	71.105	90,21
Indígena	1.224	1,55
Blanco	2.459	3,11
Montubio	1.695	2,15
Mulato	454	0,57
Negro	256	0,32
Otro	135	0,17
TOTAL	78.815	100

Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025

Explicación: Actualmente en la Universidad de Guayaquil existen estudiantes de diferentes Provincias que acuden a la Universidad de Guayaquil para formarse como Profesionales y con esta tabla se puede contabilizar de que tipo de Etnia y provincia a la cual pertenecen, atendiéndolos a todos de una manera igualitaria, priorizando calidad y calidez a los estudiantes ofreciendo resultados óptimos en sus tratamientos.

1.5.2 Población Atendida

Una población atendida se refiere al conjunto de personas que reciben atención o servicios específicos en un contexto determinado. En palabras de Kottman (2022) en el ámbito de la salud, por ejemplo, la población atendida puede incluir a todos los pacientes que reciben tratamiento médico en un hospital, clínica o centro de salud en particular. La población actual atendida según la proyección de estudiantes matriculados en el Periodo Lectivo 2023-2024 división entre hombres y mujeres.

Porcentajes según sexo:

Tabla 3

Porcentaje según sexo

SEXO	ATENDIDOS	PORCENTAJE (%)
MASCULINO	32.557	41,30
FEMENINO	46.258	58,69
TOTAL	78.815	100

Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025

Explicación: En esta tabla se puede identificar el sexo de los estudiantes actualmente atendidos en el departamento de Bienestar Estudiantil.

También existen estudiantes de otras provincias, que residen y estudian en la Universidad de Guayaquil, y con esta tabla se puede clasificar la cantidad de estudiantes de diferentes Provincias que son atendidos en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

Tabla 4
Porcentajes según provincias de residencia

Provincia De Residencia	Atendidos	Porcentaje (%)
Azuay	85	0,10
Bolívar	427	0,54
Cañar	225	0,28
Carchi	4	0,00
Chimborazo	186	0,23
Cotopaxi	122	0,15
El Oro	1.107	1,40
Esmeraldas	184	0,23
Galápagos	13	0,01
Guayas	72.488	91,97
Imbabura	35	0,04
Loja	133	0,16
Los Ríos	1.806	2,29
Manabí	556	0,70
Morona Santiago	15	0,01
Napo	17	0,02
Orellana	21	0,02
Pastaza	10	0,01
Pichincha	343	0,43

Santa Elena	768	0,97
Santo Domingo De Los Tsáchilas	25	0,03
Sucumbíos	34	0,04
Tungurahua	166	0,21
Zamora Chinchipe	44	0,05
Fuera Del País	1	0,00
Total	78.815	100

Fuente: Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil

Elaborado por: Dra. Wendy Maldonado Villacis

Año: 2024 – 2025

Explicación: La tabla numero 5 nos indica la cantidad de estudiantes de otras Provincias que son atendidos en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

1.5.3 Demanda de Servicios insatisfechos

La insatisfacción de los pacientes con los servicios odontológicos puede resultar en una pérdida de confianza en el profesional y la práctica clínica. En palabras de Pérez (2023) al momento de existir insatisfacción en los pacientes ocurre una disminución en la reputación del consultorio. Esto puede llevar a una pérdida de pacientes y afectar negativamente los ingresos del consultorio, además de crear la necesidad de implementar mejoras para abordar las preocupaciones del paciente y evitar consecuencias legales. Los estudiantes

Universitarios necesitan cumplir su etapa estudiantil con una buena salud tanto física mental y dental es por ello por lo que aprovechan sus años de estudio en la institución para poder acceder a los servicios médicos que les ofrece gratuitamente el departamento de Bienestar Estudiantil. En una demanda insatisfecha se puede manifestar que el estudiante necesita una radiografía para la extracción del tercer molar el cual no contamos con equipos de rayos x, también muchos estudiantes necesitan un tratamiento de ortodoncia para su alineación dental, no se cuenta con especialistas en la rama de ortodoncia ni mucho menos insumos para el tratamiento.

1.6 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente hay un aumento bastante extenso de estudiantes universitarios. Al ser matriculados como estudiante de la Universidad de Guayaquil es automáticamente ingresado al sistema ORPHEUS que maneja el departamento de Bienestar estudiantil para su atención médica, psicológica y odontológica sin ningún costo.

En el presente trabajo de plan de gestión gerencial se trata de explicar dónde radica la problemática en la atención de salud del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil a su vez ayudar a resolver la problemática de falta de infraestructura en mejores equipos Odontológicos y así ofrecer un mejor servicio a los estudiantes que lo requieren ya que en el departamento de salud de la Universidad existe ausencia de buenos equipos y eso dificulta la atención en muchos casos donde el paciente no puede ser atendido por ausencia de infraestructura y equipos muy necesarios para culminar un tratamiento odontológico con éxito y a su vez postergando la cita dental para otra fecha ya que no hay suficientes insumos ni equipos dentales.

La Universidad de Guayaquil al tener una cantidad considerable de estudiante llega a incrementar el departamento de Bienestar estudiantil para la atención oportuna a sus estudiantes donde ellos podrían asistir sin costear en transporte y movilización innecesaria.

1.7 JUSTIFICACIÓN

La cantidad de estudiantes matriculados en la Universidad de

Guayaquil y su crecimiento actual con jóvenes de otras provincias necesitan un servicio de atención, odontológica. En su misma institución ya que muchos de ellos pasan todo el día recibiendo clases hasta 20 horas semanales equivalente a 80 horas mensuales (“Horarios de clase de cada facultad”, 2024). y les resulta bastante beneficioso realizar un plan de gestión para promover atención primaria y dar a si un servicio de calidad. Actualmente existen 73000 estudiantes cantidad de estudiantes matriculados en la Universidad de Guayaquil, (“área de secretaria de cada facultad, contabilizado anualmente”, 2024). esto equivale a un 70% de que necesitan atención primaria de manera gratuita. (“Informe de atención a los estudiantes por el departamento de bienestar estudiantil”, 2024). En la estrategia de un plan de gestión gerencial se trata de descubrir la problemática actual en la Universidad de Guayaquil en la atención primaria a su vez dando soluciones a diferentes enfermedades y patologías que presentan los estudiantes. Han un porcentaje de un 50 % (“Informe anual por el departamento de bienestar estudiantil”, 2024). que presenta caries dental en toda la cavidad bucal.

Aplicar una estrategia de marketing digital para llegar a los estudiantes a través de plataformas digitales y realizar un presupuesto anual para mantener activo el departamento de Bienestar estudiantil para estar siempre al servicio de los estudiantes universitarios. Según Olivares (2022) *el marketing en universidad se destaca como un elemento importante para mantener informados a todos los estudiantes de la universidad de Guayaquil y de esta forma mantener activo el departamento.*

1.8 Objetivo general

Elaborar un plan de gestión gerencial para la mejora continua de la infraestructura odontológica en el departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil.

1.9 Objetivos Específicos

- 1.9.1** *Definir los fundamentos teóricos del plan de gestión gerencial con relación a la mejora continua de infraestructura odontológica*
- 1.9.2** *Identificar áreas de oportunidad en la infraestructura y equipamiento odontológico de la universidad.*
- 1.9.3** *Proponer alternativas que mejore las deficiencias identificadas en la infraestructura y equipamiento odontológico.*

1.10 Oportunidades de mejora

- 1.1.1** *Para mejorar la prestación de servicios odontológicos en la Universidad de Guayaquil, se pueden considerar diversas oportunidades, como:*
- 1.1.2** *Ampliación y modernización de la infraestructura física de las clínicas dentales.*
- 1.1.3** *Mejora en la capacitación del personal para garantizar una atención odontológica de calidad.*
Implementación de herramientas y metodologías de mejora continua, como el ciclo PDCA y la gestión de calidad total, para asegurar resultados tangibles y sostenibles.

Tabla 5
Matriz de evaluación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS						
ESCUELA DE NEGOCIOS						
MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE LA SALUD						
"PLAN DE GESTION GERENCIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN LA UNIDAD DE SALUD PUBLICA O PRIVADA"						
MATRIZ DE EVALUACION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION						
Nº	PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
1	Infraestructura obsoleta y falta de equipamiento moderno	Limitaciones presupuestarias	Disminucion de la calidad y eficacia de los servicios odontologicos	Escasez de recursos financieros para inversiones en infraestructura y equipos	Renovacion y modernizacion de la infraestructura odontologica	Departamento de infraestructura
2	Insuficiente capacitacion del personal	Falta de programas de formacion especificos	Errores en diagnosticos y tratamientos; baja satisfaccion del paciente	Ausencia de planes de capacitacion adecuados; falta de tiempo para formacion	Implementacion de programas de capacitacion continua para el personal	Departamento de Recursos Humanos
3	Coordinacion deficiente entre departamentos	Falta de comunicaci3n efectiva entre areas	Retrasos en la atencion; duplicando de esfuerzos; perdida de informacion	Estrategias reales para mantener el servicio de bienestar estudiantil con atencion personalizada para cada estudiante	Implementacion de reuniones periodicas interdepartamentales para coordinacion	Direccion General
4	Baja visibilidad y conciencia sobre los servicios ofrecidos	Escasa promocion y difusion de los servicios disponibles	Facilidad de movilizacion para los estudiantes universitarios	Ausencia de estrategias de marketing efectivas; falta de conocimiento sobre servicios disponibles	Desarrollo de campañas de promocion y sensibilizacion sobre servicios odontologicos	Departamento de marketing
5	Falta de acceso economico para ciertos servicios	Altos costos de ciertos tratamientos	Aumento de patologias dentales	Limitaciones presupuestarias de los usuarios; falta de programas de asistencia financiera	Implementacion de programas de subsidios y tarifas accesibles para tratamientos especificos	Departamento Financiero
NOTAS:	PROBLEMATICA EXISTENTE EN LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL					
ELABOR	MALDONADO WENDY					
FECHA	28/4/2024					

Elaborado por Wendy Maldonado

CAPÍTULO 2

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

La elección de una metodología cualitativa para la implementación del Plan de Prestación de Servicios en la Universidad de Guayaquil se basa en la necesidad de obtener una comprensión profunda y contextualizada de las experiencias y percepciones de los usuarios atendidos. Este enfoque cualitativo permite explorar de manera detallada las dimensiones sociales y culturales que influyen en las interacciones y opiniones de los estudiantes sobre los servicios ofrecidos. En contraste, la metodología cuantitativa se centra en la recopilación de datos numéricos, proporcionando una visión más amplia y generalizada de las tendencias y patrones en la población estudiada.

Sin embargo, el método cualitativo es particularmente valioso para comprender las motivaciones, percepciones, expectativas y experiencias individuales de los usuarios, así como para identificar sus necesidades específicas en relación con los servicios del Departamento de Bienestar Estudiantil. Este trabajo indica una investigación no experimental con un descriptivo y transversal. Según Long (2020) “el método se identifica cuantitativo ya que reúne y examina datos para al fin comprenderlas opiniones expectativas y necesidades” (p,76). que sienten los estudiantes Universitarios de los servicios Odontológicos que ofrece el departamento de Bienestar Estudiantil.

La problemática del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil es necesario implementar este método de investigación con ello nos permitirá buscar soluciones viables dando así beneficios y servicios de salud de calidad también es Descriptivo por que describe la situación actual del Departamento de Bienestar Estudiantil indicando plan de mejora para el establecimiento , también se lo identifica como transversal ya que todos los datos son tomados en un tiempo determinado.

La metodología que se empleará para la recolección de datos en esta investigación será una encuesta dirigida a los estudiantes de la UG. Esta herramienta permitirá calificar el servicio ofrecido a los estudiantes universitarios. Con la encuesta, se podrán determinar las

preferencias de los usuarios, proporcionando una visión clara y detallada de sus opiniones y necesidades respecto al servicio brindado.

Además, se utilizarán estas encuestas para recopilar información específica sobre diversas dimensiones del servicio, como su calidad, accesibilidad y relevancia para los estudiantes (Aldana, 2020). La información obtenida no solo ayudará a medir la satisfacción general de los usuarios, sino que también identificará áreas de mejora y oportunidades para adaptar mejor el servicio a las expectativas y requerimientos de la comunidad universitaria. De esta manera, la investigación podrá ofrecer recomendaciones fundamentadas para la optimización y el desarrollo continuo del servicio ofrecido.

El cuestionario de preguntas será realizado en forma Dicotómica y de orden el objetivo es captar datos relevantes para el desarrollo de propuesta y ofreciendo facilidad para el entendimiento de los estudiantes Universitarios encuestados.

Las preguntas son elaboradas con la finalidad de determinar la prevalencia de patologías Bucodentales si la atención recibida cumplió con sus expectativas en el departamento de Bienestar Estudiantil conocer el horario de atención, preferencias sugerencias, precios de consulta, factores de calidad.

Variables: Edad, sexo, estado civil, grupo Étnico residencia, precio, tipos de seguro, patología más frecuente

Recopilación de información: Con este estudio Se investigo la percepción, tendencias, necesidades sugerencias y expectativas de los estudiantes Universitarios atendidos en los servicios de salud que ofrece el departamento de bienestar estudiantil con el cuestionario realizado previamente, cada encuestado tuvo un tiempo de 5 a 6 minutos, con la colaboración de tres profesionales en la salud para la recolección de información.

Se encuestó a 120 estudiantes que se encontraban en el departamento de Bienestar Estudiantil además se acudió a la plazuela universitaria donde se encuentra estudiantes de diferentes facultades se obtuvo una gran acogida en la encuesta realizada.

Resultados de encuesta y estadísticas: Los resultados se los presenta tabulados y con su respectivo grafico estadístico y análisis para su

mayor entendimiento. Ver anexos 2 y anexo 3.

Análisis de encuestas: Los estudiantes de la Universidad de Guayaquil expresaron a través de la encuesta realizada sobre la aceptación de los servicios médicos y odontológicos ofrecidos en el Departamento de Bienestar Estudiantil se obtuvo que la mayor cantidad de estudiantes que acuden a recibir atención gratuita son de estado civil solteros de un 71% siendo más visitado por el género Femenino en un 58% con un nivel socio económico medio de 67% por lo cual asisten con mayor frecuencia por su gratuidad y calidad de atención siendo atendidos los estudiantes de las diferentes facultades donde resalta la facultad de Filosofía y letras con un 25% estos estudiantes Universitarios son residentes de diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil donde resalta la ciudadela Kennedy norte ya que por su cercanía a la Universidad genera un porcentaje de 35%

.Donde pudieron expresar que no cuenta con un seguro ni público ni privado ya que la gran mayoría de estudiantes no cuenta con un trabajo donde les ofrezcan un seguro de salud por el cual genera un porcentaje de ningún seguro del 66% por el cual indican de una manera verbal que acuden al departamento de bienestar Estudiantil en caso de enfermedad en un 92% y del cual se sienten satisfechos en su atención en un 84% y rectifican que acuden por la patología más común de la cavidad bucal que es caries dental en un porcentaje de 50% y acuden mensualmente a su atención en un 50% mientras se procesa el agendamiento de citas donde manifiestan que desean una mejor infraestructura en un porcentaje del 37%.

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

Las áreas funcionales de toda organización tienen fortalezas y debilidades. Ninguna empresa es igualmente fuerte o débil en todas las áreas. Por este motivo es de suma importancia realizar un diagnóstico del área en el cual desempeño mis funciones como profesional de la salud.

Gestión Operativa

En cuanto a la Gestión Operativa dentro del Departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil podemos destacar que los insumos y suministros que se obtienen por medio de la autoridad Universitaria quien designa un porcentaje del presupuesto anual para el abastecimiento del departamento de Bienestar Estudiantil si son considerados como confiables y de buena calidad para el servicio gratuito a los estudiantes universitarios ya que se

realizan a diario las diferentes acciones clínicas como son restauraciones profilaxis y cirugías dentales. Cabe recalcar que no es muchas veces suficiente para la cantidad de estudiantes que se atiende diariamente.

En cuanto a las instalaciones, equipos y oficinas dentro del departamento para el cual laboro debo destacar que no existe en la actualidad infraestructura odontológica en excelente estado puesto que se utilizan equipos con fallas técnicas y sin mantenimiento continuo y adecuado, esto retrasa e impide realizar un tratamiento óptimo y con éxito para los pacientes. provocando en muchas ocasiones no darles atención oportuna.

Las políticas y los procedimientos de control de inventario se manejan de forma relativamente eficiente puesto que el área de bodega cuyo administrador realiza la compra de insumos odontológicos según el criterio de las autoridades y cumpliendo de manera lo establecido por sus superiores sin embargo el presupuesto asignado resulta insuficientes en muchas ocasiones para cumplir y abastecer con todos los tratamientos ofertados por el departamento de Bienestar Estudiantil dejando de adquirir los insumos de mayor demanda por los estudiantes Universitarios.

Actualmente el departamento de Bienestar estudiantil está situado estratégicamente dentro de la Universidad de Guayaquil puerta G6 al libre acceso de los estudiantes de cada una de las facultades dando atención de salud Primaria totalmente gratuita a los estudiantes legalmente matriculados.

Del mismo modo en cuanto a la capacidad tecnológica del departamento de Bienestar estudiantil debo mencionar que existen equipos informáticos en todos los departamentos con un sistema de agendamiento que es pagado por la Universidad de Guayaquil llamado ORPHEUS donde cada día se registran los pacientes que serán atendidos y especificando la acción clínica que realizará cada profesional. Pero actualmente ha tenido fallas retrasando el agendamiento de citas por demoras en su conexión y días tardíos por falta de pago oportuno del sistema.

Gestión Estratégica

Los estudiantes que acuden a la consulta odontológica en el departamento de Bienestar Estudiantil de la universidad de Guayaquil se encuentran en un rango de 18 a 30 años en su mayoría mujeres, con un nivel socioeconómico siendo la atención más solicitada la operatoria dental.

Los estudiantes Universitarios en su mayoría es decir un 80% se siente satisfecho por la atención brindada por cada uno de los profesionales, pero si desean que exista mejoras tanto en la rapidez de sus agendamientos y un lugar con mejor infraestructura que no impida un retroceso en su tratamiento sin encontrar el éxito deseado el 20% si manifiesta sus molestias e inconformidades al llegar y no poder ser atendido por falta de insumo daños de equipos y retraso de agendamiento.

En cuanto al manejo de publicidad y promoción en la oferta de servicios médicos y odontológicos que ofrece el departamento de Bienestar estudiantil destaco que diferentes medios como son redes

sociales Facebook Instagram tik tok y páginas web registradas en la Universidad de Guayaquil brindan acceso a los estudiantes a que puedan conocer el servicio ofertado, también se realizan ferias estudiantiles en diferentes facultades promocionando sus servicios sin costo alguno y para su mayor comodidad también se ha incrementado el código QR: que es donde te dirige automáticamente al departamento de Bienestar Estudiantil dando a conocer los servicios clínicos, horarios, nombre de profesionales que brindan los diferentes servicios entre otros.

Gestión Auditoria Administrativa:

Los objetivos y metas dentro del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil empresa son medibles y se comunican de manera adecuada, puesto que de modo jerárquico de autoridad se realizan cada mes reuniones dando a conocer metas y objetivos que se deben cumplir como departamento de salud llegando a realizarse de manera oportuna por parte de cada profesional en lo que se puede cumplir con los medios existentes priorizando el bienestar de los estudiantes universitarios.

Las autoridades existentes cumplen con una mejora encada departamento con el presupuesto brindado pero muchas ocasiones no es suficiente para lograr dicho propósito y allí cuando llega el retraso de una mejora de equipos insumos y por ende decae la atención para los estudiantes.

En cuanto a la delegación de autoridad en muchas ocasiones son puestos políticos donde prevalecen las amistades y favores ofrecidos por las autoridades de alto rango y es allí cuando no hay una correcta administración de presupuesto por falta de conocimientos financieros se administra de manera errónea dicho dinero.

No contamos con un perfil profesional en estadística inventarios y financiero aptamente capacitado para realizar dichas funciones es por eso que existe falencias y desequilibrios al momento de administrar el presupuesto obtener una buena contabilidad donde exista detalladamente una matriz de gastos y necesidades.

En cuanto a la rotación de personal y el ausentismo existen profesionales para cada área menos para el área financiera pero actualmente se requiere de más odontólogos capacitados para la atención a los estudiantes y que no se queden estudiantes sin atención así mismo se requiere un cirujano maxilo facial ya que existe muchos casos de piezas impactadas donde solo un especialista puede solucionar.

La información recabada para poder sustentar la evaluación interna del departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil fue entregada por el departamento financiero de la universidad. En la cual para un mejor análisis he presentado por medio de Ratios de salud en Atención Odontológica correspondiente al periodo 2023-2024.

$$\frac{\text{No de casos tratados}}{\text{No de casos programados}} \quad * 100$$

	2023	2024 (a junio)
No de casos tratados	4570	1754
No de casos programados	6590	7812
Ratios	69.34%	22.45%

*(servicios odontológicos: exodoncias, restauraciones y profilaxis dental)

Tabla 6

Elaborado por Wendy Maldonado

Esta tabla proporciona información sobre la capacidad de atenciones odontológicas en el Departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil, para el año 2023 puedo mencionar solo se cumplió con el 69.34% del total de atenciones programadas así mismo para lo que va del 2024 tenemos un 22.45% de cobertura en atenciones odontológicas lo cual es un indicativo de que existen diversos problemas a nivel de insumos y equipos odontológicos (ejemplo un consultorio sin sillón en el año 2023) lo cual nos impide cumplir con la demanda y metas programadas para cada periodo.

$$\frac{\text{No de pacientes satisfechos con el servicio odontológico}}{\text{Total de usuarios encuestados que fueron atendidos por el Departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil 2024}} * 100$$

Total de usuarios encuestados que fueron atendidos por el Departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil 2024

	2024
No de pacientes satisfechos con el servicio odontológico	100
Total de usuarios encuestados que fueron atendidos por el Departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil 2024	120
Ratio	83.33%

Fuente: Encuesta de Opinión sobre servicios Odontológicos Tabla 7

Elaborado por Wendy Maldonado

Existe un 83.33% de índice de satisfacción de los estudiantes hacia los servicios ofertados por el departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil. Es decir que existe un mediano índice de inconformidad con los servicios ya que al no ser completos y sumado a la falta de insumos odontológicos imposibilita una atención de calidad para la comunidad universitaria.

$$\frac{\text{No de citas perdidas} * 100}{\text{de citas programadas}}$$

	2023	2024
No de citas perdidas	320	89
No de citas programadas	6590	7812
Ratio	4.85%	1.13%

Tabla 8
Elaborado por Wendy Maldonado

En ambos años analizados podemos hacer un comparativo y determinar que el nivel de compromiso de los pacientes con su salud bucal es mayor para el año 2024 y así mismo podría ser un indicativo de los esfuerzos por brindar una mejor atención por parte del personal de odontología a pesar de contar con recursos escasos.

No de odontólogos *100

No de pacientes atendidos

	2023	2024 (a junio)
No de odontólogos	4	4
No. de pacientes atendidos	4570	1714
Ratios	0.08%	0.23%

Tabla 9
Elaborado por Wendy Maldonado

Es evidente que el número de profesionales para la demanda de estudiantes solicitando servicios odontológicos en la Universidad de Guayaquil tanto para el año 2023 como para lo que va del 2024 es insuficiente y es necesario tomar correctivos para cumplir con dicha demanda y obtener una alta tasa de éxito en cada procedimiento realizado.

El departamento de Bienestar estudiantil está ubicado en la ciudadela Kennedy puerta G6 FRENTE a Aneta a su vez ubicado en la misma universidad de Guayaquil.



Figura 6: Localización de Bienestar Estudiantil

Ubicación que permite identificar en punto y lugar exacto para llegar al departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil **App Google Maps**

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

El departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil está compuesto de acuerdo a la jerarquía de los distintos profesionales destinados a dirigir el departamento este departamento de salud está constituido de esta manera.

Mapa conceptual:

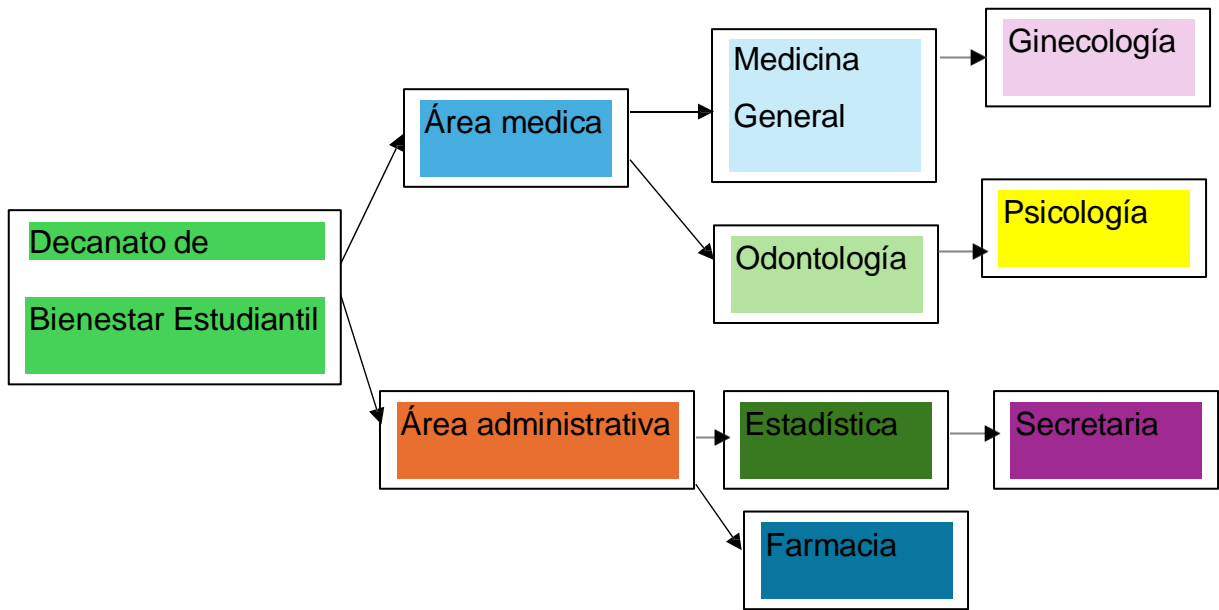


Figura 7: Estructura Organizacional de Bienestar
Elaborado por Wendy Maldonado

CAPÍTULO 3

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

ANÁLISIS DEL ENTORNO SOCIAL

El entorno social que rodea al Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil se caracteriza por una serie de desafíos que impactan directamente en la demanda y la accesibilidad a los servicios odontológicos. Una de las principales dificultades radica en la falta generalizada de conciencia sobre la importancia de la salud bucal en la población. Esta falta de conciencia se manifiesta en hábitos de higiene oral inadecuados, una falta de comprensión sobre la prevención de enfermedades dentales y una falta de atención a los signos tempranos de problemas dentales. Como resultado, muchas personas no reciben la atención dental adecuada y pueden enfrentar problemas dentales no tratados que eventualmente requieren intervención profesional.

El departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil está presente en la población ejerce un impacto significativo en el acceso a la atención dental. Los estudiantes de bajos ingresos o que viven en áreas remotas pueden enfrentar dificultades para acceder a servicios odontológicos de calidad debido a barreras financieras, geográficas y culturales. La falta de recursos económicos puede hacer que la atención dental sea inaccesible para muchos, especialmente cuando se trata de procedimientos dentales más costosos. Del mismo modo, la falta de clínicas dentales en áreas rurales o remotas puede dificultar que las personas accedan a servicios odontológicos básicos.

ANÁLISIS PESTEL

Político:

- **Políticas de salud pública:** La implementación de políticas gubernamentales que promuevan la salud bucal puede influir significativamente en la conciencia y prevención de enfermedades dentales.
- **Financiamiento gubernamental:** Los subsidios o financiamiento para clínicas dentales en áreas remotas pueden mejorar el acceso a servicios odontológicos.
- **Regulaciones sanitarias:** Las normativas y regulaciones relacionadas con la práctica odontológica y la apertura de clínicas en áreas rurales pueden impactar la accesibilidad y calidad de los

servicios.

Económico:

- **Ingresos de la población:** Los bajos ingresos limitan la capacidad de las personas para acceder a servicios odontológicos, especialmente aquellos que requieren procedimientos costosos.
- **Costo de los tratamientos dentales:** El alto costo de los tratamientos dentales puede ser una barrera significativa para muchas personas, afectando la demanda de estos servicios.
- **Financiamiento y subvenciones:** La disponibilidad de financiamiento o subvenciones para tratamientos odontológicos puede mejorar el acceso para personas de bajos ingresos.

Social:

- **Conciencia y educación:** La falta de conciencia sobre la importancia de la salud bucal y la educación sobre prácticas de higiene dental adecuada impactan la demanda de servicios odontológicos.
- **Costumbres y cultura:** Las barreras culturales pueden influir en la percepción de la importancia de la salud dental y en la disposición de las personas a buscar atención dental.
- **Distribución geográfica:** La localización de la población, especialmente en áreas rurales y remotas, afecta el acceso a servicios odontológicos debido a la escasez de clínicas en estas zonas.

Tecnológico:

- **Avances en la odontología:** La adopción de nuevas tecnologías y técnicas en odontología puede mejorar la eficiencia y efectividad de los tratamientos, aunque su costo puede ser un factor limitante.
- **Infraestructura tecnológica:** La disponibilidad de equipos y herramientas modernas en clínicas dentales, especialmente en áreas rurales, puede mejorar la calidad de los servicios.
- **Tele odontología:** El uso de tecnologías de telecomunicación para consultas odontológicas puede mejorar el acceso a servicios en áreas remotas.

Ecológico:

- **Desarrollo sostenible:** La implementación de prácticas sostenibles en clínicas dentales, como el manejo adecuado de residuos biológicos,

puede impactar la aceptación y confianza de la comunidad.

- **Condiciones ambientales:** Factores ambientales como el suministro de agua potable y la higiene general pueden afectar la salud bucal de la población.
- **Cambio climático:** Las condiciones climáticas extremas pueden afectar la infraestructura y operatividad de las clínicas dentales en áreas vulnerables.

Legal:

Regulación de la práctica odontológica: Las leyes y regulaciones que rigen la práctica odontológica impactan la calidad y accesibilidad de los servicios.

Normativas de apertura de clínicas: Las leyes que regulan la apertura de nuevas clínicas dentales pueden influir en la disponibilidad de servicios en diferentes áreas.

Protección al paciente: Las regulaciones sobre derechos de los pacientes y estándares de calidad en el cuidado dental afectan la percepción y confianza de las personas en los servicios odontológicos.

La matriz PESTEL del Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil revela múltiples oportunidades y amenazas en su entorno, políticas de salud pública y financiamiento gubernamental ofrecen oportunidades para mejorar la concienciación y accesibilidad a los servicios dentales, aunque regulaciones estrictas pueden representar amenazas si limitan la apertura de nuevas clínicas. Económicamente, incrementar los ingresos de la población y recibir subvenciones pueden mejorar el acceso a tratamientos, mientras que el alto costo de los tratamientos sigue siendo una amenaza significativa. Socialmente, mejorar la educación sobre salud bucal y superar las barreras culturales presenta oportunidades para aumentar la demanda de servicios odontológicos; sin embargo, la dispersión geográfica de la población rural y remota es una amenaza constante.

Tecnológicamente, la adopción de avances en odontología y la tele odontología pueden mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios.

ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS DE SALUD (M. PORTER, 1980)

Figura 8

Diagrama de las Cinco Fuerzas de Porter



Elaborado por Wendy Maldonado

- **Amenaza de Nuevos Competidores:** Aunque la entrada de nuevos competidores puede ser una posibilidad, la falta de infraestructura adecuada y equipos odontológicos modernos en el Departamento de Odontología podría disuadir a nuevos participantes. Sin embargo, si otras instituciones de salud pública o privada invierten en tecnología y ofrecen servicios de mayor calidad, podrían representar una competencia creciente para el departamento.
- **Poder de Negociación de los Proveedores:** Dado que el departamento enfrenta una escasez de insumos debido a la falta de inversión en equipos odontológicos modernos, su poder de negociación con los proveedores de equipos y suministros podría verse afectado negativamente. Esto se debe a que la dependencia del departamento de los proveedores es alta, lo que limita su capacidad para negociar precios favorables o garantizar un suministro adecuado de insumos.
- **Poder de Negociación de los paciente o usuarios:** La comunidad universitaria tiene una población de y un 70% tiene patologías dentales la necesidad de atención dental en la población, la falta de infraestructura adecuada y equipos odontológicos modernos en el departamento podría afectar negativamente el poder de negociación de los pacientes. Si los pacientes perciben que la calidad de la atención es baja debido a la falta de inversión en infraestructura y equipos, podrían buscar alternativas en otras instituciones de salud pública o privada que ofrezcan servicios de mayor calidad.
- **Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos:** La falta de infraestructura adecuada y equipos odontológicos modernos en el departamento podría aumentar la amenaza de productos o servicios

sustitutos. Los pacientes podrían optar por tratamientos dentales en otras instituciones de salud

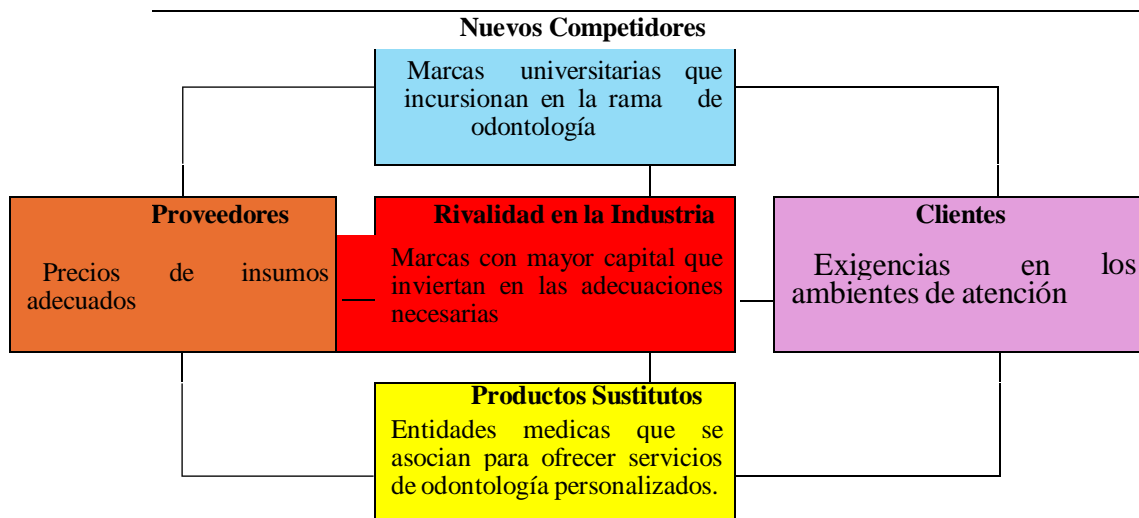
pública o privada que ofrezcan servicios de mayor calidad y tecnología más avanzada, incluso si eso significa pagar más por esos servicios.

- **Rivalidad entre Competidores Existentes:** La rivalidad entre instituciones de salud pública y privada en la región podría intensificarse si otras instituciones invierten en infraestructura y equipos odontológicos modernos. La falta de inversión en el departamento lo deja en una posición desventajosa en términos de competencia, lo que podría afectar su capacidad para retener pacientes y mantener su cuota de mercado.

La falta de infraestructura adecuada y equipos odontológicos modernos en el Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil afecta directamente su posición competitiva en la industria de servicios de salud. Esto podría resultar en una pérdida de clientes y una disminución en la calidad percibida de los servicios, lo que afectaría su capacidad para satisfacer la demanda de atención dental en la comunidad.

Figura 9

Diagrama de 5 Fuerzas de Porter de Bienestar Estudiantil



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS FODA

En este estudio de investigación el Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil, el Análisis FODA proporcionará una comprensión detallada de los factores internos y externos que influyen en su desempeño y su capacidad para cumplir con su misión de brindar servicios odontológicos de calidad a la comunidad. Al examinar las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas, el departamento estará mejor preparado para desarrollar estrategias efectivas que maximicen sus fortalezas y

aborden sus debilidades, aprovechando las oportunidades y mitigando las amenazas. En última instancia, el Análisis FODA servirá como una guía invaluable para la toma de decisiones estratégicas y el diseño de planes de acción que impulsen el éxito y el crecimiento sostenible del Departamento de Odontología en el contexto desafiante del sector de la salud dental.

FORTALEZAS:

- **Reconocimiento Institucional:** La Universidad de Guayaquil goza de reconocimiento y prestigio en la región, lo que puede aumentar la confianza de los pacientes en los servicios proporcionados por el Departamento de Odontología.

Profesionales Calificados: El departamento cuenta con un equipo de profesionales odontólogos capacitados y comprometidos, lo que garantiza la calidad de la atención brindada a los pacientes.

OPORTUNIDADES:

- **Acceso a financiamiento para mejoras:** Existe la oportunidad de obtener financiamiento para mejorar la infraestructura del departamento a través de programas gubernamentales, donaciones o asociaciones con entidades externas.
- **Actualización Tecnológica:** La posibilidad de adquirir equipos odontológicos modernos y actualizados ofrece la oportunidad de mejorar la calidad de los servicios y aumentar la eficiencia en el tratamiento de los pacientes.

DEBILIDADES:

- **Infraestructura Obsoleta:** La falta de infraestructura adecuada y mantenida dificulta la prestación de servicios odontológicos eficientes y de calidad.
- **Equipos Odontológicos Anticuados:** La obsolescencia de los equipos odontológicos limita la capacidad del departamento para realizar tratamientos avanzados y precisos, lo que afecta la calidad de la atención proporcionada.

AMENAZAS:

- **Universidades con mayor capital:** La presencia de otras instituciones de salud pública o privada que cuentan con infraestructura moderna y equipos actualizados representa una amenaza, ya que podrían atraer a los pacientes que buscan servicios de mayor calidad.
- **Cambios en las Políticas de Salud:** Los cambios en las políticas de salud o en los programas de financiamiento gubernamental pueden afectar

negativamente la disponibilidad de recursos para mejorar la infraestructura y adquirir equipos odontológicos modernos.

Tabla 10
Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento institucional • Profesionales calificados 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a financiamiento para mejoras • Actualizaciones tecnológicas
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura 36nfraest • Equipos obsoletos 	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades con mayor capital • Cambios en las políticas de la salud

Elaborado por Wendy Maldonado

CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN

En la cadena de valor, se observa que la infraestructura obsoleta y la falta de inversión en tecnología limitan la capacidad del departamento para ofrecer servicios odontológicos de calidad. Esto afecta la eficiencia operativa del departamento y su capacidad para competir con proveedores de servicios de salud más establecidos, contribuyendo así a la demanda insatisfecha de servicios odontológicos.

En el caso del Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil, la cadena de valor se puede dividir en varias actividades primarias y actividades de apoyo Según Porter (1985) “la cadena de valor es una herramienta analítica que descompone las actividades clave de una organización en diferentes etapas, desde la adquisición de recursos hasta la entrega del producto final o servicio” (p. 43). La cadena de valor es una herramienta analítica fundamental que permite descomponer las actividades clave de una organización en una serie de etapas interconectadas. Este enfoque ayuda a entender cómo cada etapa contribuye al valor final ofrecido al cliente.

ACTIVIDADES PRIMARIAS:

1. Recepción y Registro de Pacientes: Esta etapa implica la recepción de pacientes y la gestión de sus registros médicos, incluida la programación de citas y la asignación de recursos necesarios para la atención.
 2. Atención Odontológica: Es la actividad central del departamento, que abarca desde la evaluación inicial del paciente hasta el diagnóstico, tratamiento y seguimiento posterior. Incluye procedimientos como limpiezas, obturaciones, extracciones, y otros tratamientos dentales especializados.
 3. Gestión de Insumos y Equipos: Esta actividad involucra la adquisición, almacenamiento y distribución de insumos médicos, equipos odontológicos y materiales necesarios para la prestación de servicios.
- Atención al Cliente: Incluye actividades de comunicación con los

pacientes, proporcionando información sobre los tratamientos, resolviendo consultas y quejas, y asegurando la satisfacción general del paciente.

4. Seguimiento Post-tratamiento: Después de la atención odontológica, se realizan actividades de seguimiento para monitorear la salud bucal del paciente, programar citas de seguimiento y proporcionar recomendaciones para el cuidado dental continuo.

ACTIVIDADES DE APOYO:

1. Gestión de Recursos Humanos: Involucra la contratación, capacitación y desarrollo del personal, así como la gestión de la nómina y el cumplimiento de las regulaciones laborales.
2. Gestión de Infraestructura: Comprende el mantenimiento y la mejora de las instalaciones físicas del departamento, incluidas las clínicas dentales, áreas de espera y espacios administrativos.
3. Desarrollo Tecnológico: Incluye la adquisición y actualización de equipos y tecnologías odontológicas para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención.
4. Adquisición y Gestión de Proveedores: Se encarga de la selección, negociación y gestión de proveedores de insumos y equipos odontológicos.
5. Gestión Financiera: Implica la administración de presupuestos, facturación, cobranza y análisis de costos para garantizar la viabilidad financiera del departamento.

La cadena de valor del Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil muestra cómo cada etapa contribuye al proceso general de prestación de servicios odontológicos, desde la recepción inicial del paciente hasta el seguimiento posterior al tratamiento. Identificar y optimizar estas actividades clave puede mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención ofrecida.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Finalmente, en la planificación estratégica, se destaca que la falta de recursos financieros y la infraestructura obsoleta son los principales desafíos que enfrenta el departamento. Según Chiavenato (2000) “la infraestructura dificulta su capacidad para alcanzar sus objetivos institucionales y proporcionar servicios odontológicos de calidad. Además, la competencia creciente en el mercado odontológico y los cambios en las regulaciones de salud representan amenazas significativas que agravan aún más los desafíos del departamento.

MISIÓN

Brindar servicios odontológicos de calidad y accesibles a la

comunidad, comprometidos con la excelencia académica y la formación integral de profesionales éticos y competentes en el campo de la odontología.

OBJETIVOS ALCANZABLES PARA LA MISIÓN:

- Proporcionar atención odontológica preventiva, diagnóstica y terapéutica a pacientes de todas las edades, enfocándose en la promoción de la salud bucal y la prevención de enfermedades dentales.
- Garantizar la accesibilidad a los servicios odontológicos mediante tarifas asequibles y la participación en programas de atención social y comunitaria.
- Ofrecer una formación académica rigurosa y actualizada a estudiantes de odontología, promoviendo el desarrollo de habilidades clínicas, científicas y humanísticas.
- Fomentar la investigación y la innovación en el campo de la odontología, contribuyendo al avance del conocimiento y la mejora continua de los servicios ofrecidos.
- Cultivar una cultura organizacional basada en valores éticos y profesionales, que promueva el respeto, la integridad y el compromiso con la excelencia en todas las actividades del departamento.

VISIÓN

Convertirnos en un referente regional en la prestación de servicios odontológicos de alta calidad, reconocidos por nuestro compromiso con la innovación, la excelencia académica y el bienestar de la comunidad universitaria de la ciudad de Guayaquil.

- Mejorar la infraestructura y los equipos odontológicos del departamento para ofrecer tratamientos modernos y eficaces que satisfagan las necesidades de los pacientes.
- Ampliar la cobertura y accesibilidad de los servicios odontológicos mediante la apertura de clínicas satélites en áreas estratégicas de la comunidad.
- Desarrollar alianzas estratégicas con instituciones educativas, centros de investigación y organizaciones de salud para fortalecer la formación académica y la investigación en el departamento.
- Implementar programas de educación continua y desarrollo profesional para el personal del departamento, garantizando la actualización constante de conocimientos y habilidades.

Promover la participación del departamento en campañas de salud pública y actividades comunitarias, contribuyendo al mejoramiento de la salud bucal de la población.

VALORES

1. Excelencia: Compromiso con la búsqueda de la excelencia en todas las áreas de trabajo, desde la atención al paciente hasta la formación académica y la investigación.
2. Integridad: Actuar con honestidad, transparencia y ética en todas las interacciones, manteniendo los más altos estándares de integridad profesional y personal.
3. Respeto: Valorar y respetar la diversidad de opiniones, experiencias y culturas, promoviendo un ambiente inclusivo y libre de discriminación.
4. Empatía: Demostrar empatía y compasión hacia los pacientes, colegas y miembros de la comunidad, reconociendo y respondiendo a sus necesidades emocionales y físicas.
5. Colaboración: Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre todos los miembros del departamento, reconociendo que juntos podemos lograr más que individualmente.
6. Responsabilidad: Asumir la responsabilidad por nuestras acciones y decisiones, cumpliendo con los compromisos adquiridos y siendo conscientes del impacto de nuestras acciones en los demás.
7. Innovación: Estimular la creatividad y la innovación en la búsqueda de soluciones nuevas y efectivas para los desafíos que enfrenta el departamento, tanto en la práctica clínica como en la educación y la investigación.
8. Compromiso con la comunidad: Contribuir al bienestar de la comunidad a través de programas de servicio social y participación en iniciativas de salud pública, reconociendo nuestro papel como agentes de cambio positivo en la sociedad.

El análisis de los valores que guían al Departamento de Odontología de la Universidad de Guayaquil refleja un compromiso integral con la excelencia, la integridad y la responsabilidad en todas las áreas de trabajo. La búsqueda constante de la excelencia implica un esfuerzo continuo por mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y la formación académica proporcionada a los estudiantes. Según Brown (2020) “la integridad es fundamental en todas las interacciones, promoviendo la transparencia, la honestidad y el respeto mutuo” (p. 34). La colaboración y el trabajo en equipo son valores esenciales para fomentar un ambiente de apoyo mutuo y crecimiento profesional. Además, la empatía y el compromiso con la comunidad reflejan una preocupación genuina por las necesidades y el bienestar de los pacientes y la sociedad en general. Estos valores, combinados, refuerzan una cultura organizacional sólida y ética, fundamentada en el respeto, la responsabilidad y el servicio a los demás.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

- Brindar atención y solución eficaz a las diferentes patologías que aqueja a la comunidad Universitaria así puedan recuperar su bienestar dental y emocional.
- Atención de calidad con profesionales calificados
- Manejo adecuado de recursos financieros
- Contribuir con las políticas públicas a través de prácticas y prestaciones que fortalezcan la salud colectiva.

PRINCIPIOS ÉTICOS:

Principios de Beneficencia, según Savater (1993) “los principios más notorios ya que el personal de salud ha sido capacitado con el objetivo de dar alivio y soluciones de salud a sus pacientes” Todas las acciones clínicas que se realizan en el departamento de Bienestar Estudiantil se dirigen hacia el beneficio del paciente evitando cualquier acción que pueda perjudicarlos.

PRINCIPIO DE EQUIDAD:

Se brinda atención médica y odontológica a todos los pacientes que acuden al departamento de Bienestar Estudiantil sin mostrar distinción o preferencias ya sea por raza género preferencias sexuales u otros.

PRINCIPIOS DE CONFIDENCIALIDAD:

Es un derecho del paciente que su información dada al médico tratante no sea expuesta a otras personas ni familiares ni terceros siempre prevalecerá la privacidad entre profesional de salud y paciente.

PRINCIPIO DE AUTONOMÍA:

El paciente en pleno uso de sus facultades mentales tiene derecho a decidir sobre su propia persona con relación a la atención odontológica. Donde siempre habrá un consentimiento firmado antes de proceder a realizar una acción quirúrgica.

PRINCIPIO DE HONESTIDAD:

Es muy importante evitar cualquier tipo de sobre confianza con el paciente manteniendo siempre la ética profesional y cumpliendo con los compromisos establecidos con los pacientes.

PRINCIPIO DE JUSTICIA:

El compromiso del departamento de Bienestar estudiantil de la Universidad de Guayaquil es proporcionar a cada paciente lo que requiere y corresponde siempre sea dirigido por derecho y razón para satisfacer sus necesidades de salud y expectativas.

POLÍTICAS:

La sección de políticas en el departamento de Odontología tiene como objetivo primordial cumplir con los más altos estándares de calidad y se necesita cumplir con los objetivos de cada acción clínica incluyendo el modelo de atención.

PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Propuesta de solución: formulación de plan de gestión gerencial

Gestión gerencial de la dirección:

La función que desempeña gerencialmente el Departamento Odontológico de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil esta direccionada en desarrollar, distribuir y efectivizar los objetivos mientras su prioridad fundamental es conservar la calidad de los servicios que ofrece la el departamento odontológico también están presente los indicadores de gestión con calidad y calidez de manera cuantitativa permite autoevaluar el cumplimiento y recursos que están direccionador a efectivizar sus objetivos.

En el departamento odontológico de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil es de mucha validad mencionar los siguientes aspectos

- Número de consultas para cada estudiante
- Satisfacción del paciente
- Establecer las rutas de protocolo para la atención
- Tiempo de espera en la petición de cita y su derivación

Estos indicadores son de importancia para obtener y dar a los estudiantes un servicio efectivo por lo tanto ser lideres en el mejoramiento continuo en el departamento odontológico de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS

El departamento de recursos humanos de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil es de suma prioridad su presencia por la función que realiza y las enseñanzas que ofrece al personal de salud y administrativo para que el departamento Odontológico funcione de la mejor manera ofertando servicios de salud de calidad.

El departamento Odontológico de Bienestar Estudiantil tiene actualmente un grupo de profesionales de la salud en diferentes especialidades y personal administrativo para las áreas de estadística, secretaria donde tendrá la prioridad de ofrecer a los estudiantes de la Universidad de Guayaquil un buen servicio de salud con sus respectivos diagnósticos, tratamientos, agendamiento de citas u otros.

GESTIÓN FINANCIERA:

La Gestión Financiera del Departamento Odontológico de Bienestar Estudiantil está actualmente centrado en planificar y organizar los recursos económicos de donde se utilizan para abastecer al departamento dental realizando las debidas compras de insumos y sus respectivos pagos, con sus respectivas facturas y proformas para evitar pérdidas y compras innecesarias.

La economía del departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Guayaquil es dirigida y presupuestada por el estado ecuatoriano directamente a las autoridades de la Universidad de Guayaquil siempre y cuando sea dirigida a la atención médica y odontológica a los estudiantes Universitarios y por medio de la entrevista que se realice es totalmente gratuita.

Tabla 11
Presupuesto

REQUERIMIENTOS	VALOR APROXIMADO	TOTAL
Infraestructura Pago mensual	Servicios básicos: \$250 Seguridad: \$200	\$450
Mobiliario	Muebles de oficina Equipos tecnológicos	\$8000
Insumos médicos	Equipos de diagnóstico y tratamiento, dispositivos e insumos médicos	\$18000
Materiales de oficina	Papelería	\$450
Sueldos Talento Humano Pago mensual	Gerente/ Medico: \$2000 Asistente medico: \$800 odontólogo: \$1600 Personal de Marketing: \$500	\$4900
Plan de Marketing Pago mensual	Material publicitario: \$75 Medios de comunicación: \$180 Redes sociales: \$90	\$345
Imprevistos		\$150

VALOR TOTAL: \$32295

Elaborado por: Wendy Maldonado

GESTIÓN OPERATIVA ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA

Es de suma importancia contar con un polan de logística de operaciones y abastecimiento de insumos odontológicos y de oficina ya que con esto se puede resolver y abastecer para la cantidad de estudiantes que se atienden diariamente y poder contar con todos estos insumos para dar un buen servicio de salud a los pacientes que lo requieren un control diario y mensual con una base de datos y de agendamiento de citas y así continuar con la mejora continua del departamento de salud oral.

GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Indicadores de gestión de registro de la información
(proyección cinco años)

Tabla 12
Indicadores

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DEL INDICADOR (NUMERADOR/DENOMINADOR)	MEDIO DE VERIFICACION	META
Verificar el valor del incremento de atención de salud a los estudiantes universitarios	Porcentaje	Atenciones efectivas realizadas/atenciones efectivas planificadas	Entrevistas realizadas a los estudiantes. Informe de satisfacción en atenciones.	100%

Elaborado por Wendy Maldonado

GESTIÓN DE SERVICIOS DE CLÍNICA Y HOSPITALIZACIÓN

Indicadores de gestión de clínica y hospitalización por área de atención (proyección cinco años)

Tabla 13
Indicadores

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DEL INDICADOR (NUMERADOR/DENOMINADOR)	MEDIO DE VERIFICACION	META
Incrementar la cantidad de atención a los estudiantes agendados en cada consulta medica y odontológico.	Porcentaje	Número de pacientes atendidos previamente agendados en el 44nfraes ORPHEUS/ Total, de pacientes 100	Registro de agendamiento. Registro de atenciones	90%

Elaborado por Wendy Maldonado

Tabla 14. Indicadores de Mejoramiento Continuo de la Calidad ((proyección para cinco años)

Elaboración de un plan de Monitoreo quincenal.								
Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Medio de verificación	Meta				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Plan de monitoreo y evaluación del proceso de elaboración de Historias Clínicas según el requerimiento del Departamento de Bienestar Estudiantil	Porcentaje	Numero de monitoreo y evaluaciones cumplidas/número de Monitoreos y evaluaciones programadas *100	Plan elaborado con cronogramas de actividades propuestas en Metas de acuerdo a la cantidad de Historias Clínicas actualizadas según población asignada.	>90%	>92%	>94%	>96%	>98%

Elaborado por Wendy Maldonado

Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional

Para poder impulsar el desarrollo de la institución, en la correcta atención y agendamiento de citas a los estudiantes Universitarios que la requieren los profesionales deben someterse a un proceso de aprendizaje continuo, con indicadores a plantearse como lo vemos a continuación:

Tabla 15. Indicadores de ejecución de planes de desarrollo institucional (proyección para cinco años)

Elaboración de un plan de Monitoreo								
Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Medio de verificación	Meta				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Conocimiento para la atención y agendamiento de citas a los estudiantes Universitario s de atención integral en el Departamento de Bienestar Estudiantil.	Porcentaje	Número de estudiantes agendados y citados previamente por el sistema ORPHEUS	Registro de monitoreo de la cantidad de Estudiantes atendidos.	>40%	>60%	>80%	>90%	>100%

Elaborado por Wendy Maldonado

Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Para la elaboración de estos indicadores, se toma en consideración la falta de profesionales de salud para una atención más oportuna y eficaz que requieren los estudiantes Universitarios.

Tabla 16. Indicadores de la Gestión Administrativa y de Recursos Humanos (proyección a cinco años)

Levantamiento de informes de necesidad de contratación de personal Odontológico, para cubrir la necesidad de atención dental de los estudiantes									
Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Medio de verificación	Meta					
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Cantidad de profesionales que conforman el área odontologica	Unidad	Numero de personal asignado para la atención dental de los estudiantes	Presencia diaria de personal de salud para el Bienestar Estudiantil	3	4	4	4	4	4
Crear un programa de inducción semestral para darle a conocer a los estudiantes en practicas sobre los protocolos y lineamientos para la atención diaria a estudiantes									
Número de estudiantes en prácticas Pre Profesionales	Porcentaje	Número de estudiantes en prácticas Pre Profesionales *100	Programa de inducción aprobado por la gestión de redes de atención en salud.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaborado por Wendy Maldonado

Gestión de Implementación y evaluación de redes de Atención

Para realizar un seguimiento y evaluación constante acerca atención odontológica a los estudiantes universitarios con su respectiva Historia Clínica y su odontograma para poder llegar al cumplimiento diario semanal y mensual en el departamento de Bienestar Estudiantil.

Tabla 17. Indicadores de la Gestión de Implementación y evaluación de redes de Atención en Salud (proyección a cinco años).

Creación de una herramienta de seguimiento en tiempo real del cumplimiento de levantamientos de fichas y dispensarización								
Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Medio de verificación	Meta				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Numero de atención Odontológica	Porcentaje	Numero de atención dental a los estudiantes y realización de sus Historias clínicas*100	Herramienta en línea con verificación semanal programa ORPHEUS	>40%	>80%	>100%	>100%	>100%

Elaboración por Wendy Maldonado

Gestión Financiera

Para poder alcanzar el cumplimiento de la atención Odontológica a los estudiantes Universitarios del 100% y la realización de Historias clínicas en el departamento de Bienestar Estudiantil es necesaria la gestión de asignación de recursos destinados al mantenimiento de infraestructura y adquisición de insumos para llegar al éxito.

Tabla 18. Indicadores de Gestión Financiera por áreas (proyección cinco años)

Levantamiento de informe para cumplir con las necesidades de salud de todos los estudiantes								
Universitarios actualmente matriculados en el periodo Lectivo								
Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Medio de verificación	Meta				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Estado de la infraestructura en equipos actualizados	Porcentaje	Número de equipos odontológicos en buen estado/ insumos asignados *100	Informes de mantenimiento cuando lo requieran los equipos	>40%	>80%	>100%	>100%	>100%

Elaboración por Wendy Maldonado.

Tabla 19. Evaluación Presupuestaria por áreas (proyección cinco años)

Valores aproximados del presupuesto para equipamiento adecuado y compra de insumos								
Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Medio de verificación	Meta				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Valores aproximados para obtener los insumos y equipamiento necesario	Porcentaje	Numero indumentaria entregada / número de indumentaria existente en bodega	Stock de bodega	>40%	>80%	>100%	>100%	>100%

Elaborado por Wendy Maldonado

CAPITULO 4

Evaluación e implementación integral de Gestión Gerencial

Es prioridad fundamental realizar una evaluación y monitoreo de la ejecución de plan gerencial para cumplir a cabalidad los objetivos planteados, es muy importante establecer los indicadores necesarios y determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

LIMITACIONES Y RESTRICCIONES EN LA GESTIÓN GERENCIAL

Este plan de Mejora continua enfrenta ciertas limitaciones siendo la más notoria en su economía debido a sus necesidades. Se tendrá que implementar una inversión bastante considerable para lograr adquirir equipos odontológicos nuevos y una variedad de insumos de suma necesidad equipos de oficina y más personal de salud altamente calificado para cumplir con un excelente servicio de salud a los estudiantes Universitarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Conclusiones:

- Este plan de Mejora continua puede llevarse a cabo y ser un éxito si se cumple a cabalidad con las propuestas consiguiendo donaciones por diferentes casas de salud y priorizando los gastos y necesidades en la Universidad de Guayaquil ya que el departamento de Bienestar Estudiantil área de Odontología es de suma necesidad para los estudiantes ya que ellos tienen acceso a la atención en su propia Universidad totalmente gratis.
- El propósito principal es cumplir en el departamento de Bienestar Estudiantil es ofrecer a sus usuarios servicio de salud integral. Contará con más personal calificado que cumplan con ofrecer y brindar atención de calidad a los estudiantes con equipos modernos y con comodidad. Ya que su objetivo es brindar a los estudiantes una buena atención y que se sientan totalmente satisfechos en recibirla este departamento de salud estará dirigida como hasta ahora por el Decano de Bienestar Estudiantil su administradora seria medico cumpliendo con dos funciones de directora y medico en atención y más personal contratado para áreas de salud y administrativas.
- Se dará los servicios de salud a todos los estudiantes Universitarios de distintas facultades ya matriculados con el único fin de ofrecerles un servicio gratuito y de calidad.

RECOMENDACIONES:

- Prioridad de atención a todos los estudiantes universitarios de todas las edades géneros y distintas facultades dando solución a sus dolencias y patologías con su tratamiento diagnóstico y recuperación post operatorio
- Mantener un buen estado de salud es un derecho de todo ser humano por lo tanto es de mucha importancia mantener la existencia del departamento de Bienestar Estudiantil activo para darle el servicio de salud a todos sus estudiantes sin importar de que Provincia provenga cada uno de ellos y así mejorar día a día su atención con calidad y calidez
- Dar un servicio gratuito a los estudiantes en los tiempos actuales donde la economía del país está cada día decayendo es de mucha utilidad ofrecer servicios de salud gratuitos y sobre todo en la misma Universidad de Guayaquil donde el estudiante no tendría que costear en movilización. Por esta razón se tendrá que cumplir a calidad con el proyecto de Plan de Mejora continua en la infraestructura Odontológica en la Universidad de Guayaquil.

BIBLIOGRAFÍA

80 horas mensuales: Horarios de clase de cada facultad, 2024
73000 estudiantes cantidad de estudiantes matriculados en la
Universidad de Guayaquil: área de secretaria de cada facultad,
contabilizado anualmente, 2024

Aldana, H. (2020). *Métodos cuantitativos de investigación en ciencias sociales.*

Madrid, España.: Ediciones Morata.

Brown, B. (2020). *El líder valiente: Cómo ser un líder de alto impacto en tiempos turbulentos.* .

Editorial Penguin Random House.

Cantidad de estudiantes de la
Universidad de Guayaquil: departamento de
Estadística("informe anual" 2023-2024)

Chiavenato, I. (2000). *Planificación estratégica: Un enfoque para la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones* . Ciudad de México: McGraw-Hill.

Drucker, P. (2020). *La práctica de la dirección: Principios y desarrollo.* Madrid, España: LID Editorial .

García, J. (2021). *La salud bucal como factor determinante del rendimiento académico en estudiantes universitarios.* Editorial Médica.

Hamel, G. &. (2020). *La competencia por el futuro.* Bilbao, España: Ediciones Deusto.

Hernández, R. &. (2020). *Mejora continua de procesos: Un enfoque práctico para la optimización de operaciones.* . Madrid, España: Editorial Pirámide.

Jiménez, I. (2020). *La transparencia y rendición de cuentas en la gestión presupuestaria universitaria: Un estudio de caso.* Editorial Brujas.

Kottman, J. (2022). *oblación atendida: Un enfoque centrado en el cliente* . Perarson .

Langley, S. (2022). *The health-promoting university: A framework for promoting student and staff well-being* . Routledge.

- Long, S. (2020). *Análisis de datos cuantitativos con Stata*. Ciudad de Mexico, Mexico.: Stata Press.
- López, A. (2020). El papel de las clínicas odontológicas universitarias en la formación de profesionales de la odontología: Un estudio comparativo. *Odontología Infantil*.
- Macià, F. (2020). *Casi todo lo que sé sobre posicionamiento web*. Madrid, España.: Anaya Marketing.
- Necesitan atención primaria de manera gratuita: Informe de atención a los estudiantes por el departamento de bienestar estudiantil, 2024*
- Olivares, F. (2022). *Marketing para universidades: Estrategias y herramientas para el éxito*. Madrid, España.: Ediciones Pirámide.
- Pérez, M. (2023). Experiencia del paciente en odontología: Un enfoque centrado en la satisfacción. *Odontología para Todos*.
- Pérez, M. T. (2022). *Mejora continua de la infraestructura vial*. Pamplona, España: Editorial Thomson Reuters Aranzadi .
- Porcentaje de un 50 %: Informe anual por el departamento de bienestar estudiantil, 2024*
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* . . Editorial Penguin Random House.
- Porter, M. (1985). *La ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un rendimiento superior*. Ciudad de México: Editorial: CECSA.
- Ramírez, D. (2019). Indicadores de satisfacción en el sector público: Un estudio de casos en la Administración Pública española. Editorial Thomson Reuters Aranzadi.
- Ramos, M. (2022). Oral Health Promotion in Higher Education: A Global Perspective . Springer.
- Rohr, J. (2020). *Administración Pública*. Routledge.
- Sánchez, J. (2023). Economía de la salud bucal: Análisis de la oferta y demanda de servicios odontológicos. Editorial Elsevier.
- Sánchez, J. R. (2021). Gestión de activos de infraestructura: Un enfoque estratégico para la toma de decisiones. Ceuta, España: Editorial Bubok.
- Savater, F. (1993). *Ética para Amador* . Barcelona: Editorial Ariel.

ANEXOS

ANEXOS 1: ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS ESTUDIANTES

Encuesta:

Buenos días, señores estudiantes, soy la doctora Wendy Maldonado, Odontóloga del departamento de Bienestar estudiantil me gustaría hacerles una pequeña encuesta con el propósito de saber cuáles son las necesidades como estudiantes Universitarios en el servicio que ofrecemos en el Departamento de Bienestar Estudiantil en el área de salud dental.

Instrucciones para el Encuestado:

1. Estado civil:
Soltero..... divorciado..... Unión de hecho.....
Casado..... Viudo.....
2. Sexo:
Masculino..... Femenino.....
3. Nivel socio económico
Bajo..... Medio..... alto.....
- 4 A que facultad perteneces
f. medicina..... f filosofía.....
F odontología..... f matemáticas.....
f: educación física..... F. leyes.....f psicología.....
- 4: Lugar de Residencia
Sauces..... Kennedy..... Alborada..... Guasmo sur.....
Cristo del consuelo.....
- 5: Tiene algún seguro de salud
less..... privado..... Ninguno.....
- 6: Encaso de emergencia usted acude como Estudiante Universitario al Departamento de Bienestar
Si..... No.....
- 7: Se siente satisfecho con la atención que brinda actualmente el

Departamento de Bienestar Estudiantil

Si..... no.....

8: Que patología dental tienes mas presente

- Sarro dental.....
- Caries dental.....
- Dolor por erupción del muela del juicio.....

9: Con que Frecuencia Visita el Departamento de Bienestar Estudiantil Area deOdontología

Semanal..... quincenal.....
Mensual..... En caso de enfermedad.....

10: Que servicio te gustaría que ofrezca el departamento de Bienestar Estudiantil

Calidad..... Buena
atención..... mejor
Infraestructura (equipo).....
Menos tiempo de espera para la próxima cita.....

11: Que valor tiene los servicios de salud en el departamento de BienestarEstudiantil Totalmente gratuito..... \$ 3.....

\$ 5.....

12: Como te enteraste de los servicios que ofrece el Departamnto de BienestarEstudiantil de la Universidad de Guayquil

Amigos..... Ferias de oferta de servicios..... Redes sociales.....

Anexo 3

Resultados obtenidos:

Estado civil:

Soltero.....

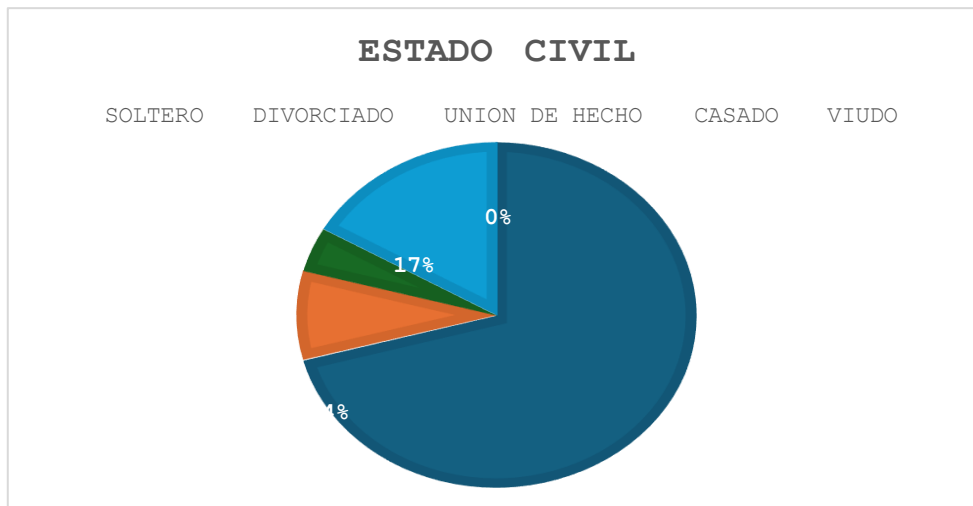
divorciado..... Union de hecho.....

Casado.....

viudo.....

ESTADO CIVIL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
SOLTERO	85	70,83
DIVORCIADO	10	8,33
UNION DE HECHO	5	4,16
CASADO	20	16,66
VIUDO	0	0
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

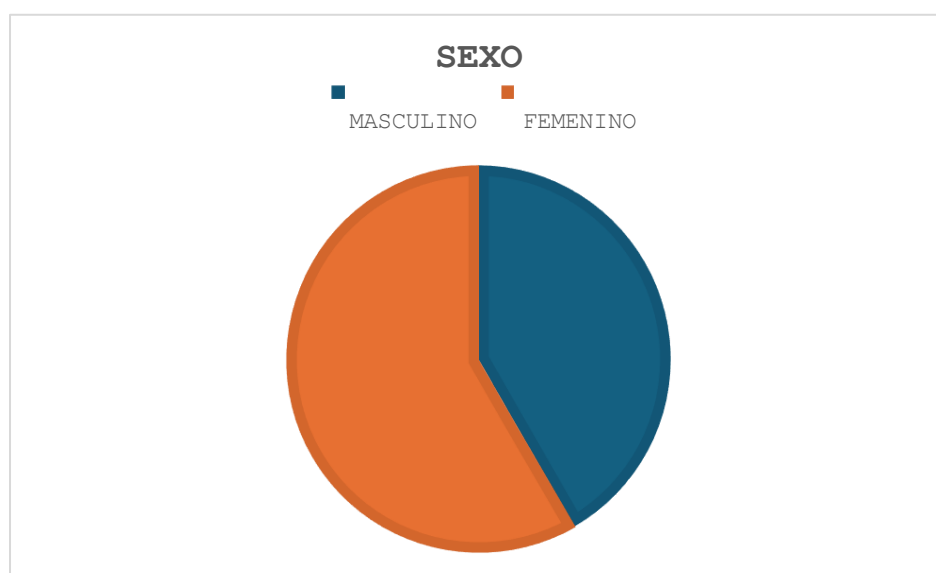
ANÁLISIS:

En esta pregunta, el 4.16% indico que su estado civil es Unión de Hecho, otro 16,66% casado, un 70.83% solteros, un 8,33% divorciado y el 0% viudo.

1. Sexo:
Masculino..... Femenino.....

SEXO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
MASCULINO	50	41,66
FEMENINO	70	58,33
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

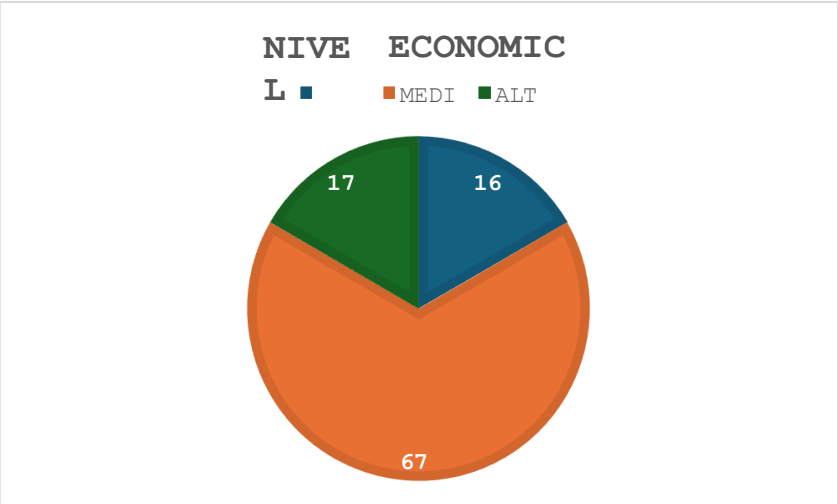
En esta pregunta, indican que el 58,33% son de sexo femenino y el 41,66% al sexo masculino lo que nos indica una mayor participación de parte del género femenino.

2. Nivel socio económico

Bajo..... Medio..... alto.....

NIVEL ECONOMICO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
BAJO	20	16,66
MEDIO	80	66,66
ALTO	20	16,66
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

En esta pregunta, el 66,66% indico que tiene un nivel económico medio, otro 16.66% nivel económico alto y un 16,66% nivel económico bajo.

4 Aque facultad perteneces

f. medicina.....

f filosofía.....

f odontología.....

f matemáticas.....

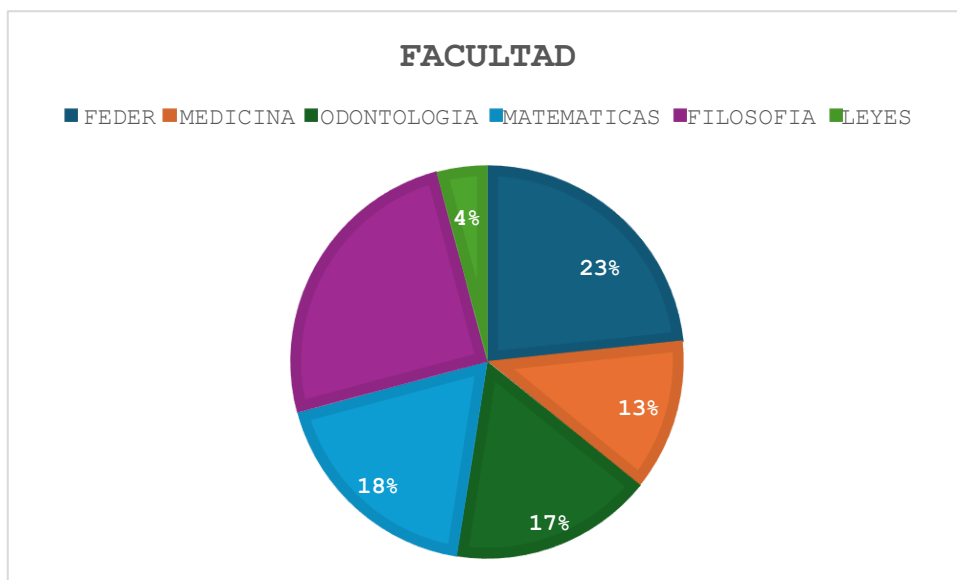
f. educación física.....

f. leyes.....

f psicología.....

FACULTAD	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
FEDER	28	23,33
MEDICINA	15	12,5
ODONTOLOGIA	20	16,66
MATEMATICAS	22	18,33
FILOSOFIA	30	25
LEYES	5	4,16
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

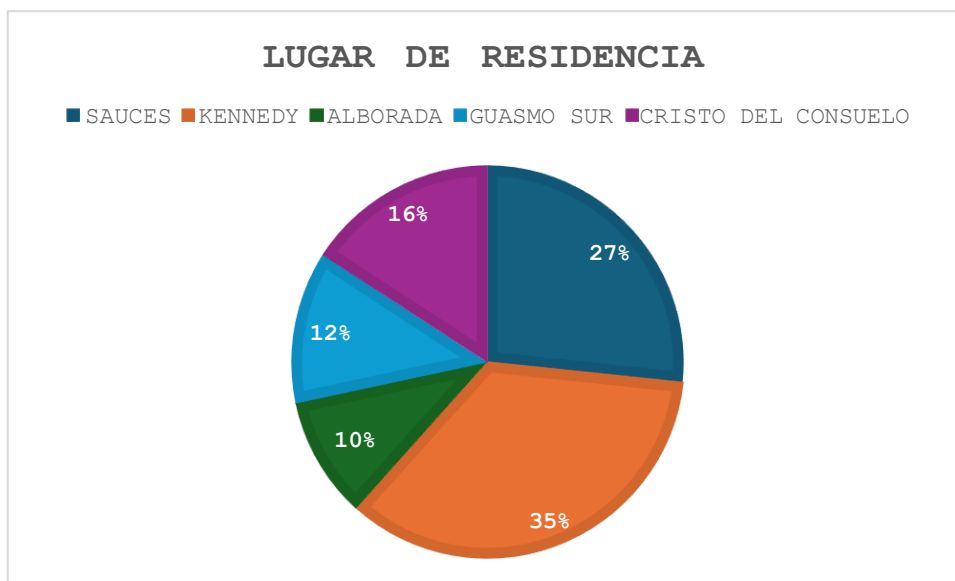
En esta pregunta, el 23,33% indico ser de FEDER, otro 12.5% de MEDICINA, 16.66% de ODONTOLOGIA, 18.33% de Matematicas, 25% de FILOSOFIA y un 4,16% de LEYES.

4: Lugar de Residencia

Sauces..... Kennedy..... Alborada.....
 Guasmo sur..... Cristo del consuelo.....

LUGAR DE RESIDENCIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
SAUCES	32	26,66
KENNEDY	42	35
ALBORADA	12	10
GUASMO SUR	15	12,5
CRISTO DEL CONSUELO	19	15,83
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

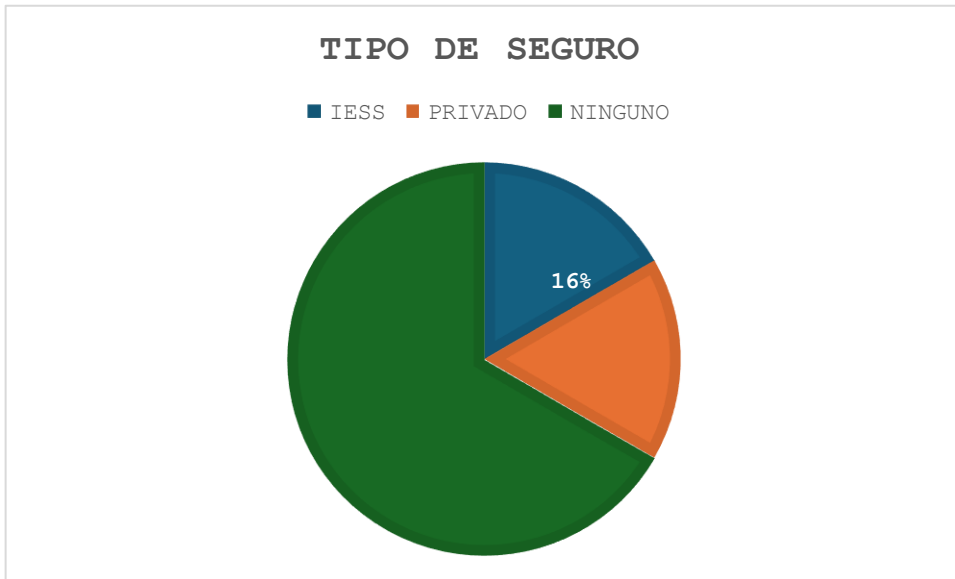
En esta pregunta, el 26,66% indico ser de SAUCES, otro 35% de KENNEDY, 10% de ALBORADA, 12,5% de GUASMO SUR y un 15,83% de CRISTO DEL CONSUELO.

5: Tiene algún seguro de salud

less..... privado..... Ninguno.....

TIPO DE SEGURO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
IESS	20	16,66
PRIVADO	20	16,66
NINGUNO	80	66,66
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

En esta pregunta, el 16,66% indico ser de IESS, otro 16.66% de PRIVADO y un 66,66% no tiene NINGUN SEGURO.

6: Encaso de emergencia usted acude como Estudiante Universitario al Departamento de Bienestar

Si..... No.....

PREGUNTA 6	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
SI	110	91,66
NO	10	8,33
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

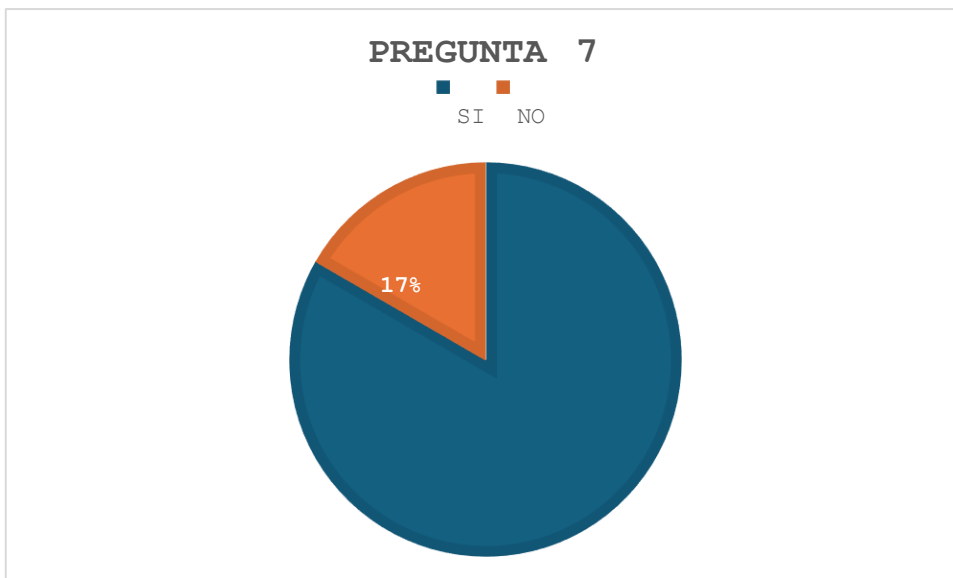
En esta pregunta, el 91,66% indico que SI y un 8,33% que NO.

7: Se siente satisfecho con la atención que brinda actualmente el Departamento de Bienestar Estudiantil

Si..... no.....

PREGUNTA 7	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
SI	100	83,33
NO	20	16,66
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

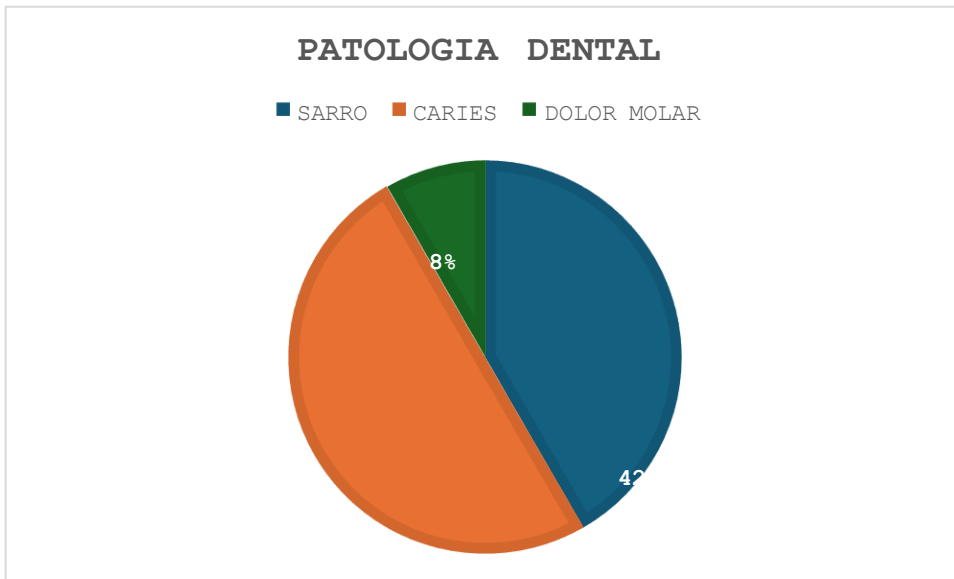
En esta pregunta, el 83,33% indico que SI y un 16,66% que NO.8:

Que patología dental tienes mas presente

- Sarro dental.....
- Caries dental.....
- Dolor por erupción del muela del juicio.....

PATOLOGIA DENTAL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
SARRO	50	41,66
CARIES	60	50
DOLOR MOLAR	10	8,33
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

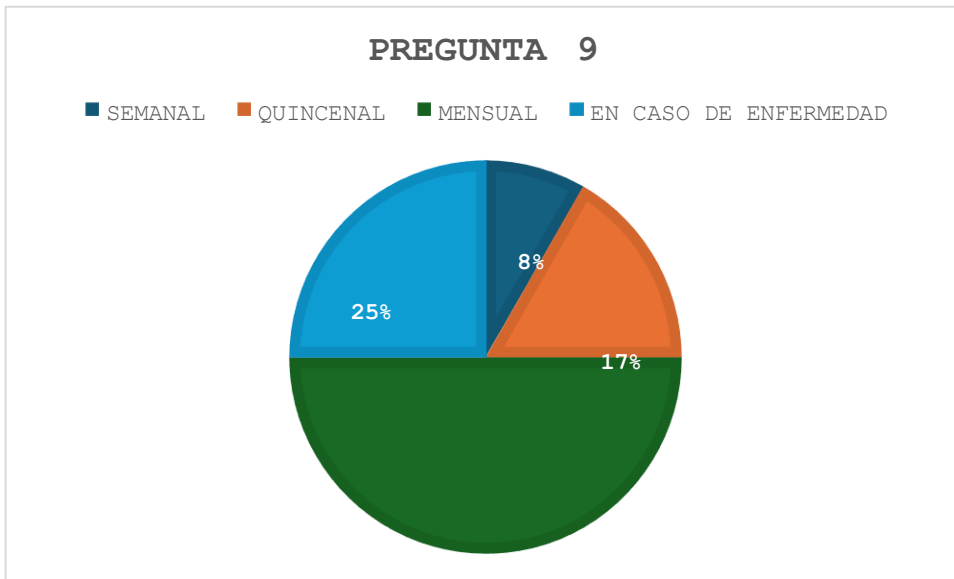
En esta pregunta, el 41,66% indico que tiene SARRO, otro 50% CARIES y un 8,33% DOLOR MOLAR.

9: Con que Frecuencia Visita el Departamento de Bienestar Estudiantil Area deOdontología

Semanal..... quincenal..... Mensual..... en caso de enfermedad.....

PREGUNTA 9	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
SEMANAL	10	8,33
QUINCENAL	20	16,66
MENSUAL	60	50
EN CASO DE ENFERMEDAD	30	25
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

En esta pregunta, el 8,33% indico que SEMANAL, otro 16.66% QUINCENAL, 50% MENSUAL y un 25% EN CASO DE ENFERMEDAD.

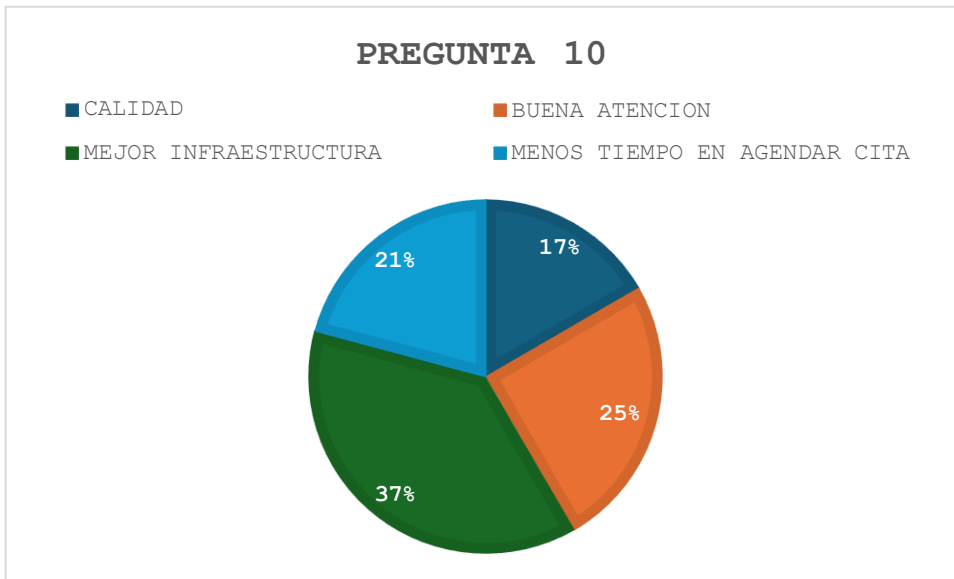
10: Que servicio te gustaría que ofrezca el departamento de Bienestar Estudiantil

Calidad..... Buena atención..... mejor Infraestructura
(equipo).....

Menos tiempo de espera para la próxima cita.....

PREGUNTA 10	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
CALIDAD	20	16,66
BUENA ATENCION	30	25
MEJOR INFRAESTRUCTURA	45	37,5
MENOS TIEMPO EN AGENDAR CITA	25	20,83
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

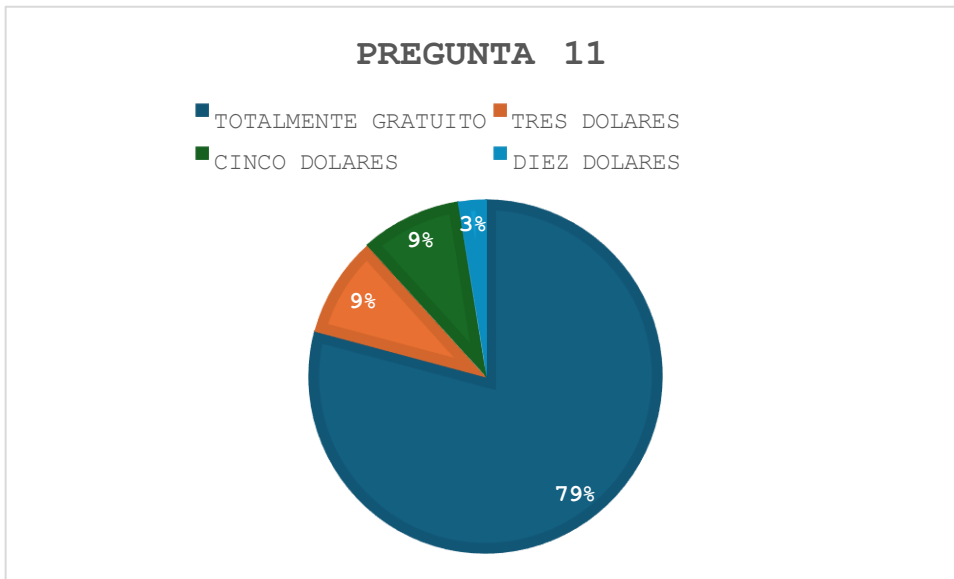
En esta pregunta, el 16,66% indico CALIDAD, otro 25% BUENA ATENCION, 37.5% MEJOR INFRAESTRUCTURA y un 20.83% MENOS TIEMPO EN AGENDAR CITA.

11: Que valor tiene los servicios de salud en el departamento de Bienestar Estudiantil

Totalmente gratuito..... \$ 3..... \$ 5.....

PREGUNTA 11	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
TOTALMENTE GRATUITO	95	79,16
TRES DOLARES	11	9,16
CINCO DOLARES	11	9,16
DIEZ DOLARES	3	2,5
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

En esta pregunta, el 79,16% indico TOTALMENTE GRATUITO, otro 9.16% TRES DOLARES, 9.16% CINCO DOLARES y un 2.5% DIEZ DOLARES.

12: Como te enteraste de los servicios que ofrece el Departamento de BienestarEstudiantil de la Universidad de Guayaquil

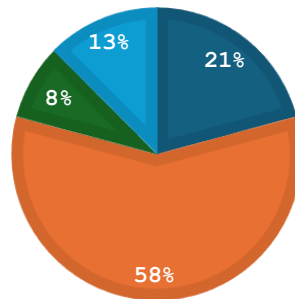
Amigos..... Ferias de oferta de servicios.....
 Redes sociales.....

PREGUNTA 12	ENCUESTADOS	PORCENTAJE (%)
AMIGOS	25	20,83
FERIAS DE OFERTA DE SERVICIOS	70	58,33
TIKTOK	10	8,33
REDES SOCIALES	15	12,5
TOTAL	120	100

Elaborado por Wendy Maldonado

PREGUNTA 12

- AMIGOS
- FERIAS DE OFERTA DE SERVICIOS
- TIKTOK
- REDES SOCIALES



Elaborado por Wendy Maldonado

ANÁLISIS:

En esta pregunta, el 20,83% indico AMIGOS, otro 58.33% FERIAS DE OFERTA DE SERVICIOS, 8.33% TIKTOK y un 12.5% REDES SOCIALES.

Anexo 4

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variable	Escala
Edad	18 – 25 años 26 – 35 años 36 – 45 años
Sexo	Masculino Femenino
Estado civil	Soltero Casado Separado Unión libre
Grupo étnico	Mestizo Indígena Afroecuatoriano, blanco, mulato, montubio
Residencia (barrios)	Av. Kennedy norte Ciudadela Universitaria Sauces, alborada guasmo sur

	Esteros
Precios	3 a 5 dólares Totalmente gratuito
Tipo de seguro	ies voluntario Seguro privado Ninguno
Tipo de patología	Caries dental Inflamación de tercer molar Periodontitis

Tabla 20

Elaborado por Wendy Maldonado