



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la
Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La
Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013 – 2017.”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: LOURDES ISABEL RODRÍGUEZ SUÁREZ

TUTOR: ECON. PEDRO AQUINO CAICHE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR
2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la
Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La
Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013 – 2017.”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: LOURDES ISABEL RODRÍGUEZ SUÁREZ

TUTOR: ECON. PEDRO AQUINO CAICHE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 30 de Noviembre del 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013 – 2017.”** elaborado por la Srta. LOURDES ISABEL RODRÍGUEZ SUÁREZ, egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc

TUTOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todas las bendiciones recibidas en mi vida y en mi familia, por sembrar la paz, el optimismo en mi corazón y por regalarme cada día una nueva oportunidad para hacer realidad mis sueños. A mis queridos padres: Sr. José Rodríguez Rocafuerte y Sra. Laura Suarez Rodríguez, pilares fundamentales en mi vida, iluminando mi camino hasta alcanzar esta anhelada meta, a mi pareja, compañeros y amigos que me brindaron su apoyo para alcanzar el éxito deseado.

Para todos ellos mi gratitud, por este trabajo realizado con todo mi afecto y cariño.

Lourdes Rodríguez Suárez

DEDICATORIA

El esfuerzo realizado en este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quien abrió sus puertas para recibirme en su aulas y poder realizar mis estudios profesionales. Al Econ. Pedro Aquino Caiche por ser un excelente tutor y direccionarme en la realización y finalización de la tesis.

A mis profesores de aula por compartir sus conocimientos, también quiero hacer extensivos mis agradecimientos a la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón La Libertad, muy en especial a la Ing. Mayra Vanessa Lainez Vera, y personal Administrativo de ésta prestigiosa organización de ayuda social por todo el apoyo recibido y a todos quienes desde que inicie esta etapa estudiantil universitaria en el alma mater, forjaron en mí, una persona joven profesional preparada para enfrentar los retos del día a día.

Lourdes Rodríguez Suárez

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS**

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc
**DIRECTOR DE ESCUELA
DE ADMINISTRACION**

Econ. Pedro Aquino Caiche
PROFESOR – TUTOR

Ing. Sofía Lovato Torres, MBA. MSC
PROFESOR DE AREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia
Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena,
2013 – 2017.”**

Autora: Lourdes Rodríguez Suárez

Tutor: Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar un Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “Aprofe” del cantón la libertad, provincia de Santa Elena, 2013-2017, el cual permitirá mejorar la Gestión Administrativa para el beneficio de la sociedad en general, brindando servicios de alta calidad, solucionando los problemas y las necesidades que afecta a la Asociación Pro bienestar de la Familia Ecuatoriana. Toda organización diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planeadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, cuyo propósito fundamental es proporcionar información que sirva de base para la realización de proyectos que de llevarlos a la práctica permitan a los dirigentes adquirir conocimientos necesarios, mejorando de esta forma la calidad de vida y contribuir al desarrollo de la sociedad. Para el desarrollo efectivo de este trabajo se utilizó la investigación documental en donde se emplearon diferentes libros, folletos relacionadas al Plan Estratégico para confrontar las teorías, también se utilizó la herramienta de internet para seguir con el proceso de investigación, de la misma manera se aplicó técnicas de investigación ya que permitió recopilar información necesaria, para ejecutar el respectivo proyecto. Se procedió a realizar la entrevista a la Srta. Vanesa Láinez, encargada de esta organización y las encuestas a los pacientes que acuden a este establecimiento con el fin de recopilar información verídica para dar soluciones a los problemas que se presenta. Se diseñaron misión, visión, filosofía, objetivos, encaminadas al mejoramiento de la gestión administrativa, utilizando estrategias con sus cursos de acción que ayuden a brindar un mejor servicio a la comunidad en general, brindando un servicio satisfactorio para los pacientes potenciales y futuros pacientes que, buscando el bienestar de su familia acudirá a este establecimiento, de la misma manera se trazaron políticas y procedimientos que deben ser respetados por todo los involucrados de la Organización, se realizó programas con sus respectivos proyectos que brindarán grandes beneficios para toda la comunidad, obteniendo el éxito de la entidad. El desarrollo de este Plan Estratégico dirigido a Aprofe sin duda será de vital importancia para alcanzar un desarrollo sustentable social y económico en busca del bienestar y seguridad para la comunidad en general.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	VI
RESUMEN	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE CUADROS	XIV
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	2
1. TEMA	2
2. EL PROBLEMA	2
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.2 FORMULACIÓN	11
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	11
JUSTIFICACIÓN	12
3.1 Justificación Teórica	12
3.2 Justificación Metodológica	13
3.3 Justificación Práctica	14
OBJETIVOS	15
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:	15
FORMULACION DE LA HIPOTESIS	16
5.1 Identificación de la Variables	16
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	16
6.1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES INDEPENDIENTE:	17
6.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES DEPENDIENTE:	18
CAPÍTULO 1	19

MARCO TEÓRICO	19
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	19
1.2 PLAN ESTRATÉGICO	21
1.2.1 QUE ES PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	21
1.2.2 IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	22
1.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	22
1.2.4 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	23
1.2.4.1 Flexibilidad	23
1.2.4.2 Operativa	24
1.2.4.3 Evaluativa	24
1.2.4.4 Prospectiva	24
1.2.5 DEFINICIÓN DEL PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	24
1.2.6 PARA QUE SIRVE UN PLAN ESTRATÉGICO	25
1.2.7.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATEGICO	27
1.3 ADMINISTRACIÓN EFICAZ DE “APROFE” DEL CANTÓN LA LIBERTAD	39
1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	39
1.3.2 ASPECTOS LEGALES	42
1.3.3 RECURSOS	43
1.3.4 SERVICIOS	45
1.3.5 CLIMA ORGANIZACIONAL	48
1.4 MARCO LEGAL	51
1.4.1 Principios, Derechos y Deberes en Salud	51
CAPÍTULO II	55
METODOLOGIA	55
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	55
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	56
2.3.1 Por el Propósito	56
2.3.1.1 Investigación Aplicada	56
2.3.2 Por el Lugar:	56

2.3.2.1 Investigación Bibliográfica	56
2.3.2.2 Investigación de Campo	57
2.3.3 Por el Nivel	57
2.3.3.1 Investigación Exploratoria	57
2.3.4 Por la Dimensión	57
2.3.4.1 Investigación Transversal	57
2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACION	58
2.4.1 Método Inductivo:	58
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	58
2.5.1 La entrevista	59
2.5.2 La Encuesta	59
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	59
2.6.1 Guía de Entrevista	59
2.6.2 El Cuestionario	60
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA	60
2.7.1 POBLACIÓN	60
2.7.2 MUESTRA	61
2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	62
2.8.1 Procedimiento de los datos	62
2.8.1.1 Búsqueda de información	62
2.8.1.2 Recopilación De Información	62
2.8.1.3 Análisis e interpretación de información	62
2.8.2 Procesamiento de los datos	62
2.8.2.1 Tabulación de los Datos	62
2.8.2.2 Organización de los datos	63
2.8.2.3 Presentación de los datos	63
2.8.2.4 Análisis e interpretación de los datos	63
CAPITULO III	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	64
3.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	70

3.3 Conclusiones	88
3.4 Recomendaciones	89
CAPITULO IV	90
Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013 – 2017.	90
4.1 Presentación	90
4.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE APROFE	92
1. MISIÓN	92
2. VISIÓN	92
3. FILOSOFIA	92
4. OBJETIVOS	92
OBJETIVO GENERAL	92
OBJETIVOS ESPECIFICOS	93
5. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES CORPORATIVOS	93
5.1 Flexibilidad	93
5.1.1 Operativa	93
5.1.2 Evaluativa	93
5.1.3 Prospectiva	94
5.2 Valores Corporativos	94
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	96
6.1. ORGÁNICO FUNCIONAL	97
7. ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO	105
7.1 Análisis Interno	105
7.1.1 Recurso Humano:	106
7.1.2 Recurso Material:	106
7.1.3 Recurso Financiero:	106
7.1.4 Recurso Tecnológico:	106
7.2 Análisis Externo	106
7.2.1 Rastreo	107
7.2.2 Pronóstico	107
7.2.3 Evaluación	108

7.3 Análisis Situacional: Matriz FODA – DAFO	108
8. ESTRATEGIAS	112
9. BALANCED SCORECARD	113
10. CURSOS DE ACCIÓN	115
11. POLITICAS	117
12. PROCEDIMIENTOS	118
13. MATRIZ DEL PLAN DE ACCIÓN	119
14. PROGRAMAS	121
15. PROYECTOS	123
16. PLANIFICACIÓN OPERATIVA	126
17. SEGUIMIENTO Y CONTROL	127
18. PRESUPUESTACION	128
19. CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA	133
BIBLIOGRAFÍA	134
ANEXOS	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Modelos De Plan Estrategico	27
GRÁFICO N° 2 Cuál es el motivo de su visita a este establecimiento	70
GRÁFICO N° 3 Por qué escogió venir a este establecimiento?	71
GRÁFICO N°4 La sociabilidad dentro del establecimiento.....	72
GRÁFICO N° 5 Se brinda confianza para expresar su problema	73
GRÁFICO N° 6 Aplicar un exámen completo.....	74
GRÁFICO N° 7 El personal que le atendió al explicarle cuál es su problema de salud fue	75
GRÁFICO N° 8 Indicaciones en una receta de forma clara	76
GRÁFICO N° 9 Quién le atendió, le explicó detalladamente los cuidados a seguir en su casa?.....	77
GRÁFICO N° 10 Las tarifas establecidas en Aprove para la atención o consulta, ¿están a su alcance?.....	78
GRÁFICO N° 11 Cómo califica al personal del establecimiento que respetó sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?.....	79
GRÁFICO N° 12 ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?.....	80
GRÁFICO N° 13 El tiempo que usted esperó para ser atendido fue	81
GRÁFICO N° 14 Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento.....	82
GRÁFICO N° 15 ¿El establecimiento se encuentra Higiénicamente limpio?.....	83
GRÁFICO N° 16 ¿Le gustaría que durante la consulta respeten su privacidad?..	84
GRÁFICO N° 17 Determinar ayuda necesaria a los pacientes.....	85
GRÁFICO N° 18 Cómo califica la atención que Ud. recibió.....	86
GRÁFICO N° 19 Le gustaría que Aprove tenga nuevas instalaciones para un mejor servicio.....	87

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Establecer cuál es el motivo de su visita a este establecimiento .	70
CUADRO N° 2 Determinar porque acude a este establecimiento	71
CUADRO N° 3 Percepción del usuario respecto a la atención recibida	72
CUADRO N° 4 Se brinda confianza para expresar su problema.....	73
CUADRO N° 5 Aplicar un examen completo	74
CUADRO N° 6 Resultado de la consulta.....	75
CUADRO N° 7 Indicaciones en una receta de forma clara y convincente	76
CUADRO N° 8 Realizar los respectivos cuidados en casa.....	77
CUADRO N° 9 Determinar si la tarifa está a su alcance	78
CUADRO N° 10 Establecer si respetaron sus creencias en relación a la enfermedad.....	79
CUADRO N° 11 Determinar el horario de atención.....	80
CUADRO N° 12 Mejorar el tiempo de espera.....	81
CUADRO N° 13 Efectuar un ambiente cómodo.....	82
CUADRO N° 14 Obtener el establecimiento higiénicamente limpio	83
CUADRO N° 15 Mantener el respeto con cada uno de los pacientes.....	84
CUADRO N° 16 Determinar ayuda necesaria a los pacientes.....	85
CUADRO N° 17 Determinar la atención recibida	86
CUADRO N° 18 Aplicar nuevas instalaciones para un mejor servicio	87
CUADRO N° 19 Pronóstico 2010 - 2013	107
CUADRO N° 20 Pronóstico 2014 - 2017	107
CUADRO N° 21 FODA.....	108
CUADRO N° 22 MATRIZ ESTRATEGIAS	109
CUADRO N° 23 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	110
CUADRO N° 24 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	111
CUADRO N° 25 Cuadro de Mando Integral CMI para Aprove.....	114
CUADRO N° 26 Procedimientos.....	119
CUADRO N° 27 PLAN DE ACCION PARA LA ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA ECUATORIANA “APROFE”	119
CUADRO N° 28 Programas y Proyectos.....	122
CUADRO N° 29 Proyectos	123
CUADRO N° 30 Proyectos	124
CUADRO N° 31 Proyectos	125
CUADRO N° 32 Planificación Operativa.....	126
CUADRO N° 33 Seguimiento y Control.....	127
CUADRO N° 34 PRESUPUESTO GENERAL	128
CUADRO N° 35 PRESUPUESTO MENSUAL DE APROFE	128

CUADRO N° 36 Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica .	129
CUADRO N° 37 Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizada	129
CUADRO N° 38 Proyecto de mejoramiento de un área administrativa	129
CUADRO N° 39 Proyecto de Creación de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove 130	
CUADRO N° 40 Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos	130
CUADRO N° 41 Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica.....	130
CUADRO N° 42 Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado	131
CUADRO N° 43 Proyecto de difusión para evitar embarazo no deseados.....	131
CUADRO N° 44 Proyecto de Instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores	131
CUADRO N° 45 PRESUPUESTO GENERAL DE LOS PROYECTOS A EJECUTARSE.....	132

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación es de vital importancia porque ayuda a que la organización pueda ejecutar sus funciones con un Plan Estratégico que permitirá en este caso a “Aprofe” mejorar la Gestión Administrativa empleando estrategias innovadoras que ayuden a solucionar los problemas y necesidades básicas del personal administrativo y de los pacientes.

El contenido de este informe está organizado en cuatro capítulos los mismos que están distribuidos de la siguiente manera: El Marco Teórico de este Proyecto se desarrolla en el Capítulo I, aquí están los antecedentes del trabajo de titulación, la fundamentación teórica con sus respectivas variables de estudio que es el Plan Estratégico del Cantón La Libertad, que sustentan las dimensiones e indicadores, asimismo el Marco legal, además del marco referencial o situacional.

Para llegar a comprobar la hipótesis, se ha desarrollado el Capítulo II que contiene La Metodología, responde al cómo y con qué alcanzar los objetivos planteados, mediante el Diseño, la Modalidad, el Tipo, los Métodos, Técnicas, e Instrumentos de la investigación. También se ilustra la Población y la muestra a la cual se dirige la investigación como es a los jóvenes del Cantón La Libertad.

El análisis e interpretación de los resultados de las encuestas, y entrevistas se aplican en el desarrollo del proyecto que está en el Capítulo III, donde se detallan los cuadros, gráficos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

La Propuesta, brinda una solución al problema que se presenta, el cual se desarrolla en el Capítulo IV, que consiste en un plan estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón La Libertad, el mismo que contribuirá a la seguridad y bienestar de la sociedad.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

“Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013 – 2017.”

2. EL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En ciertos países de América Latina no existen programas de salud encaminadas a proteger y conservar la salud de la población de hombres y mujeres, aunque los avances científicos dentro de la ciencia de la medicina ha logrado grandes descubrimientos con el uso de la tecnología, lo que significaría que las casas asistenciales y hospitales deberían estar dotados de los mejores equipos médicos para optimizar una excelente atención a los pacientes.

Desde este punto de vista deben crearse planes de desarrollo social con el uso de métodos preventivos destinados a evitar situaciones que podrían alterar el ritmo de vida de la especie humana, sobre todo en países subdesarrollados o en vías de desarrollo donde la población considerada de clase media es más vulnerable a contraer enfermedades a causas de su condición social y económica.

Actualmente las entidades de salud pública y privadas desarrollan un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de ellas. Es interesante conocer el desarrollo que genera, debido a que las instituciones deben ser conscientes de que sus competidores están constantemente buscando estrategias para generar ventaja competitiva.

La relevancia aquí es que las asociaciones deben estar alertas y hacer un análisis estratégico de su entorno. Es evidente que la planeación estratégica es una acción que demandan los tiempos actuales, no la podemos ver como un ejercicio más, sino como una dinámica necesaria para que las organizaciones se conozcan así como todos aquellos factores internos y externos que inciden en ella.

De esta manera al estar monitoreando su entorno y conducta dentro de los mercados, y apreciación de sus clientes, le permitirá prepararse o anticiparse a las consecuencias de fatales desenlaces o de una valiosa oportunidad.

Esta filosofía debe salir y cultivarse desde la alta dirección y niveles de donde se toman las decisiones y destino de la organización, es importante su involucramiento, responsabilidad y el seguimiento metodológico de la planeación estratégica aplicada.

Así permitiendo que la organización se haga cargo de su propio destino y cree su propio futuro en vez de esperar pasivamente a que este le alcance. Es necesario el involucramiento del equipo de planeación que está compuesto por cada miembro clave de la organización.

Se exige un gran enfoque en los componentes del proceso de planeación, en especial durante la búsqueda de valores, la formulación de la misión, visión y objetivos, la construcción proactiva del futuro del diseño de la estrategia de negocio.

El cuidado y tenacidad que se fije en este proceso va a contribuir significativamente a la implementación exitosa del plan estratégico en esta institución. En nuestro país existe una institución privada sin fines de lucro, apolítica y respetuosa de cualquier credo religioso, que brinda servicios para tratamientos preventivos. Esta entidad se llama Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE”.

El problema está basado prácticamente en la falta de coordinación por parte de las autoridades de la clínica Asociación Pro bienestar de la Familia Ecuatoriana (APROFE) de la Matriz, a pesar de obtener planes de acción y estrategias en la Ciudad de Guayaquil, las sucursales se acogen a modificaciones que tendrían que realizar.

Para ello es necesario e importante que en cada establecimiento cuente con esta herramienta básica y eficaz de un plan estratégico que ponga en práctica lo que se dispone en dichos planes de acción dado que en cada provincia no se cuenta con las mismas particularidades y esto dificulta la sociabilidad entre paciente, familia y personal de la institución, al tener que regirse a ciertos parámetros.

La falta de una herramienta básica de gestión en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, ubicada en el Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena es preocupante, al desempeñar cada uno de los colaboradores con las funciones y requerimientos encomendados.

No posee con un plan estratégico eficaz que ayude a la institución desarrollar, organizar y utilizar mejores técnicas para distinguirse en el entorno el cual opera, a la vez proporcionará una oportunidad o por lo menos una base anual para ajustarse en forma constante a los sucesos y acciones actuales de los competidores.

El éxito estratégico debe ocurrir a nivel individual y organizacional optimizando su propósito que es mejorar la calidad de vida de hombres y mujeres, informando, orientando, educando y brindando servicios médicos, bajo su enfoque de géneros; promoviendo y facilitando el ejercicio libre y voluntario del derecho humano básico a la planificación familiar y al acceso a programas de salud sexual y reproductiva generando auto sustentabilidad, y confianza en las familias de la Provincia de Santa Elena, aportando con conocimientos actualizados y necesarios para un porvenir mejor de los pacientes.

Situación Actual

En la actualidad existen entidades que realizan sus actividades habituales de una manera práctica sin contar con una herramienta básica sólida y eficaz que ayude a mejorar y ser más activa en el ámbito competitivo, los clientes, usuarios y consumidores desean recibir un servicio de calidad que brinde seguridad a la familia y a la sociedad, es muy importante que toda empresa por pequeña que sea, lleve a cabo un plan estratégico, con el fin de lograr de una mejor manera los objetivos que la Compañía se haya planteado.

Algunas empresas no cuentan con una planificación trascendental que ayude a tener éxito en sus funciones, sin embargo no significa que no puedan llevar a cabo dichas estrategias administrativas. Es fundamental que toda empresa siga una serie de actividades que ayuden a conocer mejor su ámbito laboral para poder satisfacer de una mejor manera lo que el cliente requiere.

Muchas entidades realizan sus labores cotidianas, brindando al cliente un buen servicio que permite a la organización el crecimiento y éxito deseado, pero no en su totalidad abarcan con los objetivos, planes y metas que se hayan establecido, hoy en día es muy importante que toda empresa lleve a cabo un plan de Gestión, generando un trabajo eficaz y efectivo.

Planificar entonces, consiste en analizar situaciones futuras, seleccionando los cursos de acción más convenientes para alcanzar los objetivos y metas de la organización, resaltando las dificultades para poder solucionarlas con suficiente primacía, y previendo los recursos necesarios para lograrlos.

Esta entidad, “Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana” está ubicada en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Avenida Eliodoro Solórzano, Barrio Simón Bolívar entre calle 25 y 26, tiene como misión promover la planificación familiar como derecho de mujeres y hombres.

Y decidir libremente sobre el número de los hijos e hijas, educando al hombre, a la mujer y a la pareja en comportamientos saludables que les permita tomar decisiones informadas, voluntarias y responsables para que ejerzan su sexualidad de forma segura, de esta manera se generan cambios a través de los servicios médicos y educativos que se brinda.

Mediante un estudio breve realizado se pudo evidenciar que la empresa cuenta con las siguientes contrariedades: carece de una herramienta básica de gestión como es un plan estratégico administrativo que le ayude a ser más competitiva, optimice sus funciones, promueva mejores beneficios y ayude al logro de los objetivos corporativos de la empresa. La organización no cuenta con un análisis actual del mercado y su entorno que le permita tomar decisiones más acertadas y le proporcione mayor capacidad de respuesta.

Tampoco cuenta con un área determinada para las funciones que desempeña la administradora encargada de la organización, el cual es necesario y de vital importancia que pueda ejercer sus actividades en un lugar específico. La organización necesita tener una reestructuración administrativa, por lo cual en primera instancia aumenta el rendimiento y obtener altos beneficios. Por la falta de organización, no se podrá reaccionar fácilmente ante cambios en el entorno y el mercado que la rodea, en si puede causar fallos en las decisiones tomadas por el área administrativa, ya que es la parte esencial de la empresa. Falta de previsión ante posibles cambios no solo del entorno externo sino también interno.

Carencia de herramientas comerciales y administrativas que le permitan realizar de manera eficaz sus actividades. Este proyecto en el futuro beneficiarán solo al personal médico administrativo y de servicio, sino también a los centenares y miles de pacientes que de diferentes lugares de la Provincia de Santa Elena acuden diariamente a este Centro de Asistencia Médica en busca de una óptima atención, tanto para planificar el crecimiento familiar, como para ser atendidos en otras especialidades, tales como Ginecología y Pediatría.

Situaciones Futuras

La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana reconoce a la familia como célula fundamental de la sociedad, por lo tanto necesita un plan estratégico que le permita establecer mejores estándares de calidad para cubrir con las necesidades que requieren y necesitan los clientes potenciales y los futuros pacientes. En organizaciones nuevas, la planificación administrativa de los organigramas y manuales, está precedida por el proceso de planificación y establecimiento de metas, ya que es en función de los planes y objetivos establecidos para toda la organización, que el analista en Administración procede a proyectar la estructura más adecuada.

La planeación estratégica cuenta con cuatro fases bien definidas, formulación de objetivos organizacionales, análisis de las fortalezas y limitaciones de la empresa, análisis del entorno, formulación de alternativas estratégicas. La estrategia se convierte en un sistema lógico para diferenciar las tareas ejecutivas y administrativas y los roles a niveles corporativo, de negocios y funcional, de tal manera que la estructura se ajuste a la función. En organizaciones en marcha, una vez hechos los planes, se determinarán las modificaciones a introducir en la estructura de la institución para adaptarla al nuevo plan de operaciones donde esta entidad podrá poner en práctica lo que se ha propuesto.

Luego poder abrir más sucursales dentro de la misma Provincia, cumpliendo con las destrezas que se desean realizar, cabe resaltar que Aprofé es una institución pionera en el Ecuador que inició los programas de Planificación Familiar, contribuyendo con la Sociedad a un porvenir mejor, evitando anomalías en el trayecto de la vida diaria. Para resolver esta situación se elaborará un plan estratégico eficaz, donde se determinará y comunicará a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea obtener en la institución. Las estrategias muestran la dirección y el empleo general de recursos y de esfuerzos necesarios para un mejor rendimiento en la organización.

Principalmente permitirá identificar la problemática que existe en el entorno, luego se realizará un análisis interno para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, de igual forma se hará un análisis externo para identificar las oportunidades con las que cuenta Aprove, así como también las amenazas. Con la información que se obtendrá de aquellos estudios se elaborará una matriz FODA para formular posibles estrategias, seguido a esto se formularán los planes de acción, de esta manera delimitaremos un perfil estratégico de gran importancia para saber dónde quiere llegar y que se quiere conseguir.

Con este instrumento permite conocer la situación actual de la empresa, proporcionará información precisa para satisfacer las necesidades latentes. Se buscare la mejor manera de obtener equipos de uso necesario y suficiente para poder laboral con mejor precisión y mejorar la calidad de servicio que se ofrece, de esta manera evitaríamos contratiempos y defectos que podrían causar problemas en alcanzar los niveles proyectados en este trabajo.

Por esta razón es importante recalcar que los resultados que se obtendrán con esta herramienta tendrán tendencia a mantenerse o aumentar el nivel de porcentaje en los pacientes que acuden a esta entidad para ser atendidos asegurando su bienestar y calidad de vida. Al contar con un plan de acción y ejecución, se podrá establecer actividades específicas mediante el cual los colaboradores podrán cumplir con las metas que tiene la empresa. En este centro de atención se seguirán ofreciendo laboratorios de análisis clínico pero más expandido y que abarque con la infraestructura adecuada para cada atención medica que los pacientes requieren, de esta manera se sentirán más satisfechos por el cuidado que se brinde a los habitantes de esta Provincia.

Esto permitirá obtener un mejor diseño de estrategias, determinación del segmento y posicionamiento, la ventaja diferencial, todo correlacionado para que la empresa cumpla su misión, visión y sus objetivos.

Alternativas de Solución

El fin que persigue esta herramienta de plan estratégico, desde el momento que la empresa inicia sus actividades representará una gran mejoría en especial en las diversas áreas de la organización, donde se obtendrán excelentes resultados por parte del personal que se desenvuelven en esta entidad. En este plan estratégico lograremos establecer sistemas de información y control, para mejorar los procesos y acciones que posee la institución, de tal manera que se puedan realizar las actividades alcanzando buenos resultados para la organización.

Mediante este discernimiento, nace la necesidad de que la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana “Aprofe” cuente con un Plan Estratégico Administrativo que ayude a conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes, identificar oportunidades y definir cursos de acción, caso contrario nunca se conocerá como se alcanzó los resultados de la empresa, y por lo tanto se estará expuestos a las falencias e inquietudes que presente esta entidad.

A través de páginas web se podrá acceder a un servicio de consulta “APROFE Responde” con información en temas de sexualidad para el público en general, de la misma manera en que trabaja la matriz que está ubicada en la Ciudad de Guayaquil, también existe una biblioteca en esa localidad el cual nuestra Provincia no está excluida de ciertos parámetros que pueden cumplir con requerimientos necesarios y tener el privilegio de contar con este servicio en la atención de los pacientes y usuarios, esta actividades se la realizaría mediante libros, artículos y revistas que se pueda exhibir al servicio de la comunidad, demandado por profesionales, estudiantes, y público en general.

Se puede capacitar y motivar a los colaboradores y empleados de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, mediante programas prolongados de información y educación, para poder dar un servicio de calidad brindando seguridad a los usuarios en general.

De esta manera se adquieren medidas necesarias para evitar anomalías o falencias derivadas a la actividad que se realiza. Básicamente, para conseguir el éxito en la actualidad es indispensable contar con una dirección estratégica, es decir una institución debe desarrollarse al máximo todo su potencial través de planes estratégicos que le permitan obtener beneficios y sobrevivir por largo tiempo en un mercado cada vez más grande y competitivo, para ello debe adaptarse a los cambios que se presenten y canalizar las oportunidades que tiene esta organización considerando el reconocimiento que esta posee, en el Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena .

Determinar dónde estará la organización en los próximos años es unas de las ventajas que ofrece la planificación estratégica, además de identificar los recursos que serán necesarios para lograr los objetivos estratégicos fijados y permitirle a la organización prepararse para los posibles problemas que pudieran presentarse. Sintetizando, se puede decir que una etapa del proceso de planeamiento consiste en determinar qué estructura será la más adecuada para alcanzar las metas que se han establecido en conformidad con los objetivos y políticas de la institución.

La metodología que se empleará básicamente son instrumentos y herramientas de la administración eficaz que beneficiará a la organización proporcionando el porvenir mejor de los pacientes potenciales y del público en general que necesite los servicios de esta entidad. Todas estas razones que se han expuesto son suficientes argumentos, para tomar como desafío el desarrollo de un proyecto que permita mejorar la calidad de servicios que brinda Aprove en la Provincia de Santa Elena, con asiento en el Cantón La Libertad.

De esta manera la empresa contará con estrategias eficientes para competir en el mercado y tener una posibilidad de mantener y aumentar su actividad, fortalecerá las debilidades, anulará las amenazas, aprovechará las oportunidades y fortalezas mostradas por la institución mediante el análisis situacional a realizarse, permitiendo identificar los puntos críticos que requieren de planes de acción.

2.2 FORMULACIÓN

¿De qué manera influye la aplicación de un Plan Estratégico en la Administración eficaz de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana “Aprofe” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Cuáles son las técnicas y cursos de acción más apropiadas que deben desarrollarse para sujetar el Plan Estratégico en Aprofe del Cantón La Libertad?
2. ¿Qué factores de índole micro y macro ambiental se verían relacionados con la creación de este Plan Estratégico?
3. ¿Existe poca información que ayude a tener una mejor percepción en las diversas actividades que permitan tener mayor seguridad en la familia?
4. ¿Cómo se puede determinar la factibilidad en todos los aspectos, para la creación de este Plan Estratégico en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana?
5. ¿Diseñar los indicadores de gestión, permitirá a esta entidad contar con una herramienta para medir el desempeño de las actividades que esta realiza?
6. ¿La priorización de las estrategias para la ejecución del plan, contribuirá a la mejora de la gestión de calidad y productividad, teniendo en cuenta la Biblioteca de Medicina que Aprofe pueda establecer?

JUSTIFICACIÓN

3.1 Justificación Teórica

La actividad actual desarrollada en el ámbito social, abarca fundamentalmente a la familia Ecuatoriana en general, ésta institución debe contribuir al bienestar de las personas, el progreso y desarrollo de la sociedad, para ello es fundamental contar con los equipos médicos y laboratorios para el diagnóstico que permitan la seguridad en el tratamiento respectivo. La investigación propuesta, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de administración, busca elaborar un plan estratégico que le permita a esta Asociación “Aprofe” optimizar sus operaciones y mejorar el desenvolvimiento profesional del Recurso Humano. A través del plan Estratégico lo que se desea conseguir es que esta organización sea más eficiente en sus operaciones, y convertirla en una entidad más competitiva frente a otras que se encuentran en el mismo sector y dentro de la Provincia de Santa Elena. El diseño de los Indicadores de Gestión permitirá realizar ajustes de aplicación de estrategias, así como también ayudará a medir el desempeño de las actividades de la empresa.

Con la propuesta del Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana en este ámbito socio-cultural, existirían más compromiso y servicio de calidad por parte de las personas capacitadas en diferentes áreas que la organización tiene establecido y con ello tendrán un mejor estándar de vida y minimizar el porcentaje de personas que no cuentan con la capacidad y desempeño de poder atender a dichos pacientes que acuden a esta organización, de la misma forma el personal administrativo tendrá un mejor direccionamiento para cumplir con los objetivos, misión, visión, metas y planes de acción de la institución. Los niños, jóvenes, madres y padres de familia en general, podrán obtener actitudes positivas, que ayuden a mejorar su calidad de vida y que les permitan enfrentar los desafíos que se presentan en la actualidad, en base a la salud o planificación familiar.

3.2 Justificación Metodológica

Fundamentalmente la labor social desarrollada en esta entidad médica requiere de un estudio y análisis para conocer los alcances dirigidos a la comunidad. Para tal efecto debemos emplear mecanismos dentro de la investigación científica como la Observación, entrevistas, cuestionarios y test dirigido a cada uno de los pacientes. Considerando las condiciones social y económica de las personas que requieren un tratamiento especial. Para este proyecto se realizará estudios descriptivos: se ha considerado este tipo de estudio debido a que se realizaran análisis como: aceptación de una biblioteca medicinal, estimaciones de demanda, además se necesitara recolectar datos necesarios para el análisis de los elementos de los elementos del Plan estratégico que serán fundamentalmente en la consecución de los resultados. Por otro lado la información obtenida será analizada mediante un proceso de tabulación y análisis estadísticos.

Nuestra población y la muestra serán tomadas entre niños menores y mayores de 5 años, Jóvenes (13-24), hombres, mujeres, adultos mayores y ancianos, que son quienes acuden a este establecimiento. Para el desarrollo de esta investigación se ha visto la facilidad de obtención de datos a través de información en internet, consultas en libros de Autores dedicados a la Administración y en bibliotecas, esta información será utilizada en el marco conceptual de la investigación propuesta.

La elaboración de un modelo de Planificación Estratégica para Aprove, permite evaluar la gestión administrativa de la entidad, generando la posibilidad de tomar medidas preventivas y correctivas lo que ayudara la eficiencia en el uso de recursos y un cumplimiento eficaz de los objetivos administrativos y empresariales. Este plan contiene todos los aspectos relevantes para que la empresa diseñe su futuro y establezca la forma de alcanzar sus objetivos. Para esto es necesaria la colaboración del personal y de todos quienes de una u otra forma participan dentro de las actividades de la empresa, el mismo que ayudará de manera muy significativa en el desarrollo eficiente de esta organización.

3.3 Justificación Práctica

Este plan estratégico contiene todos los aspectos relevantes para que la Asociación alcance sus objetivos. Para esto es necesaria la colaboración del personal y de todos quienes de una u otra forma participan dentro de las actividades de Aprofe. Se considera que la planeación estratégica es una herramienta válida para dirigir este centro hacia objetivos y metas que lo conviertan en un ejemplo de atención de salud pública; y la alineación de los elementos de esta organización hacia esa estrategia, permitirá mejorar el manejo de los recursos disponibles satisfaciendo las demandas de los usuarios o pacientes de la Provincia de Santa Elena, tendrá capacidades internas para responder a los requerimientos de la población, mejorar la calidad de atención. Mejorar el manejo de los recursos disponibles, tener mayor posicionamiento donde está situado y poder expandirse en otros sectores brindando el mismo servicio de calidad que toda la sociedad requiere.

De esta manera se ejecutarán los planes de acciones que permitirá desarrollar capacidades y desenvolverse mejor en el área de la salud en relación a otras instituciones que brindan el mismo servicio, pero no cuentan con técnicas y procedimientos esenciales para una atención efectiva con una identificación social fundamental, que ayude a levantar la autoestima y dé la sensación de ser mejores en el mundo en que vivimos, los jóvenes, niños y adultos necesitan atención, en esta época de cambios tan bruscos y controvertidos, que les den seguridad.

Este proyecto es una iniciativa destinada a orientar y brindar una oportunidad de mejorar los niveles de información y capacitación laboral para brindar un mejor estilo de vida, a aquellas personas provenientes de hogares del cantón La Libertad, Salinas y Santa Elena ya que en sentido socio económico no cuentan con recursos necesarios para poder ejercer nuevas tendencias de vida lo que disminuye la cantidad de personas que sufren embarazos no deseados o enfermedades que necesiten ayuda especializada, para ello la sociedad necesita contar con personal espontaneo y confiable que ayude a resolver estas situaciones.

OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan estratégico mediante un trabajo de acción participativa para la Administración eficaz de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Argumentar el Marco Teórico Científico en base a criterios técnicos de Gestión Administrativa para la ilustración de la problemática que se analiza en el trabajo.
2. Desarrollar estrategias metodológicas en base a las técnicas de entrevistas y encuestas para la recolección de la información fidedigna que fortalezca el estudio.
3. Determinar una muestra no probabilística por criterio mediante la selección de elementos previamente establecidos para la obtención de una muestra representativa de la población en estudio.
4. Analizar los resultados mediante cuadros estadísticos determinando la factibilidad de un Plan Estratégico eficaz para la Asociación Pro bienestar de la familia Ecuatoriana del Cantón la Libertad.
5. Diseñar el plan estratégico de la institución sustentado en los elementos fundamentales que faciliten el desarrollo de una administración eficaz de APROFE, del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.

FORMULACION DE LA HIPOTESIS

La implementación del Plan Estratégico permitirá una Administración eficaz de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

5.1 Identificación de la Variables

Variable Independiente

Plan Estratégico

Variable Dependiente

Administración eficaz de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

(Jesús Ferrer, 2010) Indica que es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. Obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso. El contenido de la Operacionalización consta de Hipótesis, Variables, Definición, Dimensiones, Indicadores, Ítems para los Indicadores e identificación para los instrumentos que permitirán la realización del trabajo.

6.1.-OPERACIONALIZACION DE VARIABLES INDEPENDIENTE:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES
Plan Estratégico	Es el proceso de gestión que permite visualizar de manera integrada el futuro de la entidad a partir del análisis situacional del entorno, los elementos directrices, la formulación de estrategias, complementos estratégicos y Planes de Acción, con la participación de todos los actores internos y externos.	<p>Análisis Situacional</p> <p>Elementos Directrices</p> <p>Formulación de Estrategias.</p> <p>Complemento estratégico.</p> <p>Planes de Acción</p>	<p>- Análisis Interno</p> <p>- Análisis Externo</p> <p>- FODA</p> <p>- Misión</p> <p>- Visión</p> <p>- Objetivos</p> <p>- Valores</p> <p>- Diferenciación</p> <p>- Crecimiento</p> <p>- Mejoramiento</p> <p>- Cursos de Acción</p> <p>- Políticas</p> <p>- Procedimientos</p> <p>- Programas</p> <p>- Proyectos</p> <p>- POA</p>	<p>¿Cree usted, que la manera en que “Aprofe” ha sido administrada es la más adecuada?</p> <p>Aprofe, del Cantón La Libertad, ¿cuenta con misión y visión, que direccionen sus actividades hacia un mismo fin?</p> <p>¿Al crear valores y políticas institucionales, cree Ud., que permitirá a la Asociación tener una cultura organizacional?</p> <p>¿Qué beneficios cree Ud. que habría en Aprofe, si dentro del plan estratégico se consideraran estrategias que ayuden al mejoramiento y crecimiento de la organización?</p>

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez.

6.2.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES DEPENDIENTE:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES
Administración eficaz de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, "APROFE" del Cantón La Libertad.	Promueve la planificación familiar como derecho de mujeres y hombres a decidir libremente sobre el número de los hijos, educando al hombre, a la mujer y a la pareja en comportamientos saludables que les permita tomar decisiones informadas, voluntarias y responsables, a través de servicios educativos que brinda.	Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	¿Se podría instalar un departamento de consulta bibliográfica con temas de salud, para la comunidad en general?
		Aspectos Legales	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución - Funcionamiento - Permisos 	¿Le gustaría que Aproveche tenga nuevas instalaciones para un mejor servicio?
		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Talento Humano - Materiales - Técnicos 	¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?
		Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría a la Familia - Información - Orientación 	¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?
		Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente Laboral - Conductas - Valores 	¿Le gustaría que durante la consulta respeten su privacidad?

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

APROFE nació legalmente el 31 de agosto de 1965, bajo acuerdo 4641 del Ministerio de Previsión Social del Ecuador. Su creación fue concebida, tiempo atrás, por un grupo de profesionales visionarios, entre ellos el Dr. Paolo Marangoni Soravia, quienes preocupados antes el crecimiento demográfico incontrolado y la paternidad irresponsable, sintieron la necesidad de difundir, en la población ecuatoriana, los beneficios de la planificación familiar.

La Asociación Pro bienestar de la Familia Ecuatoriana, se inició como un acto de solidaridad con la mujer. Sus fundadores consideraron que el 50% de la humanidad, conformado por mujeres, representa un valioso aporte al desarrollo de la sociedad, razón por la cual, desde su creación hasta el día de hoy, lleva a cabo programas para un mejor desarrollo integral de la condición de la mujer. Pág. 132

APROFE, Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, es una institución ecuatoriana, de derecho privado. Reconoce a la familia como célula fundamental de la sociedad. Esta Asociación está ubicada en la Provincia de Santa Elena, Cantón la Libertad, favoreciendo a muchos usuarios del servicio que brinda.

Está integrado por un número pequeño de colaboradores que realizan sus actividades de acuerdo al cargo y responsabilidad que se le designa, ellos han percibido que el trabajo en equipo es el camino al progreso recíproco y que el plan estratégico es muy importante, porque debe servir efectivamente para realizar las acciones correctivas en la organización, administración y otras actividades que desarrolla esta Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana. Se deben cumplir con las tareas enmendadas para lograr los objetivos y estrategias, así mismo optimizando los recursos al máximo.

Esto fortalece las relaciones entre la Asociación Pro bienestar de la Familia y la Sociedad. El clima organizacional que se desarrolle en Aprove debe facilitar el cumplimiento de los cursos de acción diseñados para aplicar las políticas, programas, proyectos y procedimientos propuestos.

La planificación estratégica actualmente, toma un papel muy importante para los administradores y para las organizaciones, por lo tanto los administradores encuentran que definiendo la misión de su Asociación, en términos específicos les es más fácil imprimirles dirección y propósito, y como consecuencia estas funcionan mejor y responden a los cambios ambientales.

Un plan estratégico orienta, unifica, integra y da coherencia a las decisiones que dan rumbo y destino a la organización. El propósito fundamental es establecer un marco general de referencia que permita a los colaboradores cumplir con los niveles de información y capacitación laboral, brindando a aquellas personas provenientes de hogares del cantón La Libertad, Salinas y Santa Elena mejores pautas para su calidad de vida, razón por lo cual este trabajo se ha planteado lo siguiente:

Al realizar un plan estratégico en esta organización, fundamentará la toma de decisiones correctas que ayudará a optimizar el servicio que se brinda diariamente, satisfaciendo las necesidades de quienes acuden a esta organización, demostrando seguridad, orden, tranquilidad, entre otras. Esta Asociación Pro Bienestar de la familia, como normalmente pone en práctica sus valores de igualdad, también podrá tener más constancia como son las cualidades de responsabilidad social, sacrificio, solidaridad, honestidad y ayuda mutua.

Lo primordial en esta organización, es el ser humano, las personas forman una asociación no solo con propósitos económicos, sino sociales y espirituales, porque demuestra el espíritu de servicio, de ayudar a los demás y mostrarse gentil con los de su entorno.

1.2 PLAN ESTRATÉGICO

José María Sainz, 2009 “Este autor manifiesta que al hablar de plan estratégico de la empresa, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado “hoy”, en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés”. Pág. 29

Por lo expuesto según el autor mencionado, un plan estratégico nos ayuda a establecer políticas y estrategias en una empresa, para alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, realizando un diagnóstico inicial sobre la situación de la organización.

Para el logro de los objetivos y metas planteadas la organización debe diseñar un plan estratégico, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la estructura, es decir, su tamaño, porque esto implica que cantidad de planes y actividades se deben ejecutar en las diversas áreas que posea la entidad.

1.2.1 QUE ES PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Alcides Aranda, 2007 “Manifiesta que es un proceso de gestión que permite visualizar, de manera integrada el futuro de la institución, que se deriva de su filosofía, de su misión, de sus orientaciones, de sus objetivos, de sus metas, de sus programas así como de sus estrategias a utilizar para asegurar su logro. El propósito es el de concebir a la institución, no como un ente cerrado, aislado sino como un sistema abierto y dinámico, sensible a las influencias externas y lista para responder a las exigencias del medio”. Pág. 51

La esencia de la planificación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y eventualidades que podrían surgir en el futuro, la asociación debe tomar las mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar las falencias que se puedan presentar.

Es un proceso que se inicia con metas organizacionales, define estrategias y políticas, desarrolla planes detallados para asegurar la formación de estrategias obteniendo mediante ello los fines consiguientes. Se comprende también como un proceso continuo, especialmente en la formulación de estrategias.

Esto no quiere decir que los planes deban cambiarse a diario, más bien indica que la planificación debe efectuarse continuamente y ser apoyadas por acciones apropiadas cuando sea necesaria.

1.2.2 IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Hernando Zabala, 2005 “Indica que la importancia de la planificación estratégica ayuda a identificar áreas problemáticas, se elaboran alternativas y, de esta forma, se proyecta la acción. Al Planear se prevén los problemas y se toman medidas correctivas antes de que estos se hagan críticos”. Pág. 25

La planeación estratégica nos ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización, lo cual a su vez hace posible la formulación de planes y actividades que nos lleven hacia los objetivos organizacionales. Desde este punto de vista, con la planeación dotamos a la organización de instrumentos y mecanismos claros y precisos que orientan su desarrollo y contribuyan a alcanzar mayores niveles de coordinación. La planificación estratégica nos ayuda a fijar prioridades, permitiéndonos concentrar en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar a los problemas de cambios en el entorno externo.

1.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Joaquín Rodríguez, 2005 “Señala que la Planeación estratégica es la más importante y de más largo alcance que los administradores pueden efectuar para sus organizaciones, este tipo de planeación proporciona también, la estructura de la planeación táctica y operativa, planeaciones detalladas, necesarias para poner en práctica la estrategia, a su vez posee distintas características”. Pág. 95

Puede proporcionar medios estructurados de análisis y reflexión sobre problemas estratégicos complejos, a continuación detallamos las principales características consideradas dentro de la planeación estratégica:

- Actividad en la que interviene la administración; recaudando la información necesaria y considerando los aspectos relevantes de la organización.
- Es útil como medio de coordinación, por ejemplo reuniendo diversas estrategias en una única estrategia global, o garantizando que los recursos de la organización se coordinan para aplicar las estrategias.
- Puede fomentar una visión a largo plazo, generando obtener mejores resultados con acciones estratégicas.

1.2.4 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Aranda Alcides, 2007 define, “Dentro de los principios de la planeación estratégica, se determina que no hay organizaciones idénticas pero todas tienen alguna similitud. Sin embargo, su aplicación tiene que variar por necesidad, para ajustarlos a las circunstancias individuales” Pág. 52

Los principios que el autor presenta son los siguientes:

1.2.4.1 Flexibilidad

Se argumenta que todo plan debe ser flexible para que pueda adaptarse a los cambios que se suscitan en el mercado, es indispensable que se prevea futuras tendencias, y estar a la vanguardia de las situaciones, esto da apertura a respuestas rápidas y oportunas para aprovechar las oportunidades y volverse más competitivos.

1.2.4.2 Operativa

Procura el cumplimiento y concreción de las actividades previstas en los programas y proyectos planteados, es decir que la planificación debe tener un alto grado de factibilidad y viabilidad reflejada en hechos reales y concretos, para de esta manera, determinar las acciones que se realizan en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana.

1.2.4.3 Evaluativa

La planificación estratégica eficaz, incorpora en su proceso a la evaluación, en el propósito de comprender y confrontar lo ejecutado respecto de lo planificado y recomendar correctivos cuando fuere del caso o simplemente para perseverar en los aciertos, mediante acciones de seguimiento y retroalimentación, en cada proceso que se ejecute.

1.2.4.4 Prospectiva

Determina en forma creativa y dinámica el futuro deseado de la organización, es susceptible no solo de ser diseñado sino también de ser construido. Este futuro aporta una serie de elementos para la toma de decisiones, ya que identifica amenazas y oportunidades que a futuro sirven para identificar políticas y acciones alternativas.

1.2.5 DEFINICIÓN DEL PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Isabel Solanas, 2008 “Define a la planificación estratégica como un sistema profesional que se puede aplicar a cualquier tipo de organización, sea empresarial o no, desde la administración pública hasta la empresa privada, es un concepto relativamente nuevo en el ámbito empresarial y también su aplicación en el marketing. La planificación estratégica forma parte del pensamiento estratégico empresarial y, por tanto, que está vinculado al modo de dirigir, conducir y gestionar una empresa u organización.

Es un proceso consistente en establecer los objetivos de una organización y las estrategias que hay que seguir para conseguirlos, generalmente a medio o largo plazo”. Pág. 191

Se enfoca especialmente en realizar planes que consisten en formular objetivos, programas y acciones, todo esto con una visión estratégica, es decir, contemplando que aquello que se está haciendo es realmente importante para el acontecer de la organización. La planificación estratégica no puede ser concebida como un proceso administrativo donde se intente ajustar la realidad a un plan previamente trazado sino un proceso de análisis y proyección, siempre atento a los cambios y oportunidades del entorno.

Esta herramienta se la aplica en diferentes tipos de organizaciones debido a su alta eficacia que transmite al momento de poner en práctica los parámetros que ésta posee, mostrando así la veracidad y habilidades que se pueden emprender para llegar al éxito empresarial proyectando objetivos a corto y largo plazo y realizando el respectivo análisis foda que ayuda a conocer los factores internos y externos de la organización para lograr un excelente trabajo en las diferentes áreas departamentales de la organización.

1.2.6 PARA QUE SIRVE UN PLAN ESTRATÉGICO

Isabel Solanas, 2008 define “La planificación estratégica sirve fundamentalmente para crear futuro a partir del presente, es decir busca estrategias competitivas para una nueva era, de lo que se deduce que el plan estratégico hace que se puedan tomar decisiones hoy para fundamentar el éxito en el futuro. De esta manera se facilita la gestión de la organización, generando coherencia entre las acciones que se realizan y las expectativas de la Administración, poniendo a la organización en relación con las necesidades del entorno” Pág. 194.

Un plan estratégico constituye proyectar en la organización un máximo rendimiento en sus operaciones diarias, para alcanzar el éxito, a la vez que será una herramienta muy útil para:

- Va a permitir definir un proyecto de futuro variable, basado en el análisis de la organización.
- Servirá como herramienta central de comunicación para los participantes, agrupando todas las decisiones estratégicas en un único documento.
- Asegurar que se definan claramente los objetivos, al tiempo que se desarrolla un método enfocado y orientado a la toma de decisiones.

Constituye una prueba experimental de lo que será la realidad, por lo que no se produce daños irreparables, permitirá gestionar la organización mediante un plan estratégico.

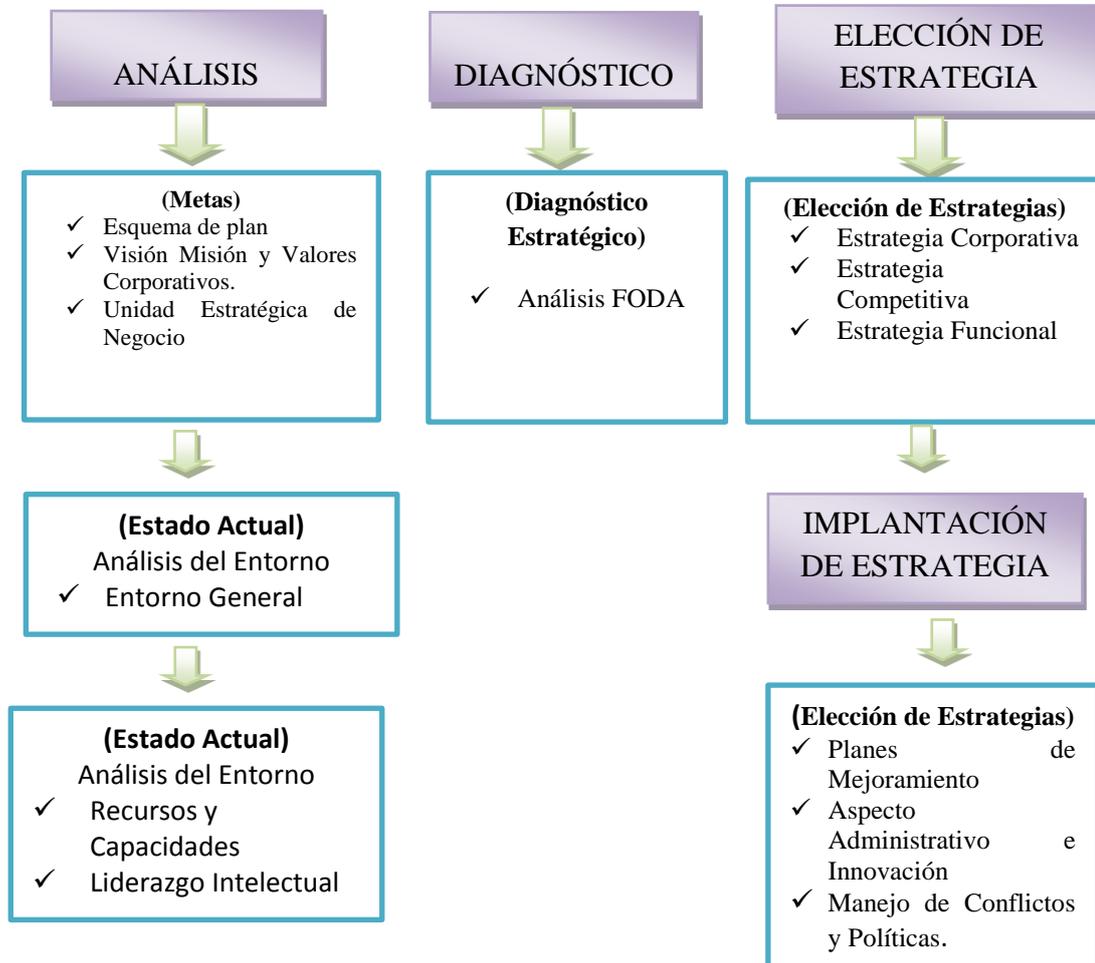
Se dotará una Misión que satisfaga las aspiraciones de todos los trabajadores de Aprove, identificando y definiendo claramente cuáles son los objetivos a largo plazo elaborando su respectiva filosofía, y así mismo poniendo de manifiesto una visión compartida por todos los que forman parte de la organización.

1.2.7 MODELOS Y ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

1.2.7.1 MODELOS DE PLAN ESTRATEGICO

Este modelo de plan estratégico nos ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización, lo cual a su vez hace posible la formulación de planes y actividades que nos lleven hacia los objetivos organizacionales. Por lo tanto un modelo operativo es el que se usa en realidad en las organizaciones.

GRÁFICO N° 1 MODELOS DE PLAN ESTRATEGICO



Fuente: Daniel Martínez
Elaborado por: Lourdes Rodríguez S.

1.2.7.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATEGICO

1 FILOSOFÍA

Vértice, 2007 “Indica que conlleva los principios, valores y fundamentos teóricos que se adoptan como directrices del comportamiento general y que la caracterizan e imprimen un sello de identidad y unidad, la filosofía debe ser claramente establecida para garantizar su conservación y aplicación: esto constituye la cultura organizacional de la empresa”. Pág. 47

La planificación estratégica tiene como elemento principal la filosofía, donde se requiere de dedicación para actuar con base en la observación del futuro, y una determinación para planear constante y sistemáticamente como una parte integral de la dirección. Además representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos y estructuras.

2 VISIÓN

La visión de un plan estratégico nos muestra lo que en el futuro queremos lograr, en sí, las destrezas y demás parámetros con los que cuenta una organización debe ayudar a visionarse en un tiempo determinado para un mejor rendimiento y desempeño en las diferentes funciones que se realicen.

Las características de la visión que determina el autor antes mencionado, son las siguientes:

- Es un objetivo que es ampliamente inspirador, engloba el resto de objetivos y es a largo plazo.
- Desarrollar e implantar una visión es uno de los papeles centrales del líder.
- Las visiones van, obviamente, mucho más allá de los simples objetivos financieros y luchan por capturar tanto las mentes como los corazones de los empleados.
- La visión debe estar anclada en la realidad y relacionada con las amenazas y oportunidades del entorno o con los recursos y capacidades de una organización.

Según lo expuesto por el autor mencionado, la visión permite identificar claramente lo que queremos lograr, ya no puede ni debe ser dictada por la alta dirección.

Es una visión compartida por los miembros del equipo, tampoco debe ser una descripción de cosas que queremos tener en el futuro, por el contrario, saber cómo vemos desarrollada a la organización. La visión se va construyendo día a día a través del esfuerzo planeado y coordinado de todas las personas que colaboran en la entidad.

3 MISIÓN

Alcides Aranda, 2007 “Indica que la misión es la concepción implícita del porqué de la organización, su razón de ser, presenta las cualidades y características que explican la existencia de la institución ante los ojos de la sociedad, en esencia constituye su finalidad expresada en sentido filosófico y paradigmático. Pág. 128

Vértice, 2007 “Manifiesta que la misión de la empresa es el punto de partida de la actividad de la empresa cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva y comercial) de la misma. La misión de la organización establece la vocación de la empresa para enfrentar unos retos determinados y relaciona el aspecto racional de la actividad de la organización con el aspecto emocional o moral de la actuación de la misma”. Pág. 40

Según estos dos autores, es fundamental que la misión de la Asociación se plantee adecuadamente porque permite:

- Definir una identidad clara y determinada, que ayuda a establecer la personalidad y el carácter de la organización, de tal manera que todos los miembros de la organización la identifiquen y respeten en cada una de sus acciones.
- La misión también nos indica el ámbito en el que la empresa desarrolla su trabajo, permitiendo tanto a usuarios como a las personas que laboran en ese lugar, conocer el área que abarca la organización.

4 OBJETIVOS

El Objetivo en general refleja lo que uno quiere alcanzar mediante el planteamiento del problema a ejecutarse, o algún proyecto que se esté tratando, mientras que los objetivos específicos se desprenden del general y deben ser formulados acorde a lo que se desea alcanzar. Esto nos ayuda a poder alcanzar en un corto largo o mediano plazo según sea el propósito a obtener, el éxito y desarrollo sustentable y sostenible que la organización desea lograr.

Son resultados que una empresa pretende alcanzar, representan lo que se espera lograr en el futuro como resultado de la aplicación eficiente del proceso administrativo, dan dirección y coordinación esencialmente para las actividades del mismo.

El valor de una estrategia depende de la calidad de sus objetivos y de estos depende de la calidad de información que posee la organización sobre sí misma, sus recursos y su medio ambiente, es importante que aquellos objetivos estén acorde a la situación de la empresa para un mejor direccionamiento en las respectivas áreas, las siguientes características son:

- Deben ser claros y precisos
- Deben ser alcanzables y realistas
- Deben ser coherentes con las políticas básicas de la organización
- Debe ser de fácil comprensión y establecer un reto significativo.

5 VALORES

Los valores son los pilares más importantes de cualquier organización, con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros y especialmente de quienes están en la alta dirección.

Los valores son un conjunto de principios, reglas y aspectos culturales con los que se rige la organización, es decir son las pautas de comportamiento de la empresa. Es por ello que los valores de cada uno de los colaboradores que laboran en una organización, es muy importante impartirlo con los demás, mostrando respeto solidaridad y dedicación al trabajo, a los compañeros de labores y a los clientes que forman también parte de la organización.

Los principales valores más relevantes son:

- ✓ Honorabilidad
- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Honestidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Generosidad

Como el respetable autor nos manifestó, la importancia que tiene los valores en una organización, son grandes fuerzas promovedoras de cómo realizar el trabajo.

6 ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA – DAFO

Joaquín Rodríguez, 2007 “Afirma que es la herramienta de análisis estratégico que permite analizar la situación competitiva de una organización. Esta matriz es un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita el ajuste entre “amenazas y oportunidades” externas con las “debilidades y fortalezas” internas de una organización”. Pág. 130

El análisis situacional FODA muestra que tiene como objetivo identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la Organización, así como también las Oportunidades y Amenazas, que presenta la información que se ha recolectado. En tal sentido, el análisis FODA es una herramienta que se utiliza para comprender la situación actual de la organización.

El objetivo de esta herramienta es ayudar a diagnosticar para, en función de ello, poder pronosticar y decidir. Es necesario que las organizaciones lleven a cabo este análisis situacional ya que nos ayuda a saber en qué estado se encuentra y que factores externos afectan.

El análisis Interno

Para el diagnóstico interno será necesario conocer las fuerzas al interior que intervienen para facilitar el logro de los objetivos, y sus limitaciones que impiden el alcance de las metas de manera eficiente y efectiva. En el primer caso enfocaremos las fortalezas y en el segundo las debilidades. Como ejemplos podemos mencionar: Recursos Humanos con los que se cuenta, Recursos Materiales, Recursos Tecnológicos.

Fortalezas

Son aquellos elementos positivos que posee y debe desarrollar la organización y constituyen recursos importantes para alcanzar sus objetivos, funciones, y distribuciones de servicios, Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

Debilidades

Son las características propias de la entidad, que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos organizacionales. En la organización están implicados todos, debido a que existen habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, entre otros.

El análisis Externo

Consiste en detectar y evaluar acontecimientos y tendencias que suceden en el entorno de la organización, que podrían beneficiar o perjudicar significativamente a los involucrados o de quienes forman parte de la entidad.

Para ello es necesario analizar las condiciones o circunstancias ventajosas de su ambiente que la pueden favorecer así como las oportunidades y las amenazas que pueden ser perjudiciales, con estos dos elementos se podrá integrar el diagnóstico externo.

Oportunidades

Es todo aquello que se considera una ventaja para la organización, o también una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma. Las oportunidades son dinámicas por lo tanto podrá desaparecer si no la utilizamos ni la aprovechamos, más bien debemos aprovechar aquellas oportunidades que se presentan para conseguir resultados eficientes en la organización.

Amenazas

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización. Su tendencia es crecer si no la minimizamos lo más rápido posible, de esta manera identificando las amenazas que se presentan se desarrolla una adecuada estrategia, para eliminar lo que perjudica a la entidad.

7 ESTRATEGIAS

Juan Ventura, 2008 “Indica que estrategias son un patrón de toma de decisiones coherentes, unificadas e integradores, determina y revela el propósito de la organización en cuanto a sus objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos”. Pág. 14

Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar los determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas necesitan de cierto esfuerzo.

También podemos mencionar que son métodos que utilizamos para conseguir algún fin, por ejemplo las estrategias de recursos humanos, en este caso sería utilizar técnicas de motivación, realizar nuevos programas de capacitación, éstas deben estar alineadas y ser coherentes con los valores, principios y cultura de la Organización.

Podemos utilizar estrategias, en diferentes momentos como:

- Aprovechando oportunidades que se presenten en el entorno de la entidad.
- Beneficiar o reforzar las fortalezas o ventajas de la organización.
- Neutralizar o eliminar las debilidades de la organización.

8 CURSOS DE ACCIÓN

Marcelo López y Jorge Correa, 2007 según estos autores “Indican que un plan de Acción debe incluir los siguientes elementos: Presentación del Plan Estratégico, tener una descripción general del proyecto; Análisis de la Situación, se determina si existe realmente la oportunidad de llevar a cabo con éxito el plan.

Definición de los Objetivos a alcanzar, es precisar los objetivos a alcanzar considerando en cada caso el tiempo requerido para alcanzarlos; Definición de las Estrategias del plan estratégico, es por líneas básicas de actuación para alcanzar los objetivos”. Pág. 41

De acuerdo a lo que manifestaron los autores, en una organización un Plan de Acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas, donde se establece quienes serán los responsables para el cumplimiento de cada una de sus funciones en un tiempo determinado, por lo general también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que aquellos responsables designados puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya han sido establecidos con anterioridad cumpliendo con las estrategias trazadas para alcanzar los fines consiguientes de la propuesta establecida.

9 POLÍTICAS

Las políticas son guías para la toma de decisiones de una organización, con la finalidad de tener un orden y un control en las actividades que se dan dentro de las mismas. Se diseñarán políticas en todos los niveles de la organización, logrando alcanzar los objetivos que se establecen en un determinado tiempo, a su vez serán guías para la toma de decisiones, para ello necesitan tener cierta flexibilidad, logrando ser la mejor gestión de la entidad en búsqueda de la excelencia y eficacia.

Las políticas ayudan a mantener el orden secuencial que cada colaborador ejerce dentro de la organización, favorece a la empresa porque se establecen parámetros que hay que cumplir a cabalidad para un mejor control y desempeño en cada una de las funciones que se realizan, de esta manera se efectúa un trabajo con responsabilidad y eficacia contribuyendo al porvenir de la organización.

10 PROCEDIMIENTOS

Esteban Fernández, 2008, “Indica que los procedimientos son acciones más específicas, que describen como cumplir dichas Políticas. Es el conjunto de pasos que se han de seguir por parte de divisiones en sus relaciones con otras divisiones.

Los métodos son planes detallados, que describen la forma y secuencia en que se desarrollan las tareas individuales necesarias para cumplir con una obligación específica en una división operativa o departamento”. Pág. 95

La planeación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de las metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr las metas planteadas y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de estrategias y así obtener los fines buscados.

Se decide de antemano que tipo de planeación se realizará, cuando y donde deben hacerse, quien los llevara a cabo y que se hará con los resultados. Se considera como un proceso continuo porque la planeación se debe efectuar en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario, de tal manera que el desarrollo de los procedimientos garantice la secuencia de las acciones para lograr lo que se ha planteado.

11 PROGRAMAS

Alcides Aranda, 2007 “Indica que es un instrumento a través del cual se cumplen propósitos genéricos expresados en una función, por medio del establecimiento de objetos y metas para cumplir, con los cuales se asignan los recursos humanos, materiales y financieros que son administrados por una dependencia y/o unidad ejecutora”. Pág. 168

Lo que manifestó el autor, nos da a conocer que son el conjunto de metas, políticas procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir y otros elementos necesarios para llevar a cabo una acción.

En general los programas son un conjunto de proyectos que ayudan a que la información obtenida indicando el estado de avance de las actividades.

- Se identifica a las personas responsables de llevar a cabalidad dichas actividades ya que se determina un programa para cada área de responsabilidad.
- Determinan el tiempo de iniciación y terminación de las actividades.
- Se incluyen únicamente las actividades que son necesarias.

12 PROYECTOS

Daniel Mateo, 2007 “Indica que un proyecto dentro de la empresa es una tarea compleja, precisamente porque nos enfrentamos a algo inexistente, algo a lo que daremos forma a medida que avancemos en la tarea de ir edificando el proyecto que en ese momento tengamos en mente”. Pág. 2

Al referirnos a proyectos, nos enfocamos a realizar y alcanzar una meta propuesta, un objetivo y estrategias con diversas acciones encaminadas a un mismo fin, por lo tanto al ejecutarlo se debe cumplir con ciertas medidas irremplazables para obtener el éxito en la elaboración del mismo. Por lo tanto un proyecto es un conjunto de acciones que se planifican a fin de conseguir una meta previamente establecida, para lo que se cuenta con una determinada cantidad de recursos. Todo proyecto ya sea que tenga fines personales, profesionales o investigativos tendrá una estructura dividida en fases que permitirán dar finalmente con el objetivo o meta establecida.

13 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Jordi López, 2005 “Indica que seguimiento y control es un instrumento de gestión del responsable de la ejecución del plan de formación a fin de tener información puntual sobre su desarrollo, el responsable sabe si las actividades se desarrollan según la programación prevista o existen desviaciones sobre la planificación”. Pág. 409

Para realizar un seguimiento oportuno debe cumplir un control efectivo, las normas trazadas adecuadamente se facilitará la medición de desempeño, la corrección de desviaciones deben reflejar los diversos puntos de una estructura organizacional para determinar las actividades a realizarse. El seguimiento y control tiene mucho que ver con las políticas de la organización. Primero se mide el desempeño que se ha hecho, si las normas son trazadas adecuadamente se facilita la medición del desempeño.

Luego tenemos la comparación, se compara con los estándares establecidos o los controles de calidad y se procede a la evaluación, por último tenemos la corrección de desviaciones, se refiere a las normas que deben reflejar los diversos puntos de una estructura organizacional si el desempeño se mide en comparación a ellos es más fácil determinar las actividades.

14 PLANIFICACION OPERATIVA

Los planes son una guía para que la organización pueda obtener y aplicar los recursos para alcanzar sus metas y los miembros de dicha organización puedan realizar sus actividades y tomar decisiones de acuerdo a los objetivos y a los procedimientos que se han designado, de esta manera se puede enfocar la atención de los empleados en los objetivos que generen los resultados buscados y obtener logros de los objetivos organizacionales.

Respecto a la Planificación Operativa se puede decir que consiste en poder llegar a formular los planes a corto plazo que concreten las diferentes partes de la organización, detallando cuidadosamente cada proceso que se realiza, para llegar a un fin común.

La planificación operativa se encarga de mostrar de qué manera se pueden aplicar los planes estratégicos en la actividad diaria. Los planes estratégicos y operativos se vinculan en la definición de la misión, la meta general que justifica la existencia de la organización.

En este proceso se especifica claramente los indicadores, los objetivos, proyectos, programas, el tiempo determinado en que se ejecutará y los respectivos costos que demandara al realizar cada acción proyectada, de esta manera se lleva un mejor control para determinar con eficiencia lo que se tiene propuesto, realizando a la vez un análisis amplio de cada una de las operaciones a ejecutarse.

15 PRESUPUESTACIÓN

Un administrador es capaz de planificar y controlar un elemento muy importante como es el presupuesto, porque está destinado para la elaboración de programas que se ejecutaran en un determinado tiempo, esto conlleva a gastos como, materiales, equipos e instalaciones, personal u otros factores importantes dentro del proyecto o acción a ejecutarse, logrando obtener márgenes de utilidad, rendimiento y capacidad adquisitiva para mejorar lo que se tiene en la actualidad.

Un presupuesto nos informa los resultados esperados dentro de la organización, de esta manera se logra elaborar proyectos o algún otro medio necesario para el desarrollo y progreso de la entidad, para preparar un buen presupuesto por programa, se efectuará de forma muy detallada y minuciosa lo que está realizando.

Es el registro de los gastos que se van a llevar en los respectivos proyectos donde se detallan las unidades, costos y totales que servirán de registro contable y de esta manera determinar la inversión económica de la organización con el fin de mejorar la situación actual que se encuentra Aprove.

1.3 ADMINISTRACIÓN EFICAZ DE “APROFE” DEL CANTÓN LA LIBERTAD

1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1 PLANIFICACIÓN

Robbins, David, 2009 “Indica que la Planificación abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas importantes”. Pág. 6

La planificación entonces, consiste en definir metas, establecer estrategias y elaborar planes para coordinar actividades necesarias en la asociación, creando anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuesto y estrategias, es decir, determina lo que se va a realizar en determinado tiempo.

Tiene como objetivo la eliminación de los imprevistos, es decir, lograr los objetivos y metas de la asociación utilizando las ventajas, disminuyendo los riesgos y optimizando al máximo el uso de los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta la organización. Los elementos necesarios de la planeación son: misión, visión, objetivos, metas, políticas, procedimientos, programas, presupuesto.

2 ORGANIZACIÓN

Organizar, establece las acciones y tareas que se llevaran a cabo, quien las ejecutará, como serán tomadas las decisiones, estrategias, objetivos, para realizar las actividades que se te tiene previsto. A su vez asigna funciones y responsabilidad a cada uno de los integrantes para cumplir con el propósito, de esta manera se vuelve más óptima la cooperación de todos quienes están involucrados a ejercer lo que se ha encomendado.

Existe organización, cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. La organización es la parte administrativa donde el personal de la Asociación deberá desempeñar con responsabilidad cada una de las funciones, para llegar al cumplimiento de las metas, para ello las personas deben estar capacitadas para realizar cada tarea encomendada.

Los elementos que corresponden a la organización son: división de trabajo, jerarquías, departamentalización, funciones y obligaciones y coordinación.

3 DIRECCIÓN

Otro componente de la administración es la Dirección, que nos muestra cómo debemos actuar mediante situaciones inciertas dando una mejor solución a lo que se acontece, tomar decisiones seguras y motivando a todos los que forman parte de la organización para un mejor desempeño en las labores diarias.

La Dirección es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos, la dirección según el autor contiene:

- Ordenes
- Relaciones personales jerárquicas y
- Toma de decisiones.

Los elementos primordiales en la dirección son:

- Aspectos Humanos
- Motivación
- Comunicación
- Toma de decisiones
- Supervisión.

4 CONTROL

Al establecer metas, planes, capacitar y motivar al personal idóneo de la organización, debemos asegurarnos de que existen un mejor desempeño en las actividades que todos los subordinados realizan, se debe estar predispuesto a comparar y corregir las acciones necesarias para emprender un buen proyecto en el establecimiento, direccionándose y organizando cada gestión a seguir.

Para poder concluir con el proceso administrativo, como es el control, cabe resaltar que éste, nos ayudará a facilitar el logro de los planes y objetivos de la organización como también implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. Los objetivos, planes, políticas y las normas ayudan e informan a los administradores en sus correspondientes responsabilidades de desempeño, por lo tanto el control debe necesariamente realizar una retroalimentación para medir el desempeño para asegurar el logro de los objetivos. Los elementos principales del control son:

- Medición
- Comparación.
- Corrección y
- retroalimentación.

1.3.2 ASPECTOS LEGALES

1 CONSTITUCIÓN

Carlos Galindo, 2006 este autor nos dice “Que en una empresa o sociedad debe definirse cuál es su objetivo social, tiempo de duración, actividad económica, número de socios, capital suscrito y pagado de la organización, su razón social o nombre, donde estará ubicada, para constituir una organización es necesario conocer los requisitos y respectivos tramites, legales, laborales, tributarios y de funcionamiento, indispensables para su registro y formalización” pág. 16

Según lo que nos manifiesta el autor, una sociedad alcanza personalidad jurídica propia realizando una serie de trámites necesarios para adquirirla, que es lo que se denomina “constitución de la sociedad”, acto formal por el que se crea esa entidad jurídica, independiente de la personalidad de los socios, que será la titular de la futura organización, en este caso sería la asociación que cumplió con aquellos trámites ineludibles para poder emprender con las actividades que se realizan.

1.3.3 RECURSOS

1 TALENTO HUMANO

El talento humano en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, será más vigoroso donde cada uno de ellos demostrará la capacidad de resolver determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes demostrando un mejor desempeño y máximo desenvolvimiento dentro esta organización, en sí, el talento humano es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad con responsabilidad de manera exitosa.

Al poseer de valores, interés vocacional, aptitudes, habilidades y destrezas, nos estamos refiriendo a las capacidades que tiene el personal que labora en la organización capaz de emprender funciones que se designen.

Cumpliendo con responsabilidad e interés por el bienestar de la entidad en general, también cabe recalcar que el esfuerzo o la actividad humana perciben otros elementos como son los conocimientos, experiencias, valores que son parte de la calidad humana que debe ostentar la organización.

2 MATERIALES

Joaquín Rodríguez, 2006 “Define que son todos los bienes físicos necesarios para el funcionamiento de la organización. Estos incluyen los edificios, terrenos, máquinas y equipos, también las instalaciones, las materias primas y sobre todo, su proceso de transformación”. Pág. 42

Los recursos materiales que se necesitaran serán los que la organización requerirá para el logro de los objetivos, dentro de ello podemos mencionar los siguientes elementos: maquinarias, elementos de oficina, medicamentos, instrumentos y herramientas necesarias para el excelente trabajo que ejecutan los médicos y el personal administrativo de esta organización.

Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones, deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana. Los materiales necesarios con los que debe contar la organización, son indispensables para lograr un mejor desempeño en cada una de las funciones, como herramientas necesarias para lograr una labor exitosa contando con los recursos necesarios.

3 TÉCNICOS

Joaquín Rodríguez, 2006 “Manifiesta que los recursos técnicos son todos aquellos medios informativos que proporcionan orientación para desarrollar soluciones, comprenden los sistemas de producción, la tecnología que los orienta, así mismo los procesos de producción, el mantenimiento, el desarrollo técnico, los sistemas y procedimientos administrativos, Pág. 42

Es una de las tácticas y técnicas hábiles que permiten al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones, proporciona a la entidad un sistema de calidad, emprendiendo nuevos factores logrando un mejor desarrollo en el establecimiento, entre ellos están los métodos, organigramas, procedimientos.

Procedimiento: Es una serie de tareas relacionadas que forman una secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo.

Método: Manera prescrita para el desempeño de una tarea dada con consideración adecuada al objetivo, instalaciones y gastos de tiempo, dinero y esfuerzo.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de la organización, para conocer las funciones de lo que realiza cada uno del personal que realiza sus labores diarias.

Los recursos técnicos son todos aquellos medios informativos que proporcionan orientación para desarrollar soluciones.

1.3.4 SERVICIOS

1 ASESORÍA A LA FAMILIA

En la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana es necesario saber qué servicios ofrece y ofrecerá, esto ayudará a que la organización genere más pacientes satisfechos, por ende la organización nos van a brindar diversos servicios como la asesoría a la familia, Orientación e información sobre las anomalías o inquietudes de la salud reproductiva al adolescente.

Cómo prevenir la violencia intrafamiliar y las adicciones, atención del embarazo, consultas de pediatría, y consulta externa como aplicación de sueros y vacunas, atención de enfermedades, consentimiento de métodos de planificación familiar entre otras.

La asesoría a la familia consiste en poner en marcha una serie de medidas para avanzar en la efectiva conciliación de la vida familiar y laboral, mejorar la calidad de vida en familia y garantizar el principio continuidad demográfica o revelo generacional. Se trata de facilitar a los pacientes, la seguridad y estabilidad necesaria para tomar sus propias decisiones.

Se debe prestar apoyo a las familias en situación de riesgo social y otras situaciones especiales. De la misma manera incrementar la calidad de vida de las familias. Padre, madre, hijos e hijas deben cooperar de manera conjunta en la organización de la vida familiar y en el trabajo del hogar, logrando obtener una vida ordenada y llevadera para cualquier anomalía que se presente.

Esto no quiere decir que cada quien puede hacer las cosas a su manera. Lo natural de la familia consiste en que cada uno de sus miembros puede y debe mejorar como persona en sus relaciones con los demás, de modo que la familia, como tal, mejore a su vez y se muestre gentil, generoso y responsable de sus actos.

2 INFORMACIÓN

La información que se otorgará a los usuarios, pacientes y beneficiarios que se acerquen a la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, será relativamente para comunicar, orientar y ayudar con diversas inquietudes que se presenten, la información que se otorgará va enlazado con asesoría a la familia, ya que de ello depende obtener grandes beneficios en el establecimiento, demostrando comodidad a quienes necesiten de los servicios de la organización obteniendo excelentes resultados.

Se necesita contar con profesionales responsables capaces de cumplir con ciertos roles para desempeñar mejor las funciones en las actividades encomendadas, saber comunicar a los pacientes la parte esencial de sus inquietudes para que lleven un mejor estilo de vida, realizarlo de forma comprensible y adecuada a sus necesidades que a la vez le ayudará a tomar decisiones de acuerdo a su propia y libre voluntad.

La información de conocimientos enfocados dentro del área de salud preventiva debe estar enfocada a todos los grupos sociales con el anhelo de precautelar y mantener la salud ciudadana, así por ejemplo organizar conferencias, seminarios y talleres educativos dirigidos a los miembros de organizaciones sociales, culturales y educativas como escuelas, colegios, institutos y más organizaciones.

En los establecimientos de educación básica los estudiantes podrían asimilar mayor conocimiento sobre temas relacionados con salud preventiva y evitar el desarrollo y evolución de enfermedades. De la misma forma los adolescentes podrían recibir información relacionada con el uso de métodos anticonceptivos para evitar embarazos no deseados, esto ayudará a un mejor estilo de vida, desde adolescentes hasta una determinada edad mejorando el cuidado de su salud, proyectando calidad de vida a quienes ya tienen una familia establecida y a quienes recién empiezan a obtenerla.

3 ORIENTACIÓN

Se entiende por orientación la forma de poder comunicar a las personas aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar sobre temas de poco conocimiento, que ayude a direccionarse, como por ejemplo desde niños, fomentar buenas conductas y normas de higiene, así mismo en los jóvenes y adultos que ejercen nuevas etapas de vida, y necesitan orientación para poder formar una familia, sin riesgos e inseguridades que en la actualidad se presentan.

Entendemos por orientación familiar el conjunto de técnicas que se encaminan a fortalecer las capacidades evidentes o latentes que tienen como objetivo el fortalecimiento de los vínculos que unen a los miembros de un mismo sistema familiar, con el fin de que resulten sanos, eficaces y capaces de estimular el progreso de los miembros y de todo el contexto emocional que los acoge.

Para obtener buenos resultados en la orientación familiar, debemos considerar ciertos aspectos fundamentales como es la prevención, que trata de aconsejar los conflictos intrafamiliares, construyendo una sana interacción con los involucrados.

Al considerar a la familia como uno de los núcleos principales para el desarrollo personal y social de cada uno de sus miembros, es necesario dar a conocer las formas más adecuadas de comunicarse e interrelacionar entre sus componentes, así como las etapas de desarrollo que atravesara tanto personalmente como de manera familiar. La familia en general podría acceder a una verdadera orientación para el tratamiento prevención y diagnóstico de enfermedades.

De esta manera podrían evitar enfermedades futuras, tanto en niños, jóvenes y adultos, proporcionándole conocimientos necesarios orientados a mejorar su calidad de vida, de esta manera también se logra que existan menos riesgos de enfermedades venéreas en el entorno donde nos encontramos.

1.3.5 CLIMA ORGANIZACIONAL

1 AMBIENTE LABORAL

El Clima Organizacional es un tema muy importante hoy en día para todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, alcanzando un aumento de productividad, sin perder de vista un factor importante que es el recurso humano. Para que el personal de esta entidad rinda, y alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con tener el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se sienta cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes.

El hecho de que el clima organizacional dependa y este en función del ser humano, le hacen un proceso muy complejo pero que es necesario establecerlo, para ello detallaremos algunas características:

- El ambiente es directamente proporcional a la motivación del personal.
- Implica sobre el comportamiento y desempeño laboral.
- Puede ser percibido de forma diferente por los miembros de la organización, a pesar de compartir el mismo ambiente.
- Debe ser evaluado periódicamente y permitir planes de mejoramiento.

El ambiente organizacional debe ser sinónimo de calidad de vida laboral. El clima organizacional se evalúa mediante encuestas aplicadas a los colaboradores de toda la organización o de algún área específica dentro de ella.

Además, enriquece mucho realizar entrevistas con personas clave y sesiones de diálogo con grupos de personas representativas de las áreas y diferentes niveles de la empresa, a través de los cuales se puede complementar la medición y comprender mejor los aspectos que pueden estar generando perjuicios en el desempeño y desarrollo organizacional.

2 CONDUCTAS

Se conoce como conducta el conjunto de actos, comportamientos, exteriores de un ser humano y que por esta característica exterior resultan visibles y admirables de ser observados por otros. Básicamente la conducta es la herramienta de reacción que tenemos todos ante las distintas circunstancias de la vida a las cuales nos vamos enfrentando.

Las formas de la conducta son cuatro: las actitudes corporales, los gestos, la acción y el lenguaje. La conducta de los seres humanos es una reacción frente a las circunstancias de la vida.

Decimos que estas circunstancias constituyen estímulos para nuestras reacciones. La vida psíquica es activa, porque el hombre reacciona frente a las circunstancias con actitudes corporales, gestos, acciones y lenguaje. En todas estas reacciones hay diversos factores que van a influenciar en la Asociación, con quienes conforman esta entidad.

- El pensar: cuando enunciamos con palabras la solución de un problema.
- El imaginar: cuando el sujeto crea con su acción una obra de arte.
- El percibir: cuando excita al sujeto a coger el objeto percibido.
- La voluntad: cuando existe el deseo de realizar las actividades recíprocamente.
- Las afecciones: cuando el sujeto es preso de una emoción violenta, actúa exaltadamente.

La personalidad, animada por el carácter y el temperamento, es el factor global de la conducta.

3 VALORES

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

Nos referimos a las necesidades humanas que representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias. Los valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados.

Cuando hablamos de actitud nos referimos a la disposición de actuar en cualquier momento, de acuerdo con nuestras creencias, sentimientos y valores. Al llegar a una organización con valores ya definidos, de manera implícita asumimos aceptarlos y ponerlos en práctica.

Es lo que los demás miembros de la organización esperan de nosotros.

Los valores más esenciales e importantes que deben prevalecer en la organización son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Perseverancia
- ✓ Tolerancia
- ✓ Equidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso

1.4 MARCO LEGAL

La Constitución de la República Del Ecuador del año 2008 estableció un nuevo modelo de estado en donde exista una convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir; se organizó como un estado constitucional de justicia y derechos en donde la dignidad de la persona y los derechos exclusivos que surgen de ella, manifiesta que este estado humanizan la letra de ley llenándola de valores y principios; la persona es revalorizada pues el ejercicio del poder surge de los derechos y garantías anteriores a los instrumentos de gobierno.

1.4.1 Principios, Derechos y Deberes en Salud

De los Principios en Salud

Art. 2.- La salud es el estado óptimo de bienestar social e individual, que permite a las personas ejercer a plenitud sus capacidades potenciales a lo largo de todas las etapas de la vida. Es un derecho humano que resulta de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables. La salud se concibe como la forma gozosa de vivir autónoma, solidaria y alegre.

Art. 3.- La presente ley y el sistema nacional de salud se regirán por los siguientes principios:

Universalidad.- Toda la población tendrá garantizada la protección de sus derechos de salud, sin discriminación alguna. Todas las personas tienen el derecho de acceder a los recursos de salud, sin discriminación de ninguna naturaleza.

Igualdad.- Todas las personas tendrán las mismas oportunidades de acceso a los recursos de salud.

Equidad.- Nadie estará desfavorecido para lograr su potencial de salud en la medida en que ello puede evitarse.

Interculturalidad.- La atención en salud, se orientará a la interacción social y cultural involucrando a diferentes sistemas de creencias para evitar que la identidad étnica y cultural del usuario constituya una barrera en el acceso y oportunidad a una mejor atención de salud.

Solidaridad.- Es la garantía que debe dar el Estado, para que un individuo o grupo de individuos pueda satisfacer sus necesidades de salud mediante el adecuado acceso a los servicios de salud, independientemente de su capacidad de pago.

Bioética.- Es la conducta humana en el ámbito de las ciencias de la vida y de la atención a la salud, examinando esta conducta a la luz de los valores y principios morales.

Participación.- La participación deberá ser entendida en relación a los derechos de las personas y bajo criterios de exigibilidad, vinculada a las necesidades de las personas y no a las necesidades del sistema.

De los Derechos en Salud

Art. 4.- La salud es un derecho que garantiza el Estado. El ejercicio pleno del derecho a la salud consiste en el acceso en igualdad de oportunidades a una atención integral, mediante servicios de salud que respondan de manera oportuna y con calidad a las necesidades y demandas de la población en los diferentes niveles del sistema de salud, así como de acciones en otros ámbitos del área social que protejan la salud colectiva.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales.

Art.5.- Toda persona que acuda a recibir atención en un establecimiento de salud público o privado, de cualquier nivel, tiene derecho a:

- a) Que se respete su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; su cultura, sus prácticas y usos culturales;

- b) A ser atendido con dignidad y tratado con respeto, esmero y cortesía;
- c) A conocer todo lo relativo a su enfermedad en cuanto a su diagnóstico, tratamiento, gravedad, evolución y pronóstico;
- d) A acceder a medicamentos de calidad, debidamente autorizados por las autoridades competentes y a conocer los posibles efectos colaterales derivados de su utilización.
- e) A que sus exámenes diagnósticos y terapéuticos, estudios de laboratorio y los equipos utilizados cuenten con el debido control de calidad; del mismo modo tienen derecho al acceso a los resultados.
- f) A que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna.
- g) A ser oportunamente informado sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos.
- h) A ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de la personas y para la salud pública; en todos los casos deberá ser informado de las consecuencias de su decisión.
- i) A ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, en alguna situación de emergencia, sin que se le exija la presentación de cheques, tarjetas de crédito, pagarés a la orden, letras de cambio u otro tipo de documento de pago, como condición previa a ser atendido, hasta la estabilización su salud.

De los Deberes de las Personas en Salud

Art. 8.- Además de los deberes establecidos para todos los ciudadanos en la Constitución de la República, las personas tendrán los siguientes deberes relacionados con salud:

- a) Toda persona tendrá el deber de velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud personal, la de su familia y la de los miembros de su entorno, evitando acciones y omisiones perjudiciales al bienestar de la colectividad.
- b) Toda persona tiene el deber de cumplir con el tratamiento y las normas de aislamiento, cuando hubiere estado en contacto o padezca de una enfermedad declarada como de alta transmisibilidad o de potencial epidémico para la colectividad.
- c) Toda persona que conozca que padece una enfermedad transmisible al contacto personal, tiene la obligación de informar su condición a quienes estén en riesgo de contagio personal, en los procesos de atención en salud o como donante. Así mismo quien padezca un defecto genético hereditario debe dárselo a conocer a la persona con quien decida procrear.
- d) Toda persona tiene el deber de colaborar con las medidas sanitarias que determinen las autoridades para prevenir o controlar brotes, epidemias o enfermedades que se originen en fuente común. Las razones de conciencia o de creencias religiosas no podrán ser invocadas para eximirse de las disposiciones de la autoridad sanitaria cuando de tales excepciones se deriven riesgos para la salud de terceros.
- e) Toda persona está obligada a proporcionar a las autoridades en salud, la información que le sea exigible en el sistema de vigilancia en salud pública; la información entregada será tratada con absoluta confidencialidad y se utilizará solo para fines de salud pública.

CAPÍTULO II

METODOLOGIA

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este instrumento tiene el propósito de brindar una orientación clara para el diseño de la presente investigación de la planificación estratégica para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón La Libertad, se siguió un esquema que detallan los procedimientos que se necesitan obteniendo la información requerida para estructurarla y resolver el problema de investigación.

El diseño para el trabajo del plan estratégico de la Asociación Pro Bienestar de la Familia, se basó en el diseño de la investigación exploratoria, ésta a su vez se divide en investigación descriptiva o experimental.

El diseño de investigación exploratoria para la planificación estratégica tuvo como objetivo brindar información y comprensión sobre la situación del problema al que se enfrenta quien investiga. La factibilidad de este trabajo hará que esta asociación, obtenga su desarrollo mediante la realización de proyectos.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo que se utilizó en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención, que comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos y necesidades de la organización, es decir nos referimos a la formulación de políticas programas, tecnologías y métodos. Para su formulación y ejecución se apoyó en investigaciones de tipo documental, de campo que incluye ambas modalidades.

Este tipo de modalidad permitió identificar la viabilidad del proyecto a través de un previo estudio del tema a investigar, determinando puntos esenciales para dar soluciones a una problemática específica, que es sostenida de manera teórica y práctica.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Por el Propósito

2.3.1.1 Investigación Aplicada

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; sin embargo, en una investigación empírica, lo que nos interesa, primordialmente, son las consecuencias prácticas. Se realizó apoyándose en fuentes de carácter documental.

2.3.2 Por el Lugar:

2.3.2.1 Investigación Bibliográfica

Esta investigación bibliográfica permitió obtener información en libros, trabajos de investigación y páginas web de internet relacionados con el tema de investigación, con la finalidad de brindarnos una ilustración científica y clara de la realidad del sujeto a investigar, proporcionando una respuesta a las diferentes indagaciones, producto de la investigación.

La investigación Bibliográfica en una indagación documental que permitió, entre otras cosas, apoyar la investigación realizada, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, entre otros.

2.3.2.2 Investigación de Campo

Este tipo de investigación se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de cuestionarios y encuesta. En ésta se obtuvo información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, se realizó encuestas, se presentó mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, este tipo de investigación también distingue el lugar donde se desarrolló la investigación, es decir fue alborada en el Cantón La Libertad.

2.3.3 Por el Nivel

2.3.3.1 Investigación Exploratoria

La investigación Exploratoria es aquella que se efectuó con fenómenos relativamente desconocidos. Sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto. Es decir, produce un nivel superficial de conocimientos. Se recolectó e identificó antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas respecto al problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Esto permitió también obtener información oportuna, y relativa para analizar cada detalle y poder sostener el tema de investigación, explorando y analizando cada gestión realizada por quienes conforman Aprove.

2.3.4 Por la Dimensión

2.3.4.1 Investigación Transversal

En la dimensión que se desenvuelve el trabajo de investigación es el transversal puesto que se recolectó datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. El objetivo de este diseño fue medir una o más características, como pacientes que se hacen atender, número de cursos de capacitación y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio brindado.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACION

2.4.1 Método Inductivo:

Con este método se utilizó la especulación para obtener conclusiones que parten de los hechos exclusivos aceptados como válidos, para llegar a soluciones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inició con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como principios y fundamentos de una teoría.

Es por ello que se analizó la situación de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana basados en este concepto, es importante que se haya aplicado la técnica de investigación específicamente en el lugar y entorno en el que se ejecutará el proyecto a fin de conocer el grado de eficiencia en la entrega y recepción del conocimiento científico.

2.4.2 Método Analítico:

Este método se utilizó para analizar cada una de las partes o elementos del tema, conociendo su esencia o naturaleza para comprender mejor su comportamiento. Permitió dar una idea más clara de una determinada situación. El Método ayudó a observar el fenómeno, las causas, el origen y los efectos de la situación, y se comprendió su esencia. Este análisis detallado permitió conocer más acerca del objetivo de estudio y comprender de manera más clara la situación actual que se presenta.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se aplicaron en el presente estudio son las encuestas y las entrevistas, de esta forma se analizaron el objeto de estudio y estableció las conclusiones necesarias para el desarrollo del tema.

2.5.1 La entrevista.-

La entrevista es una técnica que se utilizó para recopilar la información necesaria, esta se caracteriza por el dialogo abierto que se mantuvo con la administradora de Aprove, quien dio la información oportuna que permitió despejar inquietudes en el transcurso de la investigación.

Esta técnica dio apertura a analizar la información confiable y pertinente que me brindaron, pudiéndose realizar preguntas abiertas a la administradora involucrada en este proceso, captando cada opinión para dar un análisis general de sus declaraciones. Esto permitió conocer más de fondo detalles que aportaron significativamente en el proyecto.

2.5.2 La Encuesta

La encuesta es una técnica de la metodología que se utilizó para la recopilación de datos en el proyecto de investigación, esta se caracteriza por encuestar a personas, a través de un cuestionario normalizado que contiene un banco de pregunta para obtener resultados exactos, para el cuestionario se aplicó la Escala de Likert, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1 Guía de Entrevista

Este instrumento ayudó orientar eficazmente la entrevista a realizarse a la parte administrativa de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón La Libertad, siendo una técnica que permitió profundizar los aspectos principales a tratar durante su desarrollo, y poder conocer mucho más sus falencias, debilidades y también sus enfoque y perspectivas de lo que posee y se espera obtener en esta organización. (Ver Anexo 1)

2.6.2 El Cuestionario

Instrumento más utilizado para recolectar los datos, consistió en obtener un conjunto de preguntas cerradas respecto a una o más variables a medir. El cuestionario permitió seleccionar preguntas idóneas y concretas para adquirir información pertinente, esto dio apertura para analizar cada necesidad que poseen los pacientes de la asociación de “Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana”.

Dentro de este cuestionario se realizó bajo la escala de Likert que facilitó la tabulación de los mismos. En la elaboración del Cuestionario se utilizó la Escala de Likert, que es una escala psicométrica comúnmente utilizada en los cuestionarios, siendo la más utilizada en estudios de investigación, de tal manera que el término es a menudo usado con una escala de calificación.

Siendo este un instrumento de medición o de recolección de datos, que a través del tiempo ha probado ser de alta confiabilidad y validez, lo que permitió determinar el nivel de apreciación sobre la aplicación de un Plan estratégico por parte de los encuestados, a través de las diferentes alternativas de respuestas propias de la escala, que el individuo eligió. De acuerdo a esta escala se realizó la tabulación de los datos y el análisis estadístico para posteriormente determinar las conclusiones y recomendaciones de los datos obtenidos. (Anexo 2)

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 POBLACIÓN

De acuerdo a los usuarios o clientes potenciales Aprovecha brinda sus servicios a un número estimado que se consideró basado en jóvenes, adultos y la familia en general, también fue tomado del personal que labora en esta institución, de las cuales la población que acude a esta organización abarca a 1319, y el personal que labora en total son 15, por ello 1361 es nuestra población objetivo.

2.7.2 MUESTRA

Para obtener el valor de la muestra se aplica la fórmula siguiente:

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

p= Posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis

q= Posibilidades en contra de que no se cumpla la hipótesis

e= error admisible 5%

$$n = \frac{N * p * q}{\left[\frac{me^2}{nc^2} (N - 1) \right] + p * q}$$

$$n = \frac{1361(0.5)(0.5)}{\left[\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} (1361 - 1) \right] + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{340}{\left[\frac{0,0025}{3.8416} (1360) \right] + 0,25}$$

$$n = \frac{340}{[0,00065077(1360)] + 0,25}$$

$$n = \frac{340}{0.8850472 + 0,25}$$

$$n = \frac{340}{1.1350472}$$

$$n = 299$$

La muestra será igual a la Población debido al número de colaboradores y la cantidad de pacientes mensuales aproximados en el Cantón La Libertad.

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

2.8.1 Procedimiento de los datos

2.8.1.1 Búsqueda de información

Al realizar el estudio del presente proyecto, se diagnosticó las necesidades que presentaba dentro de sus actividades, adquiriendo información relativa mediante libros, tesis, folletos, que desplegó información actualizada y relativa, fortalecida con las visitas de campo quienes reflejaron la necesidad prioritaria que presenta la entidad para proceder con la implementación de un Plan estratégico eficaz.

2.8.1.2 Recopilación De Información

Se unificó toda clase de investigación que se recolectó, como son las entrevistas, y búsquedas de datos que sirvieron para analizar en forma detallada el proyecto, estos estudios se basaron en todos los aspectos generales para poder iniciar lo que será el proyecto de inversión tratando de limitar los rangos mínimos y máximos para alcanzar el objetivo.

2.8.1.3 Análisis e interpretación de información

La interpretación de los resultados llevó inmediatamente a la solución de la problemática. El análisis del instrumento de recolección de información de campo (encuesta), se utilizó en el análisis individual de preguntas que se realizó con base en los porcentajes que alcanzaron las distintas respuestas de cada pregunta.

2.8.2 Procesamiento de los datos

2.8.2.1 Tabulación de los Datos

Al realizar la tabulación de datos se presentó en un cómputo el orden de las respuestas, junto a ello se obtuvieron cuadros estadísticos para determinar la factibilidad de un plan estratégico eficaz.

Posteriormente se graficaron los datos estadísticos reflejando desde el más alto porcentaje representativo hasta el más bajo, de esta manera llevar a cabo el objetivo propuesto para desarrollar con mayor énfasis la tabulación de aquellos datos que se adquirieron en las encuestas realizadas en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana.

2.8.2.2 Organización de los datos

Se ordenó la información para lo cual observamos los diferentes datos recopilados y los organizamos colocándolos de menor a mayor, luego organizamos un conteo para ver el número de veces que aparece cada dato en la muestra y por último colocamos en una tabla el número natural resultado del conteo que obtuvimos.

2.8.2.3 Presentación de los datos

Se realizó mediante gráficos, se presentaron los datos por clases y el número de veces que se repiten los mismos. Es importante la validación de los datos, para obtener un proceso íntegro y real, de esta manera se pueda tomar las decisiones o realizar las acciones convenientes ante la situación presentada.

2.8.2.4 Análisis e interpretación de los datos

Con los resultados se consiguieron realizar pronósticos, hacer valoraciones y tomar decisiones. Se hizo de forma cuantitativa, reflejando la información numérica resultante de la investigación. Evaluando para cada cuadro el comportamiento de las variables; y el cualitativo se efectuó para evaluar la viabilidad de cada información, proveniente también de la información verbal obtenida. Al efectuar el análisis respectivo a cada ítem desarrollado, se pudo evidenciar y estudiar las falencias que presenta esta organización, de igual manera esto ayudó a dar recomendaciones y conclusiones para la mejora y progreso que tiene como visión esta entidad.

CAPITULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

En Aprove, se procedió a realizar la entrevista a la Administradora encargada de esta organización, a través de acciones específicas a evaluar para determinar su nivel de cumplimiento en el área administrativa:

1.- ¿Cree usted, que la manera en que “Aprove” ha sido administrada es la más adecuada?

La administración que ellos llevan no es la más adecuada debido a que no cumplen a cabalidad con las actividades que logren alcanzar las metas propuestas, por falta de conocimiento, estrategias y temas actualizados a establecer, que estén acordes a las exigencias de la realidad peninsular para que los pacientes se sientan satisfechos con la atención brindada.

Para ello se necesita tener una administración eficaz que ayude a obtener mejor rendimiento en las actividades que se realizan en esta entidad, cumplir con parámetros necesarios y oportunos que aporten al desarrollo integral de esta organización, y mediante estrategias obtener beneficios que favorezcan el servicio que se brinda a los actuales y futuros pacientes que acuden a este lugar buscando mejorías en su salud, cuidado de los niños y familia.

De la misma manera los colaboradores se sentirán seguros de prestar sus servicios y ayudar a la comunidad con una administración apropiada y aplicable a sus preparaciones, para impartir sus conocimientos con los demás compañeros de trabajo.

2.- ¿La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, regularmente cumple con los objetivos que se plantea?

Muchas veces si se cumple con el objetivo que se plantean, y otras que ellos establecen en la sucursal no logran alcanzar su propósito, por lo que muchas actividades provienen de la matriz, que está ubicada en la Ciudad de Guayaquil, y eso no deja que cumplan con lo que tienen trazado en la sucursal, normalmente se requiere constantemente que cumplan con su función, siendo necesario tener el compromiso y entusiasmo en cada uno de los colaboradores, y la descoordinación de las actividades que muy de repente provoca retraso, hace que los colaboradores disminuyan el proceso de su trabajo y como consiguiente muchos proyectos quedan inconclusos por meses hasta años, y esto afecta relativamente a las gestiones. Si la asociación estableciera parámetro de medición para verificar el cumplimiento de los objetivos, se obtendría un mejor direccionamiento que regule las actividades hacia una meta en la que todos estén comprometidos y ligados.

3.- Aprove, del Cantón La Libertad, ¿cuenta con misión y visión, que direccionen sus actividades hacia un mismo fin?

Es importante en el campo competitivo y motivacional involucrar tanto el talento humano como el personal que acuden a este establecimiento, formando así parte de ésta entidad que actualmente ejercen.

Haciendo énfasis a este argumento asegura que no cuenta con misión ni visión en este lugar pero que está de acuerdo con la creación de los mismos, indicando que en cada proyecto en el que estén involucradas o que deseen realizar alguna petición en una institución les exigen contar con estos elementos, permitiéndole respaldar sus actividades, porque solo cuentan con documentos que emiten desde la matriz, por lo tanto como en toda organización es necesario como en toda organización, sea en matriz o sucursales obtener y poseer de misión visión y objetivos que son fundamentales para cumplir con lo propuesto en cada lapso.

4.- ¿Al crear valores y políticas institucionales, cree Ud., que permitirá a la Asociación tener una cultura organizacional?

En el área administrativa, mediante políticas y valores institucionales se podrá obtener y permitir un mejor trabajo en equipo que será fundamental para el desarrollo de las actividades que realicen en la organización.

En la entrevista realizada también nos dice que para ellos es más importante la Responsabilidad, que deben tener cada uno de los colaboradores con los pacientes tanto dentro como fuera del establecimiento para ejercer los valores y políticas institucionales en la Asociación dándole sentido de pertenencia realizando la solidaridad con todos quienes laboran en la organización logrando desarrollar una cultura organizacional eficiente que puedan alcanzar con éxito las metas propuestas en un lapso determinado, fomentando valores y políticas que aportan en el bienestar del personal y la comunidad en general.

5.- ¿Se podría instalar un departamento de consulta bibliográfica con temas de salud, para la comunidad en general?

Se podría realizar ajustes para ubicar un área de consulta bibliográfica con temas de salud que ayuden a fortalecer los conocimientos a aquellos jóvenes estudiantes y adultos que estén interesados en prevenir enfermedades, buscar ayuda en personal especializado y tener noción de lo que podemos estar expuestos para combatir o evitar a futuro complicaciones en salud, para ello se necesita ser gestiones proyectos y tener apoyo y deseos de alcanzar lo que se quiere dando más apertura a quienes acuden a este centro, se daría a conocer varios factores que inciden en nuestro diario vivir para llevar una vida saludable con varios temas que ayudan y aportan a los conocimientos escasos que muchos poseen por no ser orientados y no contar con un lugar fijo para este tipo de servicio, esto ayudará a tener más control en las enfermedades que se transmiten, en embarazos no deseados y varios temas de interés para la sociedad.

6.- ¿Cuenta la asociación con alguna estrategia para mejorar la calidad en el servicio con sus pacientes?

La Organización, necesita mejorar la calidad del servicio, pero no cuenta con estrategias adecuadas que se requieren, para tener una capacitación continua y aplicar nuevas destrezas para estar a la vanguardia de aquellos factores amenazantes para la organización. Para obtener la satisfacción de los pacientes se requiere de la aplicación de nuevas estrategias que ayuden a obtener mejores estándares de calidad en cada uno de los pacientes. Una vez identificado los problemas de servicio que se presentan, se necesita que se resuelvan con eficiencia y recuperar el servicio de una manera personalizada aplicando estrategias basadas en garantía de calidad, como puede ser enfermeras y médicos capacitados, y otros aspectos acordes a la situación que se expone, brindando de esta manera una calidad de servicio eficiente para la colectividad en habitual que acude a este centro.

7.- ¿Qué tipos de estrategias utiliza para mejorar la administración de la Asociación?

Se necesita tener motivación y empeño por cada uno de los colaboradores para que la administración sea eficiente en sus labores diarias, es recomendable como estrategia tener capacitaciones continuas que mantienen al personal con conocimientos actualizados, también es necesario tener incentivos cuando se cumple con actividades excedentes que ayuden a mantener el entusiasmo de seguir laborando para el bienestar de la comunidad.

Otra estrategia es el trabajo en equipo para mejorar la colaboración interdisciplinaria y de la notificación de errores médicos en determinados entornos casos, donde a veces se toma decisiones complejas, realiza tareas diversas y decisiones relevantes en las que implica responsabilidad por parte de todos quienes forma parte de esta organización.

8.- ¿Cuenta la Asociación con las Técnicas de Información y Comunicación (TIC) para dar un mejor servicio a la comunidad?

En la entrevista realizada me manifestó que, si cuenta con las técnicas de Información y Comunicación que ayudan a dar un mejor servicio a toda una comunidad porque esta enlazado esta sucursal con la matriz, enfatizando que en su dependencia solo tiene una página donde se encuentra establecido la dirección y horarios de atención, y realización de algunas clases de análisis médicos. Indicó también que estar dentro de las TIC aporta con información necesaria para que los pacientes puedan despejar dudas pero no en su totalidad tienen una página propia para resolver inquietudes de los mismos. Esto va a permitir un mejor desempeño profesional, resolviendo nuevos paradigmas e inconvenientes que habitualmente se presenta, de esta manera se conoce lo que aun ignoramos. En pocas palabras las tecnologías de información ayudan a transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir, y localizar los datos relevantes y necesarios para cualquier actividad que se realice.

9.- ¿Qué beneficios cree Ud. que habría en Aprofe, si dentro del plan estratégico se consideraran estrategias que ayuden al mejoramiento y crecimiento de la organización?

Consideró como beneficio y ayuda al crecimiento de la organización un punto importante, que es el mejoramiento de la calidad de servicio que se ofrece en este establecimiento, y como uno de los beneficios es optimizar la satisfacción del paciente al realizar análisis nuevos y consultas en este establecimiento, originar mayor productividad en las actividades para un mejor uso de las estrategias y planes de acción a seguir. Ayudará también a obtener más apertura en el medio, conseguir pacientes satisfechos con la mejora y crecimiento que dará la organización, logra el consenso sobre la visión a largo plazo, definiendo un plan de acción a seguir, obteniendo compromiso del personal tanto interno como externo, asignando estrategias para el logro de los objetivos de la organización.

10.- ¿Qué otro tipo de servicio podrían dar a los clientes, para que se sientan satisfechos con la atención brindada?

Al realizar esta consulta para saber si se puede brindar otros servicios, la administradora hizo énfasis a los pacientes que habían respondido a las encuestas, tomando como prioridad a aquellas personas que acuden a este centro buscando servicios de calidad, para ello indicó lo que se podría realizar:

- Nuevos tipos de análisis en que los pacientes requieren, de esta manera evitar perder tiempo realizando exámenes en otros lugares que retrasan un poco el tratamiento que se está llevando a cabalidad.
- Ampliar nuevas áreas de atención con equipos de tecnología actualizada, donde puedan culminar los tratamientos y realizar consultas para diferentes clases de enfermedades y también para resolver temas de salud.
- Creación de un espacio de consulta bibliográfica para dar información necesaria a quienes necesiten de este servicio, ayudando a la comunidad a resolver dudas inquietudes y demás factores que están relacionados con la salud.

De esta manera estaríamos aportando y brindando un servicio de calidad a la colectividad en general dando mayor reconocimiento a este establecimiento que contribuye con el bienestar de la Familia Ecuatoriana.

3.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Aspectos Generales

CUADRO N° 1

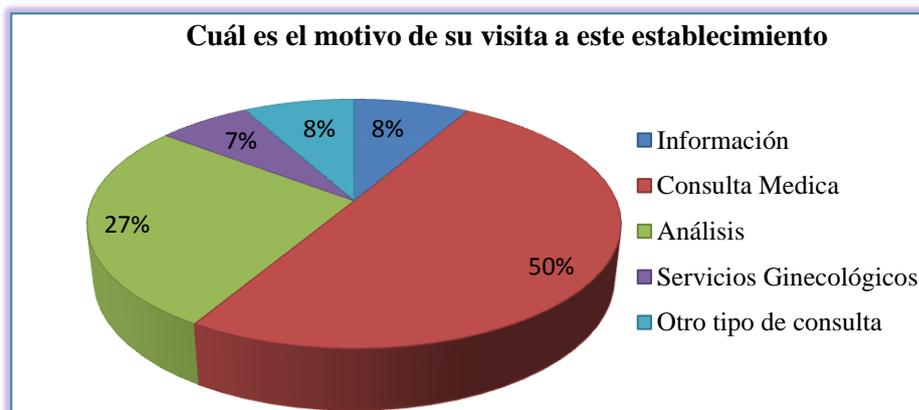
Establecer cuál es el motivo de su visita a este establecimiento

¿Cuál es el motivo de su visita a este establecimiento?			
1	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Información	25	8%
	Consulta Medica	150	50%
	Análisis	80	27%
	Servicios Ginecológicos	20	7%
	Otro tipo de consulta	24	8%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

La gráfica muestra que el 50% que acude a este establecimiento es por consulta médica para iniciar el tratamiento apropiado, de acuerdo a la enfermedad que posee, el 27% de los pacientes efectúan sus análisis obteniendo efectividad en los resultados obtenidos, el 7 % recibe servicios ginecológicos, para mejor control con su salud sexual, el 8% acude en busca de información necesaria de lo que se realiza en este centro, y el 8% visita esta organización para otro tipos de consulta médica como en el caso de los niños, que acuden por pediatría, entre otros.

CUADRO N° 2

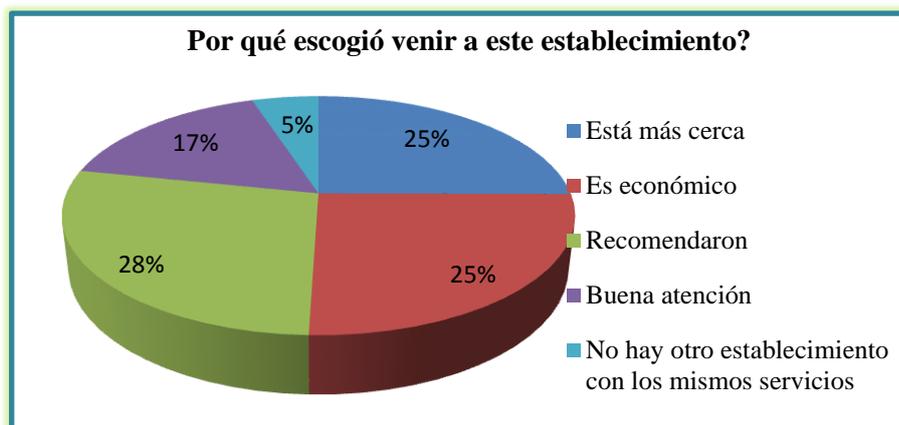
Determinar porque acude a este establecimiento

¿Por qué escogió venir a este establecimiento?			
2	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Está más cerca	75	25%
	Es económico	76	25%
	Recomendaron	83	28%
	Buena atención	50	17%
	No hay otro establecimiento con los mismos servicios	15	5%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

En la encuesta realizada, el 28% acude al establecimiento porque ha sido recomendado por familiares y amigos que han asistido a este lugar, el 25% nos manifestó que es económico aunque desearían que existan nuevas tarifas módicas para todos los que acuden a este centro, al igual que un 25% dijo que el establecimiento está cerca de sus viviendas, mientras que un 17% acude por buena atención que le brindan y un 5% restante indicó que no hay otro establecimiento con los mismos servicios por el cual se hacen atender en Aprofe.

CUADRO N° 3

Percepción del usuario respecto a la atención recibida

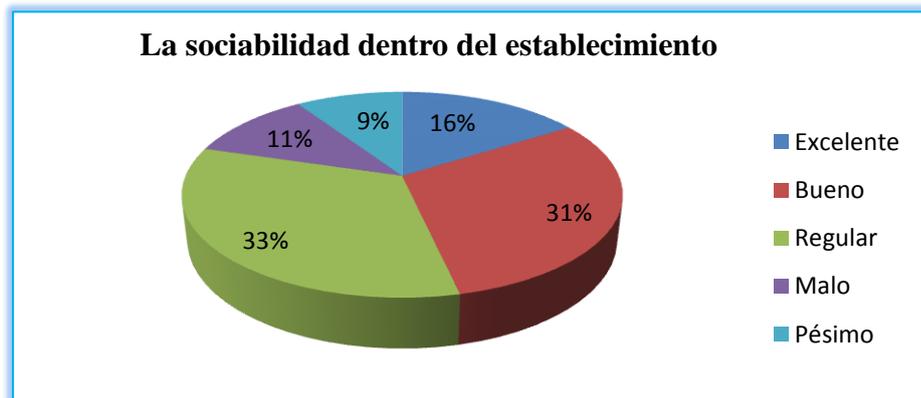
1. La sociabilidad dentro del establecimiento

¿Durante su permanencia en el establecimiento como le trataron?			
3	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Excelente	48	16%
	Bueno	91	31%
	Regular	99	33%
	Malo	33	11%
	Pésimo	28	9%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N°4



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

Referente a la información obtenida en las encuestas, la manera en que fueron recibidos en esta organización, nos refleja que un 33% fue atendido de forma regular, el 31% representó la calidad de bueno, es decir no existieron tantas quejas, un 16% expresó que fue excelente al ser recibidos, mientras que el 11% opinó que fue malo porque tuvieron que esperar su turno demasiado tiempo y un 9% manifestó que es pésimo, por lo que se necesita exista más responsabilidad y paciencia para obtener pacientes satisfechos mediante la atención recibida, ya sea por motivo de consulta, busca de información o resultados de análisis .

CUADRO N° 4

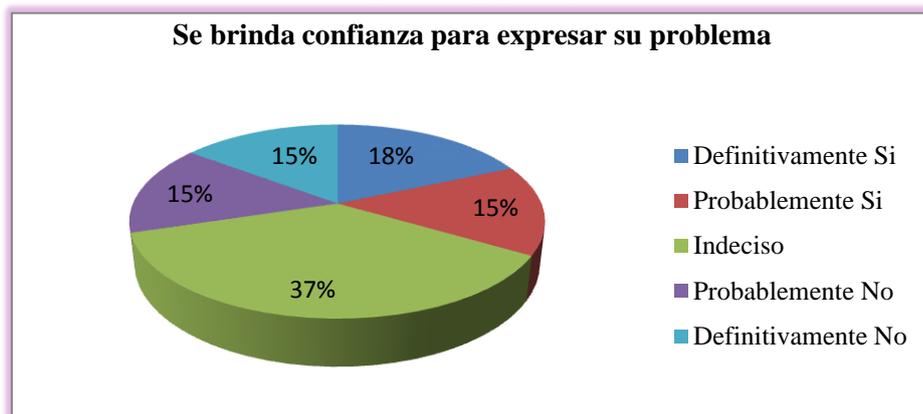
2.- Se brinda confianza para expresar su problema

¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?			
4	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Definitivamente Si	55	18%
	Probablemente Si	45	15%
	Indeciso	110	37%
	Probablemente No	45	15%
	Definitivamente No	44	15%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

Según las encuestas realizadas el 37% expresó que hay poca confiabilidad al momento de expresar su estado de salud, el 18% estuvo de acuerdo en que se sintió satisfecho al expresar con libertad su problema, el 15% también opinó lo mismo respecto a la confianza brindada que le proporcionaron, pero de la misma manera se hizo énfasis a un 15% en que no le dieron suficiente seguridad para detallar las molestias causadas por la enfermedad, por lo tanto se debe brindar más atención y seguridad a los pacientes, cuando acuden a este establecimiento buscando solución a sus problemas de salud.

CUADRO N° 5

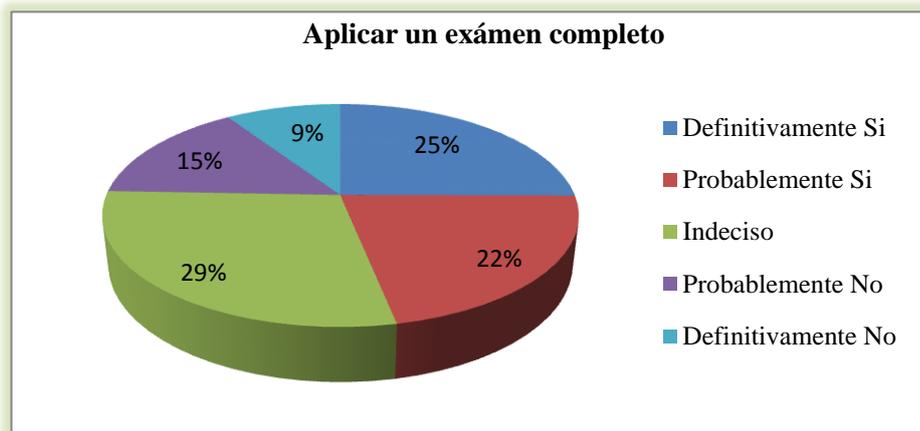
3.- Aplicar un examen completo

¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?			
5	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Definitivamente Si	75	25%
	Probablemente Si	65	22%
	Indeciso	86	29%
	Probablemente No	45	15%
	Definitivamente No	28	9%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

El 29% de los pacientes encuestados dijeron que es necesario complementar con ciertos parámetros que aportan a la salud como es un examen completo que en ocasiones le manifiestan que no es necesario realizarlo, un 25% señaló que si le han realizado un examen completo con resultados óptimos, así como nos dio de resultado un 22% con la alternativa “probablemente sí”, mientras que un 15% dijo que probablemente no fue así, y un 9% revela rotundamente un no, es decir se necesita realizar un diagnóstico general teniendo un resultado preciso de cada paciente para expresarle con seguridad la enfermedad o problema que presenta.

CUADRO N° 6

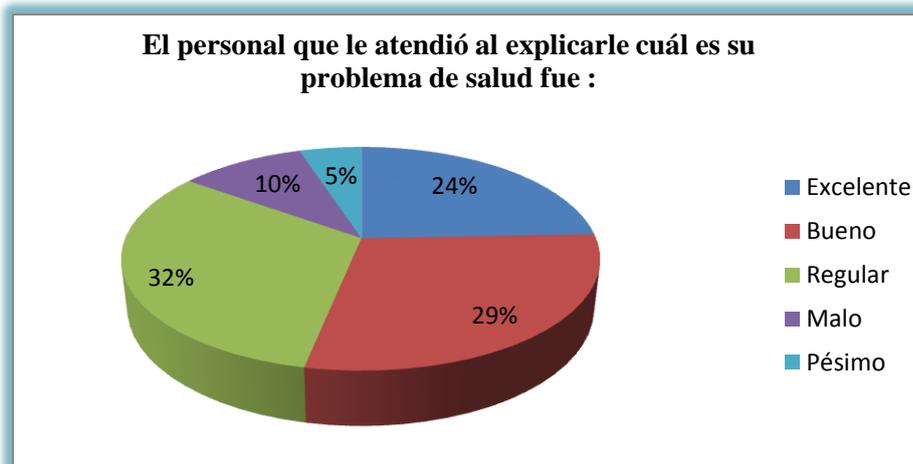
4.- Resultado de la consulta

El personal que le atendió al explicarle cuál es su problema de salud fue:			
6	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Excelente	73	24%
	Bueno	86	29%
	Regular	95	32%
	Malo	30	10%
	Pésimo	15	5%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

La gráfica muestra que un 24% de las encuestas sobre el personal que le explicó del problema de salud que presento fue excelente, un 29% nos dijo que los resultados que le facilitaron fueron los esperados, mientras que un 32% manifestó que deben dar mejor detallado su estado de salud y consulta realizada, otros que se sienten tranquilos con los resultados, el porcentaje de 10% mostró que nos les agrado la forma en como fueron dados los resultados así mismo el 5% dijo que fue pésimo para dar la información necesaria que ellos esperaban.

CUADRO N° 7

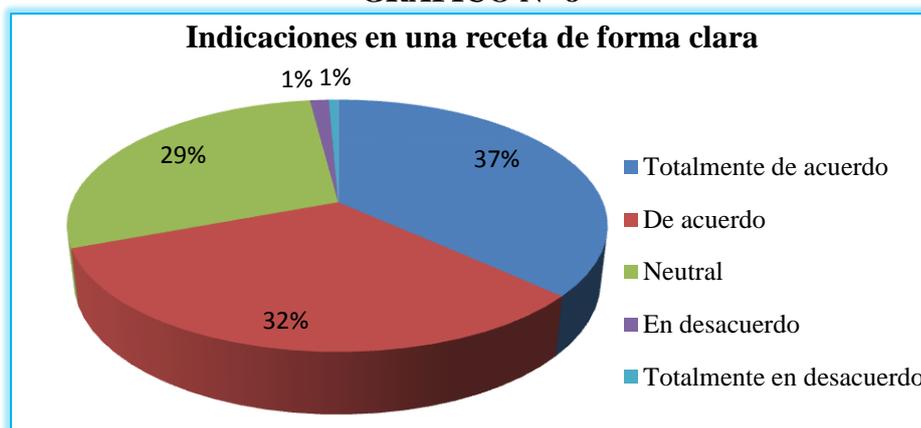
5.- Indicaciones en una receta de forma clara y convincente

¿Al darle indicaciones en una receta; le gustaría que esté escrita en forma clara para Ud.?			
7	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	110	37%
	De acuerdo	97	32%
	Neutral	86	29%
	En desacuerdo	4	1%
	Totalmente en desacuerdo	2	1%
	Total	199	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 8



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

En la encuesta realizada el 37% está de acuerdo en que las indicaciones que están escritas en una receta estén de forma clara tanto para poder administrarse los medicamentos y para que no exista problemas al momento de adquirir la medicina, el 32% nos dijo estar de acuerdo en que la mejor forma de dar una receta es que muestre indicaciones claras, el 29% mostró conformidad para este caso, mientras que el 1% está en desacuerdo que se realicen de esta manera porque nos manifiesta que en toda farmacia están capacitados para dar bien los medicamentos establecidos en la receta. Esto nos quiere decir que si es necesario que se detalle de forma clara los medicamentos.

CUADRO N° 8

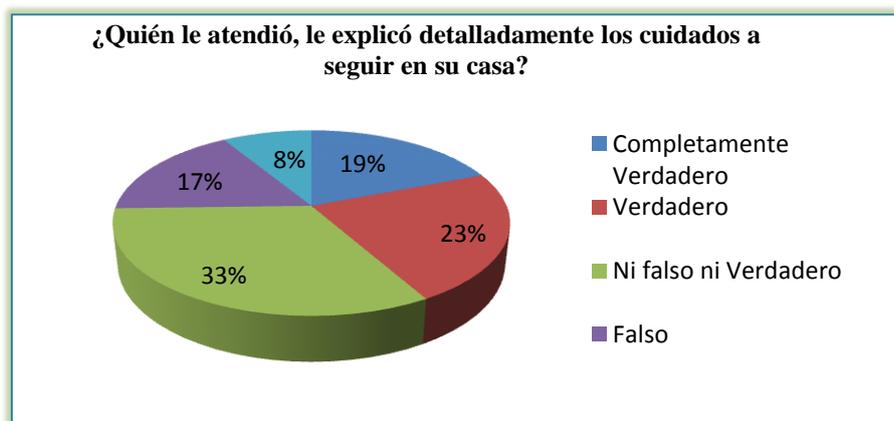
6.- Realizar los respectivos cuidados en casa

¿Quién le atendió, le explicó detalladamente los cuidados a seguir en su casa?			
8	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Completamente Verdadero	57	19%
	Verdadero	68	23%
	Ni falso ni Verdadero	98	33%
	Falso	50	17%
	Completamente falso	26	8%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 9



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

Referente a los cuidados a seguir en casa, el 19% manifestó que si le dieron indicaciones necesarias para cuidar su salud, el 23% dijo que verdaderamente le explicaron cómo debe seguir su tratamiento, el 33% respondió por parte igual ni falso ni verdadero en base a las indicaciones y cuidados a seguir en casa, mientras que un 17% dijo que no fue así, de la misma manera el 8% restantes indicó rotundamente haberle explicado el cuidado de su salud, de una forma clara y precisa. Es por ello que se debe cumplir con algunos parámetros necesarios como es el cuidado y satisfacción de los pacientes potenciales de esta organización.

CUADRO N° 9

7.- Determinar si la tarifa está a su alcance

Las tarifas establecidas en Aprofe para la atención o consulta, ¿están a su alcance?			
9	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Si	87	29%
	No	212	71%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

La Grafica muestra que un 29% de los pacientes encuestados opinan que definitivamente si están de acuerdo a la tarifa establecida para las consultas y análisis respectivos, mientras que el 71% no están de acuerdo a la tarifa establecida por la organización, porque existen análisis que deben realizarse y que demandan gastos fuertes, así mismo con las medicinas que les diagnostican para un mejor tratamiento y rápida mejoría. En el caso de los niños que se hacen atender en esta organización son quienes demandan más gastos por las enfermedades que rápidamente pueden recibir, sin embargo existe confiabilidad en este centro manejando la situación de las tarifas de una mejor manera y disponibilidad para los pacientes que desean seguir frecuentando en lugar.

CUADRO N° 10

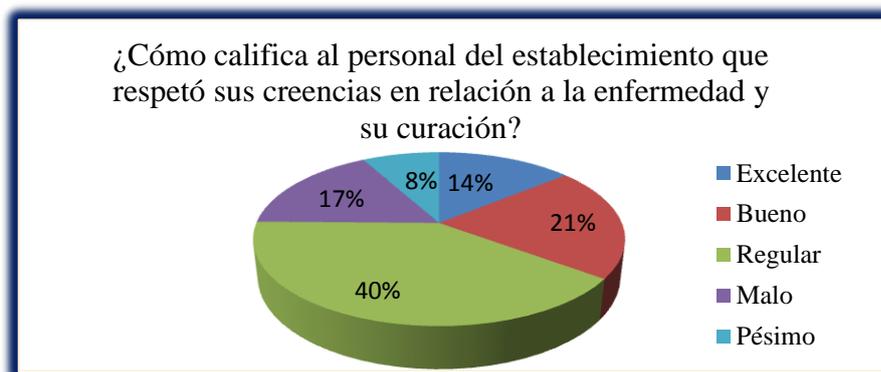
8.- Establecer si respetaron sus creencias en relación a la enfermedad.

¿Cómo califica al personal del establecimiento que respetó sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?			
10	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Excelente	42	14%
	Bueno	63	21%
	Regular	120	40%
	Malo	50	17%
	Pésimo	24	8%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 11



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez

En base a esta pregunta, algunos mostraron contrariedad por creencias y opiniones entre pacientes, por el cual el 40% señaló que las enfermedades son descendencias por parte de otros familiares que han tenido los mismos malestares, también manifiestan que no le toman importancia a lo que ellos indican, el 14% señala que califica al personal como excelente al momento de respetar sus creencias, de la misma forma el 21% indicó que califica al personal como bueno, mientras que el 14% considera que fue excelente, pero el 17% estima que fue malo la forma en cómo se realizaron las consultas y un 8% mostró que fue pésimo la forma de atender y crear las opiniones con respecto a la enfermedad.

CUADRO N° 11

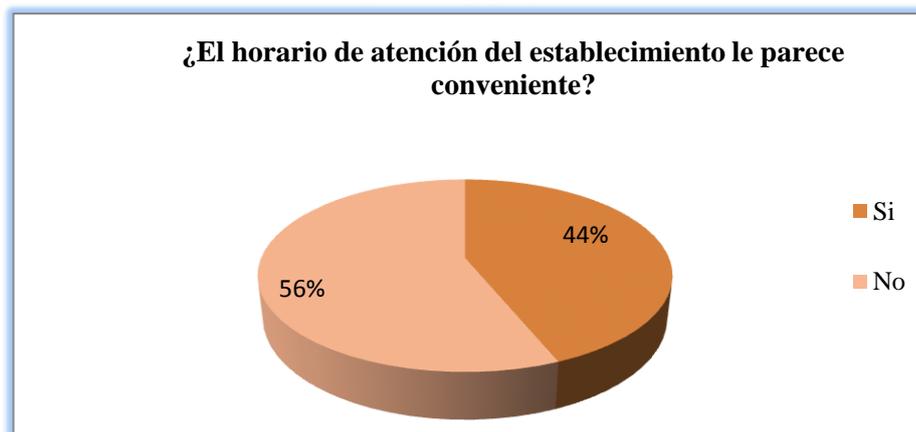
9.- Determinar el horario de atención

¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?			
11	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Si	131	44%
	No	168	56%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 12



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

El 56% de las personas encuestadas nos indicó que no está de acuerdo en que el horario de atención sea el que ya está establecido en esta organización, y el 44% nos manifestó que sí le parece conveniente el horario de atención determinado. Algunos nos expresaron que sería conveniente que el horario de atención empiece a partir de las 7 de la mañana, razón por la cual los pacientes acuden de diferentes lugares, acompañados de niños u otros familiares, y que por ser atendidos deben esperar el momento de ser atendidos o realizar algún análisis en este establecimiento, de esta manera se podrá abastecer con gran parte de pacientes modificando sus horarios de atención.

CUADRO N° 12

10.- Mejorar el tiempo de espera

El tiempo que usted esperó para ser atendido fue:			
12	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Mucho	103	35%
	Poco	96	32%
	Regular	40	13%
	Malo	43	14%
	Pésimo	17	6%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 13



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

De acuerdo a la pregunta realizada anteriormente, los pacientes pudieron responder con mayor precisión este ítem que conlleva mucho a modificaciones que podrían realizarse en la Asociación, para ello mostramos que el 35% dijo que el tiempo de espera para ser atendido fue mucho por lo que se debe cambiar algunas medidas necesarias para la satisfacción de los pacientes, el 32% expresó que fue poco lo que esperó para ser atendido, mientras que un 13% indicó que su tiempo de espera no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 14% señaló que esperaron mucho para que sean atendidos y el 6% restante recalzó que fue pésimo por no estar acostumbrados a esperar en ser recibidos en la consulta, que obviamente están regidos por cumplir con el turno estipulado.

CUADRO N° 13

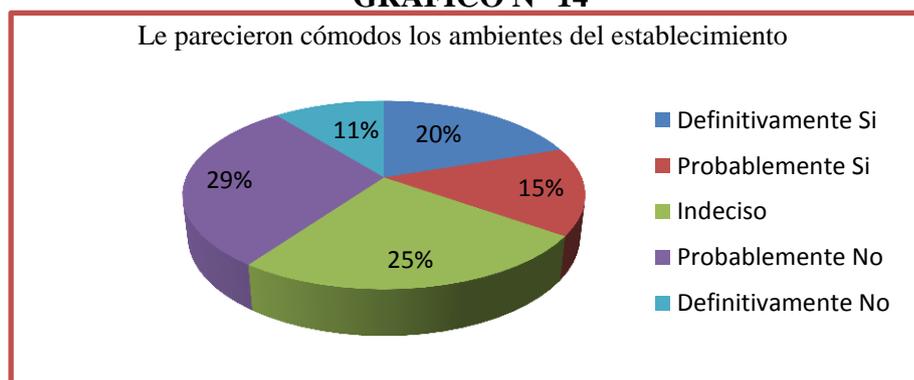
11.- Efectuar un ambiente cómodo

¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?			
13	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Definitivamente Si	59	20%
	Probablemente Si	45	15%
	Indeciso	75	25%
	Probablemente No	88	29%
	Definitivamente No	32	11%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 14



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

Las estadísticas de la encuesta muestran que un 29% probablemente no le agradan ni se sienten cómodos con el ambiente del establecimiento porque requieren de otros servicios, el 25% está indeciso porque no saben si al realizar modificaciones para un mejor y cómodo ambiente se retrasen los análisis o consultas ya establecidas para seguir con el tratamiento que ha empezado, el 20% muestra que si está acorde con el situación que presenta el establecimiento, un 15% dice que probablemente está de acuerdo con el establecimiento y sus comodidades, pero un 11% señaló que definitivamente no está de acuerdo con ciertas medidas que necesitan modificaciones y transformaciones para una mejor atención con todos los pacientes.

CUADRO N° 14

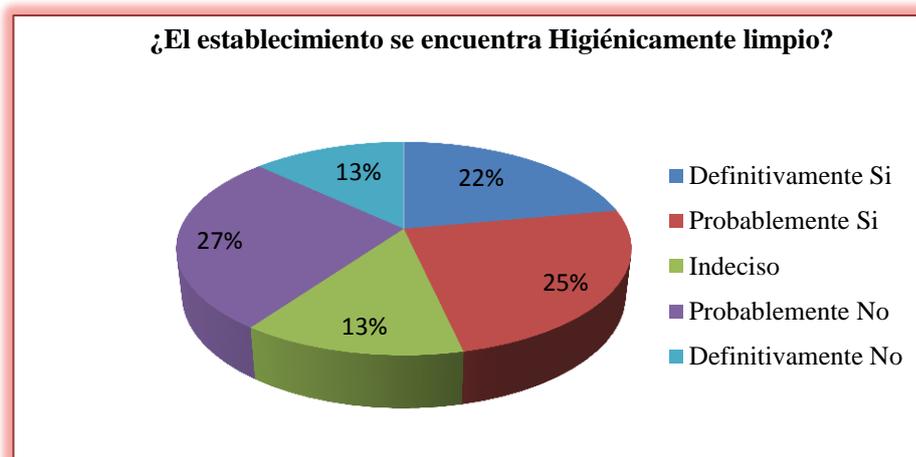
12.- Obtener el establecimiento higiénicamente limpio

¿El establecimiento se encuentra Higiénicamente limpio?			
14	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Definitivamente Si	66	22%
	Probablemente Si	73	25%
	Indeciso	40	13%
	Probablemente No	81	27%
	Definitivamente No	39	13%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 15



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

La grafica muestra que el 22% manifestaron que si encontraron el establecimiento higiénicamente limpio, de igual manera el porcentaje de 25% nos dijo que hallaron el lugar saludable, un 13% está indeciso porque observan que los conserjes desarrollan sus actividades pero no saben si de la forma en como lo realizan es la adecuada, por otro lado un 27% nos dice que no está higiénicamente limpio, de igual manera el 13% indica rotundamente que no es así, por lo que deberían existir otros medios de desinfección porque observan que hay pacientes que escupen en el suelo y eso no se ve bien en el establecimiento.

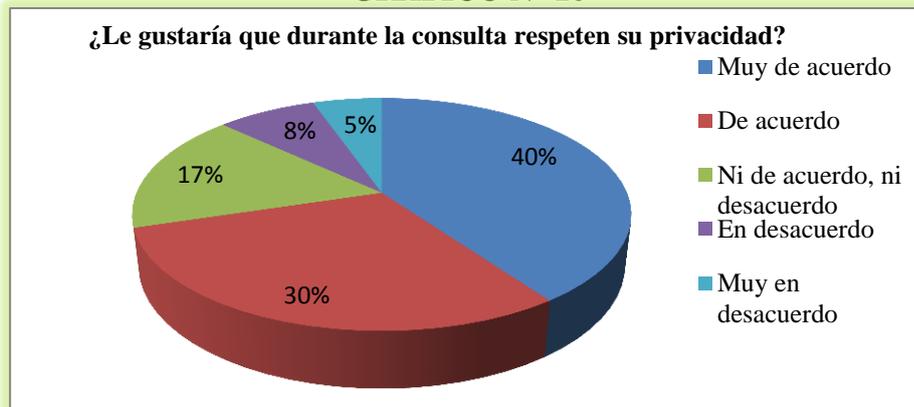
CUADRO N° 15

13.- Mantener el respeto con cada uno de los pacientes

¿Le gustaría que durante la consulta respeten su privacidad?			
15	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Muy de acuerdo	120	40%
	De acuerdo	90	30%
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	50	17%
	En desacuerdo	23	8%
	Muy en desacuerdo	16	5%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 16



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

El 40% nos refleja que está muy de acuerdo a que se respete su privacidad como todos quienes necesitamos respeto al momento de ser atendidos en cualquier establecimiento, el 30% también manifestó que está de acuerdo en que se respete la forma y manera de recibir la consulta, antes y después, mientras que un 17% no está de acuerdo ni en desacuerdo, que deben regirse a las políticas establecidas, de la misma manera nos dijo el 8% que está en desacuerdo porque no obtendrían ningún cambio y el restante que es el 5% no toma importancia al momento de ser atendidos porque señalan que todos son tratados de la misma manera.

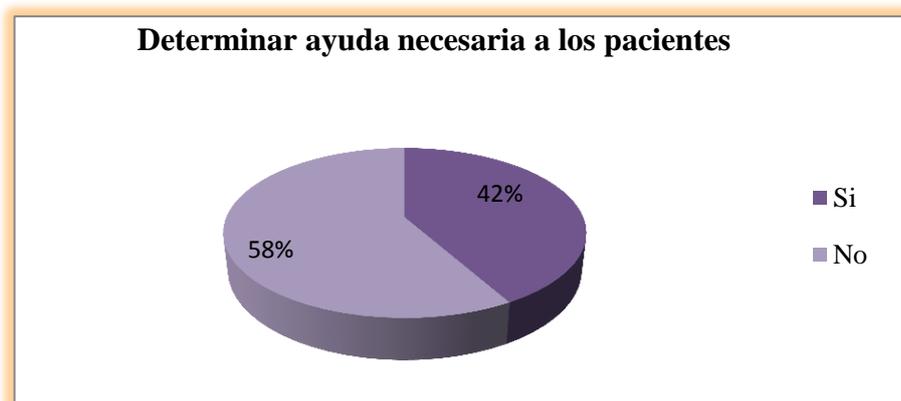
CUADRO N° 16

14.- Determinar ayuda necesaria a los pacientes

¿Siente que le ayudaron a resolver su problema?			
16	Ítem 14	Cantidad	Porcentaje
	Si	125	42%
	No	174	58%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 17



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

En la encuesta realizada a los pacientes de Aprofé, el 42% manifiesta que si le ayudaron a resolver su problema referente al estado de salud en que se encontraba, porque le envían hacer exámenes completos obteniendo resultados esperados, mientras que un 58% indicó que no le dieron la ayuda necesaria para despejar dudas sobre el malestar de que provenían. No existe mucha diferencia en las dos opciones que mostramos, por lo que es necesario aportar con más responsabilidad y eficiencia el trabajo diario que se realiza, teniendo personal capacitado para brindar un buen servicio a la comunidad.

CUADRO N° 17

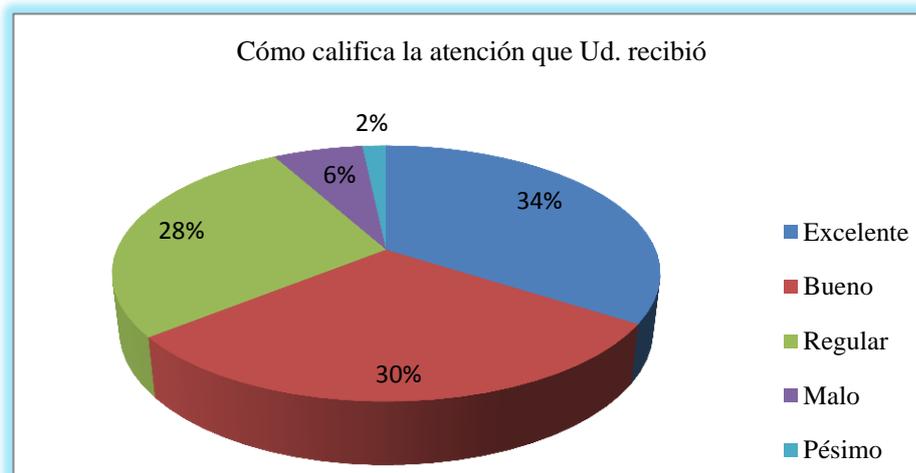
15.- Determinar la atención recibida

¿Cómo califica la atención que Ud. recibió?			
17	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Excelente	102	34%
	Bueno	90	30%
	Regular	83	28%
	Malo	19	6%
	Pésimo	5	2%
	Total	299	100%

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 18



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

La grafica refleja que el 34% de los pacientes recibieron una excelente atención, dijeron que fueron amables y cordiales al ser recibidos, un 30% también estuvo de acuerdo en que fue bueno el recibimiento que le dieron, un 28% comentó que es regular respecto a la espera que cada paciente tomó para ser atendido, así mismo nos dieron como malo un 6% y un 2% considero que fue pésimo por la misma razón de que no les gusta esperar, por lo que se recomienda exista más personal y la apertura de nuevas áreas de atención.

CUADRO N° 18

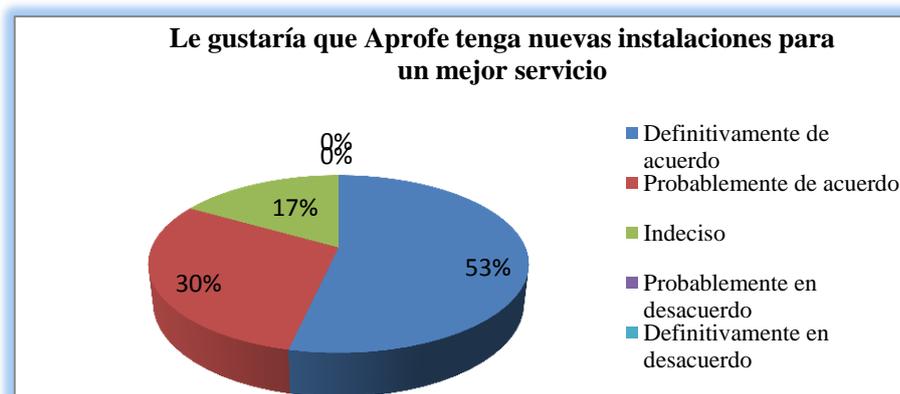
16.- Aplicar nuevas instalaciones para un mejor servicio

¿Le gustaría que Aprove tenga nuevas instalaciones para un mejor servicio?			
18	Ítem	Cantidad	Porcentaje
	Definitivamente de acuerdo	160	53%
	Probablemente de acuerdo	89	30%
	Indeciso	50	17%
	Probablemente en desacuerdo	0	0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0%
	Total	299	100

Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

GRÁFICO N° 19



Fuente: Encuesta a pacientes de APROFE del Cantón La Libertad

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

Los resultados de la encuesta realizada a los pacientes de la Asociación Pro Bienestar de la Familia, el 53% opinan que definitivamente se debe implementar nuevas instalaciones para tener un poco más amplio el área de espera y mejor comodidad en el establecimiento, también el porcentaje del 30% nos dijeron que sería beneficioso dar más servicios a la comunidad que acude de todas partes a esta entidad, y un 17% estuvo indeciso manifestando que probablemente le gustaría que se implementen nuevas áreas para un mejor servicio pero que también se requiere de más tiempo para abastecerse con quienes visitan este lugar.

3.3 Conclusiones

1. El estudio realizado mediante las herramientas de investigación como es la encuesta y la entrevista permitió hacer un análisis referente a la situación actual que sobrelleva Aprove del Cantón La Libertad accediendo a descifrar en términos porcentuales la falta de atención y la importancia de tener pacientes satisfechos después de cada visita a esta Asociación viendo la realidad social que convive la Provincia.
2. La encuesta facilitó la información para determinar que existe la necesidad de crear nuevos servicios que ofrezcan mejores estándares de vida atesorando tiempo en los usuarios permitiendo que los colaboradores desarrollen sus potencialidades de emprendimiento que cada uno posee.
3. La entrevista a la encargada de Aprove permitió reafirmar que los pacientes de todos los lugares que visitan este establecimiento necesitan información relevante que ayude a despejar dudas sobre sus malestares o enfermedades que ostentan, también sus colaboradores necesitan más preparación para realizar sus actividades y ayudar a la comunidad peninsular.
4. Las instalaciones de la Asociación, así como donde se reciben a los pacientes también necesita tener más amplia sus áreas de funcionamiento para tener la comodidad que ellos requieren contribuyendo de esta manera a los resultados anhelados que cada persona encuestada apporto con la información obtenida.
5. En definitiva tomando la información que se ha obtenido gracias a las técnicas de recolección como son la encuesta y la entrevista los informantes concuerdan que es importante la aplicación de una Plan Estratégico para Aprove del Cantón La Libertad que ayude a obtener una administración eficaz en todas las actividades.

3.4 Recomendaciones

1. Establecer mecanismos acorde a la información obtenida y de esta forma proponer una solución a la problemática existente, ya sea haciendo alianzas con instituciones educativas, empresas comerciales distinguidas en el medio y de servicios para la determinación de temas puntuales en la búsqueda del desarrollo económico, social y económico de esta organización.
2. Establecer capacitaciones con facilitadores nacionales que fortalezcan la formación quienes laboran en la Asociación y este conocimiento les de la orientación que necesitan para desenvolverse eficazmente en su ámbito laboral, ayudando a la comunidad en general que acude a este centro.
3. Implantar tecnología de punta para que los pacientes se sientan satisfechos con el servicio brindado cumpliendo con las exigencias que cada uno indica y éste a su vez se sienta motivado de asistir a este centro recibiendo una buena atención por parte de quienes laboran en Aprove.
4. Adecuar las instalaciones acordes a las exigencias de cada uno de los usuarios que aportaron con la información obtenida, determinando un espacio que facilite y promueva la enseñanza y crecimiento de nuevos conocimientos que ayuden a seguir con la calidad de vida que todos merecemos, teniendo noción de cómo se desenvuelve el mundo en temas de salud y prevención de enfermedades.
5. Se sugiere a instituciones y autoridades involucrados se realicen convenios o algún tipo de ayuda que aporte con los cambios y viabilidades que esta organización necesita así como en la parte administrativa que cuente con un Plan Estratégico que brindará bienestar a la comunidad en general que acude a este establecimiento buscando apoyo y servicio que satisfaga con sus necesidades y que permitirá los jóvenes y familias ver de una mejor manera la calidad de vida que se puede formar.

CAPITULO IV

Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, “APROFE” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, 2013 – 2017.

4.1 Presentación

La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana es una organización que se identifica por el trabajo arduo que a diario realizan para brindar a la comunidad un servicio de bienestar y salud que muchas familias necesitan, el personal que labora en esta organización da la confianza necesaria y atención adecuada a cada persona que acude a este establecimiento.

La atención estará centrada en la eficiencia y eficacia de los recursos con lo que cuenta la organización para definir o configurar la misma y adaptarse a nuevos cambios y circunstancias del mundo que lo rodea, siendo el elemento humano el recurso fundamental y definitivo quien garantiza el éxito o fracaso de esta entidad, por ello, el desarrollo de este medio constituye alcanzar la técnica fundamental para responder exitosamente a esta tendencia formulando un plan estratégico eficaz, alcanzando de esta manera una administración eficiente.

En la actualidad ha llegado a ser una Asociación dedicada al Bienestar de la Familia cuya administración ha mejorado; sin embargo el avance no es generalizado y las decisiones de las diferentes secciones que casi siempre las toma el personal ajeno al Departamento, por no poseer un orden que les ayude a determinar ciertas funciones y actividades que se deben desarrollar en este establecimiento. Al proporcionarle bienestar y confianza existen pacientes que no están totalmente satisfechos porque ellos requieren de otros servicios y mayor comodidad para sentir el agrado de acudir a este centro sin anomalías.

La Asociación Pro Bienestar de la Familia, se dedica a una serie de actividades que necesitan ser más gestionadas para conseguir la superación dentro y fuera de esta localidad, dentro de las acciones a realizar tenemos la Prevención; que abarca la detección de enfermedades, el diagnóstico temprano, el tratamiento oportuno y la protección específica de enfermedades. Curación; que consiste en proporcionar tratamiento médico, se realiza diagnósticos tempranos, tratamiento oportuno y atención de casos de urgencia.

También se considera la rehabilitación, que es la que trata de buscar reintegrar al paciente a su medio familiar y social, limitando en todo lo posible el daño y las secuelas originadas por su enfermedad, la Enseñanza, radica en que quienes conforman esta asociación facilita la educación para la salud a pacientes, al mismo personal, y a la vez proyectar acciones educativas a la comunidad, todo esto para que se obtenga éxito no solo debe estar plasmando en pensamientos para lograr una visión, y objetivos, sino convertirlos en condiciones reales. Se diseñan programas con los respectivos proyectos enfocados a resolver las necesidades de los usuarios con el fin de mejorar el Proceso Administrativo que se ha venido desarrollando en función de obtener y mejorar el bienestar de los pacientes en esta asociación.

Con la implementación del Plan Estratégico se logrará que la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón la Libertad cuente con una visión y planeación adecuada permitiéndoles a los colaboradores proyectarse para el desarrollo integral y el mejoramiento de las técnicas apropiadas en cada una de las acciones que realizan el personal de labores, porque esto permite crear las condiciones necesarias para lograr un trabajo eficaz y eficiente, frente a las circunstancias del entorno. Con este Plan se proporcionará también la dirección que guiará la misión, los objetivos y las estrategias de APROFE, facilitando el desarrollo de planes para cada una de las áreas funcionales existentes en la asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, con la finalidad de que se obtenga una gestión administrativa correcta y exitosa.

4.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE APROFE

1. MISIÓN

Proporcionar a la comunidad en general servicios de calidad eficiente, con derecho y acceso a la Salud Sexual y Salud Reproductiva, mediante la implementación de estrategias que permita lograr posicionamiento y reconocimiento en la Provincia de Santa Elena.

2. VISIÓN

Ser líder en el ámbito social y competitivo en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, brindando servicios de calidad, mediante un proceso de mejoras continuas, considerando habilidades, estrategias y políticas, que generen oportunidades de inversión y desarrollo sostenible.

3. FILOSOFIA

Dentro de la Filosofía corporativa de Aprofe se forma con la convicción que todos los colaboradores puedan ejercer sus funciones, nuestro trabajo está enfocado a satisfacer las necesidades, requerimientos, e intereses de cada paciente, manteniendo entre los colaboradores como parte primordial el trabajo en equipo demostrando compromiso con la sociedad.

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Innovar estrategias administrativas en Foda, Políticas, Campos de Acción, con el objeto de implantarse mejoras en el trabajo diario para la optimización de los recursos con los que cuenta la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lograr avances continuos en la gestión administrativa, social y económica.
- Alinear campos de acción en la Asociación con el fin de establecer mejoras en la organización.
- Mantener una comunicación efectiva y constante con el personal, para conocer sus necesidades e incentivar el trabajo diario en la optimización de sus recursos.

5. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES CORPORATIVOS

5.1 Flexibilidad

El plan estratégico será flexible para que pueda adaptarse a los cambios que se suscitan en el mercado, es indispensable que se prevea futuras tendencias, y estar a la vanguardia de las situaciones, esto da apertura a respuestas rápidas y oportunas para aprovechar las oportunidades y volverse más competitivos.

5.1.1 Operativa

Los planes dentro de cada unidad de trabajo, busca coordinación en las operaciones, integrando las actividades en procesos efectivos y viables, es importante que cada unidad de trabajo tenga interacción y se pueda dar cumplimiento con el plan general.

5.1.2 Evaluativa

El compromiso dentro de la planeación está en evaluar y asegurar un futuro estable y competitivo para la organización. Comprometiendo cada uno de los miembros de la organización a cumplir con los objetivos trazados, dando su mayor esfuerzo y compromiso para efectuar sus labores diarias, de esta manera se logran resultados esperados.

5.1.3 Prospectiva

Los integrantes de la Asociación, como es Aprove mediante metas y objetivos que se han propuestos, tendrán sentido de pertenencia al visualizar mejor el futuro de la organización a través de técnicas y programas para alcanzar el éxito.

5.2 Valores Corporativos

* Honestidad:

La honestidad se caracteriza por ser oportuna y real, por ello La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón Santa Elena, está enfocada en comprometerse, expresarse con coherencia y autenticidad en cada una de las actividades que realicen los miembros de la Organización, incluyendo siempre la verdad y la ética.

* Respeto:

La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, impulsa a trabajar en un ambiente lleno de respeto y consideración hacia los colaboradores y clientes sin importar su raza, religión o credo, manteniendo las relaciones interpersonales sobre la cual se sustente la ética y la moral. Respeto por la salud de las personas, y por el medio ambiente para nuevas y futuras generaciones.

* Perseverancia:

Tener claro los objetivos y las metas planteadas, un punto de llegada que incentive a trabajar por una meta logrando cada actividad con éxito, a través del optimismo y la motivación para lograr lo que se espera, a pesar de los obstáculos internos y externos.

* Tolerancia:

La tolerancia representa el respeto y reconocimiento de los valores fundamentales de las personas que están a su alrededor, esto provoca un ambiente de trabajo cálido, donde armoniza la comunicación abierta e interacción entre los unos de otros.

* Equidad:

La Equidad demuestra igualdad y justicia social, lo que asegura un trabajo digno, sin hacer diferencias entre unos y otros, sexual o de género, entre otras, lo que aporta a un trabajo digno y humanitario. Esto provoca a una competitividad justa entre los miembros por buscar resultados con beneficio común, fomentando un trabajo arduo que genere resultados favorables.

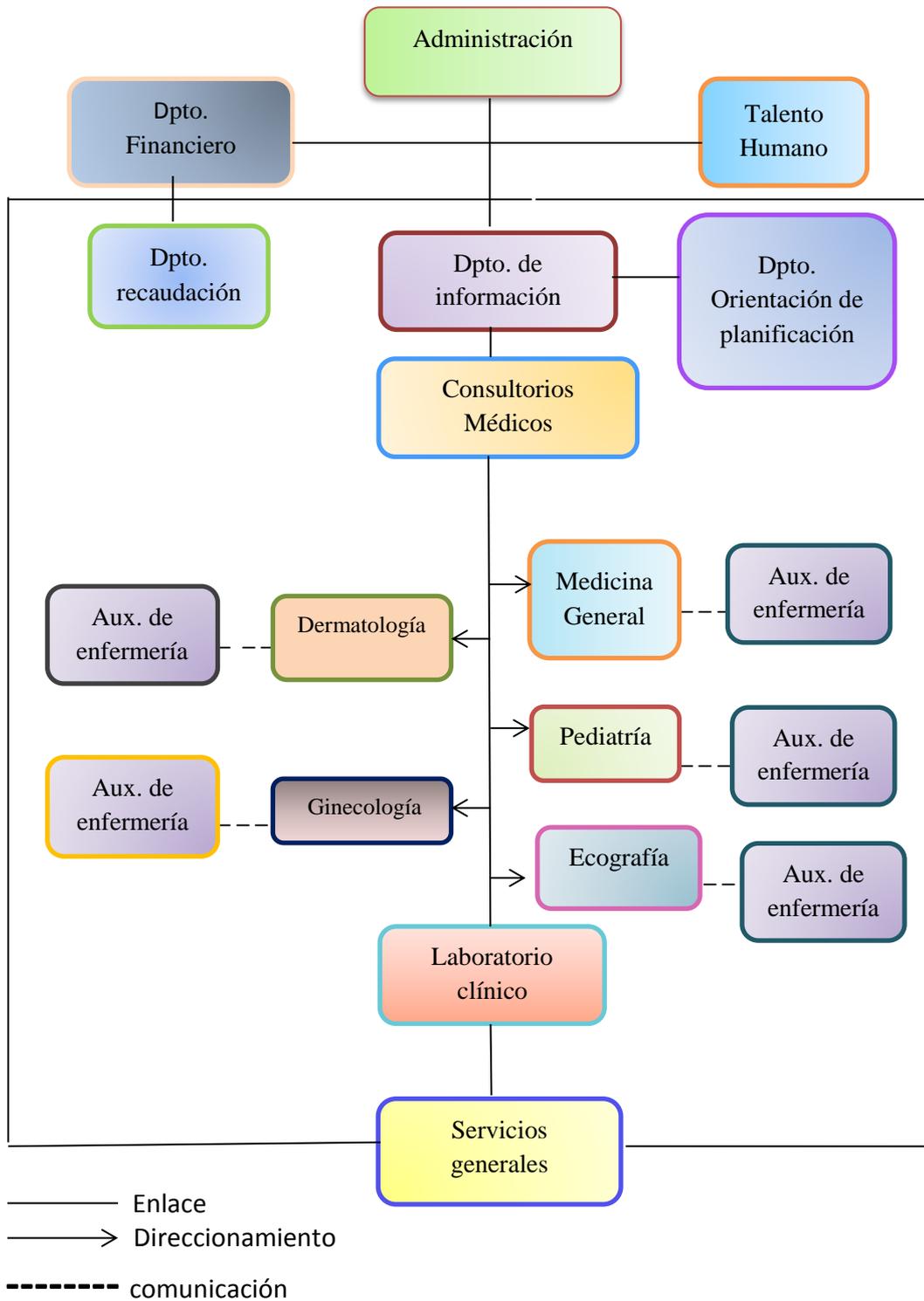
* Solidaridad:

La solidaridad es una de los valores humanos por excelencia, siendo la colaboración mutua en la personas, manteniendo a las personas unidas, ser solidarios los unos de los otros.

* Compromiso:

El compromiso se asemeja al cumplimiento de las obligaciones, exponiendo las capacidades para sacar adelante aquello que nos han designado, confiado y nuestra conciencia ha aceptado. Proyectando sus energías todo aquello que su reflexión le dicta

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



6.1. ORGÁNICO FUNCIONAL

El Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón La Libertad, dentro de sus funciones en lo orgánico funcional y por medio de sus estatutos establece un rol importante en el área administrativa, área médica (medicina general, pediatría, análisis clínico, entre otros) que por medio de sus funcionarios destacan el funcionamiento de la entidad.

ADMINISTRACION GENERAL

Los medios gerenciales en administración conformada por una persona capacitada ayudan al beneficio de la salud a nivel clínico y de la comunidad que nos ayuda al mejoramiento y la calidad en la prestación de servicios, la reducción del tiempo de espera de nuestros clientes y el mejoramiento de la administración de suministros y logística.

Siendo la parte fundamental y principal de la entidad encargada de administrar, dirigir, monitorear y controlar las actividades a ejecutar cada uno de nuestros profesionales hacia nuestros pacientes.

FUNCIONES:

- ❖ Gestionar las actividades proyectadas.
- ❖ Administración y designación de los recursos.
- ❖ Monitoreo, control, dirección y dar calidad en nuestro servicio.
- ❖ Diagnostica los procesos y retroalimenta.
- ❖ Da y recibe informes mensuales sobre el nivel de cumplimiento de las actividades.

TALENTO HUMANO

Contribuye al desarrollo humano integral, y elevar la calidad de vida de todos los colaboradores de la organización, a través de vinculación, mantenimiento, desarrollo y control de los movimientos y actividades que se realicen.

FUNCIONES:

- ❖ Selecciona personal idóneo para el cargo
- ❖ Contrata personal administrativo y personal respecto al puesto de trabajo que se necesita.
- ❖ Reporta si el personal está ausente y notifica el motivo.

RECAUDACIÓN

Es la persona capacitada encargada profesionalmente del manejo adecuado de los recursos financieros (dinero). De la institución que circulan a través de las operaciones de la misma. Manteniendo la solvencia económica para algún imprevisto y control de los recursos que se requieren.

FUNCIONES:

- ❖ Saludar siempre a los pacientes con una sonrisa amistosa.
- ❖ Recibe los pagos de los clientes.
- ❖ Mantener un registro y estadísticas de los pagos e historia clínica.
- ❖ Preparar el reporte diariamente.
- ❖ Detallar con exactitud la información para el servicio.

PERFIL:

- ❖ Tener experiencia mínima de 3 años en recaudación, en el sector público y privado.
- ❖ Poseer de honradez, seriedad y responsabilidad en el trabajo.
- ❖ Proporcionar la hoja de vida actualizada con los datos correspondientes.

- ❖ Tener conocimientos contables actualizados.
- ❖ Tener habilidad en el manejo de dinero.

DPTO. FINANCIERO

En el área financiera, se encarga de realizar dos funciones, que es la de invertir en nuevos recursos, equipos, materiales en general, entre otros, y a su vez el financiamiento de cada transacción que se realiza, es indispensable llevar un control adecuado para el manejo de dinero.

FUNCIONES:

- ❖ Efectúa cada año la existencia de liquidez que se ha obtenido.
- ❖ Realiza análisis para la inversión o financiamiento
- ❖ Análisis de datos financieros
- ❖ Determina la fijación de una estructura del capital existente
- ❖ Determina la estructura de los activos existentes de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana.

INFORMACIÓN

Es la persona esencial en la entidad y también de gran importancia porque brinda su ayuda a los pacientes y usuarios para direccionar planificar y encaminarlos, proporcionándoles mayor información para un buen servicio. Este departamento se encarga de realizar las planificaciones respectivas para gestionar las actividades que realiza la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana.

FUNCIONES:

- ❖ Es la encargada de darle detalles y organizar al paciente.
- ❖ Dar con exactitud la información deseada a quien solicita.
- ❖ Direccionar, guiar de manera correcta la gestión de los usuarios.
- ❖ Ayuda a los pacientes en todas las inquietudes que se presenten.

- ❖ Es accesible al cliente para dar la información adecuada.
- ❖ Proporciona los horarios a seguir para mayor conocimiento.

ORIENTACIÓN DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR:

La orientadora realiza sus actividades en su área de atención teniendo como objeto esencial ser nexo de ayuda entre el paciente y los familiares y brindar todo tipo de información sobre las inquietudes, dudas y todo lo que abarca a la salud, es decir comunica detalles sobre la atención que esté recibiendo en la entidad.

FUNCIONES:

- ❖ Dar una correcta información sobre los anticonceptivos.
- ❖ Trabajar en conjunto (médico-paciente) para satisfacción del paciente.
- ❖ Informar en su totalidad sobre la planificación familiar.
- ❖ Informar sobre medidas preventivas para cuidar la salud.
- ❖ Dar solución a los problemas de salud que se presentan.
- ❖ Dar soporte y ayuda a los familiares

GINECOLOGÍA

Es el especialista encargado en brindar la atención médica y adecuada a mujeres con un servicio de calidad para su bienestar y satisfacción siendo este el rol a la atención primaria de la salud. Especialmente, se encarga de todos los procesos de prevención y detección precoz de enfermedades.

FUNCIONES:

- ❖ Su función de atención es en el primer nivel de salud.
- ❖ Tratamiento en el trastorno del ciclo menstrual y flujo genital.
- ❖ Interviene en la prevención de embarazo no deseado.
- ❖ Procedimientos de protección de enfermedades de transmisión sexual.
- ❖ Prevención y detección precoz de enfermedades.

PERFIL:

- ❖ Solucionar problemas de Salud de la mujer en estado de gestación y lactancia.
- ❖ Ser innovadores y competentes al realizar investigaciones en problemas de salud del campo ginecológico y obstétrico, en los pacientes.
- ❖ Tener su hoja de vida actualizada con talleres, seminarios y cursos realizados
- ❖ Responsabilidad al ejercer las funciones diarias en el establecimiento.

MEDICINA GENERAL

La medicina general es un proceso primordial completo, que debemos todos realizar dentro del sistema sanitario del ser humano que es imprescindible para la detección y tratamiento de las enfermedades. Pero en lo fundamental en prevención a la misma. Esto enfoca a la salud individual, familiar y la comunidad desde el punto de vista biológico, psicológico y social.

FUNCIONES:

- ❖ La detección de factores de riesgos y el control de los mismos.
- ❖ Control, seguimiento, para el tratamiento de enfermedades leves o crónicas.
- ❖ Programas de prevención de enfermedades mediante campañas de vacunación.
- ❖ Campañas de sobre información consejos sobre hábitos y normas de higiene, dieta, entre otros.
- ❖ Sistema continuo de controles médicos de: glucosa, colesterol, tención, con el fin de evitar riesgos.

PEDIATRIA

Este especialista tiene la tarea fundamental de acompañar con su asesoramiento a los padres en la crianza de sus hijos. Desde la primera instancia del nacimiento, son los entes encargados de las patologías y del complejo organismo del niño, la pediatra es quien lleva un respectivo control de la salud del infante, para evitar enfermedades a futuro, la edad que comprende llevar un cuidado exclusivo oscila entre cero a quince años de edad.

FUNCIONES:

- ❖ Estudiar, diagnosticar, cuidar y tratar las diversos tipos de bacterias que afecten la salud del niño.
- ❖ Controlar las infecciones en los niños, gestionar el tratamiento para así obtener un mejor estilo de vida saludable.
- ❖ Asistencia sanitaria y enseñanza de su alimentación en el desarrollo.
- ❖ Dar instrucciones a los padres sobre su: peso, talla, y cuidados.

PERFIL:

- ❖ Disponer de un concepto claro de procesos en la atención y manejo integral del niño.
- ❖ Identificar las enfermedades del niño en sus diferentes etapas de crecimiento y desarrollo, mediante los conocimientos adquiridos en talleres, seminarios o cursos realizados.
- ❖ Facilitar hoja de vida actualizada con los datos correspondientes.
- ❖ Tener habilidad para dar conclusiones diagnósticas, mediante el análisis obtenido de los pacientes, brindando alternativas de solución a cada uno de ellos.
- ❖ Mostrar una actitud ética, responsable y puntual en todas las actividades que se realicen en las labores diarias.

AUXILIAR DE EMFERMERIA

Es la persona con gran desempeño fundamental, pues su cargo se basa en ayudar y colaborar con los médicos responsables de la salud, donde se muestran esencial, oportuna y adecuada prestación de servicios auxiliares del paciente.

FUNCIONES:

- ❖ Es el profesional encargado en proporcionar los primeros auxilios al paciente.
- ❖ Planifica, organiza y evalúa los dispositivos de trabajo de las diversas áreas.

- ❖ Es el ente en administrar medicación por el medio donde indique el médico tratante.
- ❖ Con instrucción profesional que lo supervise realizar ayudas de limpieza.

PERFIL:

- ❖ Responsable para las actividades diarias que se realicen en las distintas áreas de atención.
- ❖ Presentar la respectiva hoja de vida con la información actualizada, cumpliendo con los requisitos que se necesitan.
- ❖ Habilidad y destreza para el manejo de medicamentos y utensilios necesarios, para el respectivo desempeño de las funciones (cauterización, curación).
- ❖ Poseer conocimientos necesarios para realizar diversas funciones en cada una de las áreas de ésta organización.

SERVICIO GENERAL

Es el personal de confianza que supervisa la seguridad del establecimiento brindando protección y mostrando integridad tanto interna como externa en esta Organización, ejercen con responsabilidad sus actividades diarias.

FUNCIONES:

- ❖ Acudir a bancos para realizar pagos, consignación, u otro tipo de trámites.
- ❖ Hacer traslado de documentos a los diversos puntos de servicio sea dentro o fuera de la asociación.
- ❖ Mantiene limpio el establecimiento.
- ❖ Ayuda a todo el personal de la organización cuando es necesario.

LABORATORIO CLÍNICO

Es el área de análisis clínicos que se realizan al momento de querer tomar muestras de sangre o de algún otro tipo que recomiende el doctor que atendió al paciente, donde se debe manejar los materiales con mucha atención y cuidado.

FUNCIONES:

- ❖ Ayuda a descartar o a confirmar un diagnóstico.
- ❖ Confirma la evolución de la enfermedad o resultados del tratamiento
- ❖ Detecta complicaciones en la enfermedad.
- ❖ Se realizan varios tipos de análisis con su respectivo resultado.

DERMATOLOGÍA

Presta servicios para estudiar la estructura, función y las enfermedades de la piel, y poder detectar la molestia a tiempo o darle su respectivo tratamiento, de acuerdo a lo que el paciente tenga, ya sea éste a corto o largo plazo el procedimiento respectivo para obtener resultados eficientes y esperados.

FUNCIONES:

- ❖ Detecta enfermedades infecciosas de la piel
- ❖ Detecta enfermedades terapéutica dermatológica
- ❖ Detecta virus, bacterias y hongos de la piel.
- ❖ Brinda un adecuado tratamiento dando solución al problema del paciente.

PERFIL:

- ❖ Conocimientos básicos y especializados en Dermatología
- ❖ Cursos y seminarios actualmente realizados.
- ❖ Título en especialista en Dermatología
- ❖ Experiencia de 3 a 5 años
- ❖ Poseer uno o dos años de preparación en el área de Medicina Interna.

ECOGRAFÍA

Presta apoyo técnico especializado mediante la realización e interpretación de exámenes ecográficos, dependiendo de diagnósticos por imágenes, para obtener un mejor y óptimo resultado en los exámenes que cada médico envía a los pacientes.

FUNCIONES:

- ❖ Realiza diagnóstico médico, para un tratamiento respectivo, mediante utilización de los equipos médicos.
- ❖ Realiza una correcta investigación en el campo de ultrasonido diagnóstico.

PERFIL:

- ❖ Tener experiencia en la especialidad de ginecología cumpliendo con los requisitos necesarios.
- ❖ Responsabilidad y dedicación al trabajo que se realiza para cada uno de los pacientes.
- ❖ Tener conocimientos de los materiales necesarios a utilizar para un mejor desempeño en Aprove.

7. ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO

Dentro del análisis situacional es necesario recalcar el lugar estratégico de la matriz Asociación Pro bienestar de la Familia Ecuatoriana “Aprove”, ubicada en el Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, este establecimiento está dedicado a la prestación de servicios, considerando los recursos necesarios que posee, diagnosticando los factores que influyen y afectan directa e indirectamente a la organización, a su vez se aprovecha las oportunidades de referencia para un mejor desarrollo y bienestar de la comunidad.

7.1 Análisis Interno

Dentro al análisis interno en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, se determina los recursos y las diversas necesidades, las cuales posee toda organización independiente de su tamaño al momento de ejecutar sus gestiones. Se considera una herramienta fundamental para recopilar la información real y tomar acciones correctivas dentro de la misma.

7.1.1 Recurso Humano:

Los colaboradores involucrados en la asociación Pro Bienestar de la Familia, tienen destrezas en su agilidad en atender a los pacientes, tienen conocimiento y experiencia, un talento humano que debe estar siempre motivado para trabajar en equipo. Ejecutar planes en proyectos actualizados.

7.1.2 Recurso Material:

Aprofe, cuenta con materiales necesarios para ejercer sus actividades cotidianas, y los usuarios que visiten este establecimiento, se sientan satisfechos por la calidad y tecnología que percibieron al ser atendidos, de esta manera ayuda a no limitar su gestión administrativa.

7.1.3 Recurso Financiero:

La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, realiza sus respectivos gastos a través de la obtención de los ingresos que se obtienen de los pacientes que acuden al establecimiento, también para realizar cambios en la organización, le otorgan recursos desde la Matriz y ayudarse en las necesidades que se presenten.

7.1.4 Recurso Tecnológico:

Dentro de las actividades productivas Aprofe si cuenta con el respectivo material tecnológico para el proceso de los análisis, tanto para adultos como para niños, pero a su vez esto debería tener mantenimiento continuo mientras se adquiere alguna otra maquinaria o material similar al que se está manipulando.

7.2 Análisis Externo

De acuerdo al diagnóstico realizado se analizan los factores que afectan directa e indirectamente a la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, aprovechando las oportunidades que ofrece el mercado y detectando las amenazas que se presentan para poder solventarlas, tomar medidas correctivas y poder ejecutar estrategias que permitan ser competitivos.

7.2.1 Rastreo

A través de una observación primaria se identifica las tendencias y cambios que tiene el mercado, siendo muy variante, lo que obliga a las organizaciones a mantenerse en constante actualización, y responder favorablemente ante estas exigencias del mercado. Aprovechando, regularmente no realiza un rastreo constante de los cambios que se suscitan, y se vuelven muy crítico para adaptarse ante los nuevos cambios, esto repercute al momento de promoverse como una entidad competitiva.

7.2.2 Pronóstico

**CUADRO N° 19
Pronóstico 2010 - 2013**

Area de Especialización	2010			2011			2012			2013		
	Pacientes	costos	Ingresos									
Medicina General	2400	5	12000	2400	5	12000	2400	6	14400	2880	8	23040
Ginecología	2880	5	14400	3600	5	18000	4320	6	25920	4800	8	38400
Pediatría	2400	5	12000	3360	5	16800	3840	8	23040	4320	8	34560
Dermatología	1920	5	9600	1920	5	9600	2160	6	12960	2160	8	17280
Ecografía	1920	6	11520	1920	8	15360	2160	8	17280	2160	10	21600
Laboratorio	2400	5	12000	2880	5	14400	2880	6	17280	2880	8	23040

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

**CUADRO N° 20
Pronóstico 2014 - 2017**

Area de Especialización	2014			2015			2016			2017		
	Pacientes	costos	Ingresos									
Medicina General	3600	8	28800	3600	8	28800	3840	9	34560	4320	10	43200
Ginecología	5280	8	42240	5760	8	46080	6000	9	54000	6720	10	67200
Pediatría	4800	8	38400	5280	8	42240	5760	9	51840	6000	10	60000
Dermatología	2400	8	19200	2880	8	23040	3360	9	30240	3840	10	38400
Ecografía	2400	10	24000	2880	12	34560	3360	12	40320	3840	12	46080
Laboratorio	3600	8	28800	3600	8	28800	3600	9	32400	4320	10	43200

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

7.2.3 Evaluación

Se analizan los resultados de cada acción realizada, y se determinan cuáles son los efectos causados para tomar medidas correctivas o mejorar las gestiones efectuadas, esto ayuda a un monitoreo constante y apertura ante una respuesta rápida y oportuna, resolviendo inquietudes que se presenten y mejorando con empeño las actividades que se ejercen diariamente.

7.3 Análisis Situacional: Matriz FODA – DAFO

Permite analizar el entorno interno y externo de la Asociación para identificar de qué manera nos presentamos ante la competencia, que herramientas podemos implementar tomar decisiones oportunas a través del monitoreo ante un mercado cambiante, y hacer los correctivos necesarios.

CUADRO N° 21
FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia del personal médico para elaborar su trabajo. ✓ Considera la creación de proyectos nuevos para la Asociación Pro Bienestar de la Familia que adapten a las necesidades de los trabajadores. ✓ La ubicación geográfica de Aprove es favorable. ✓ Cuenta con materiales necesarios para desarrollar sus actividades. ✓ Poseen conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener convenios con otras instituciones para el desarrollo de la sociedad. ✓ Ser la única sucursal que existe en la Provincia de Santa Elena. ✓ Brinda bienestar a la familia desde niños, jóvenes y adultos de ambos sexos. ✓ Se ajusta a las necesidades de los usuarios. ✓ Tiene acceso a incrementar su infraestructura con nuevos servicios.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuenta actualmente con suficientes instalaciones que satisfaga a los pacientes. ✓ No realizan capacitaciones constantes con sus colaboradores. ✓ Se realizan escasos análisis médicos. ✓ No cuenta con un departamento administrativo la encargada de la Asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existen otras organizaciones que dan similares servicios a la comunidad. ✓ Que los profesionales de las medicinas que brindan atención médica a los pacientes tengan mejores propuestas en otros centros asistenciales. ✓ Los usuarios tienden a visitar otros centros similares por la avanzada tecnología que existe.

Fuente: Aprove del Cantón La Libertad
Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 22
MATRIZ ESTRATEGIAS

MATRIZ ESTRATEGIAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Análisis externo</p> <p>Análisis interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener convenios con otras instituciones para el desarrollo de la sociedad. ✓ Ser la única sucursal que existe en la Provincia de Santa Elena. ✓ Brinda bienestar a la familia desde niños, jóvenes y adultos de ambos sexos. ✓ Se ajusta a las necesidades de los usuarios. ✓ Tiene acceso a incrementar su infraestructura con nuevos servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existen otras organizaciones que dan similares servicios a la comunidad. ✓ Que los profesionales de las medicinas que brindan atención médica a los pacientes tengan mejores propuestas en otros centros asistenciales. ✓ Los usuarios tienden a visitar otros centros similares por la avanzada tecnología que existe
Fortaleza	Estrategia (Fortaleza – Oportunidades)	Estrategia (Fortaleza - Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia del personal médico para elaborar su trabajo. ✓ Considera la creación de proyectos nuevos para Aprove que adapten a las necesidades de los trabajadores. ✓ La ubicación geográfica de Aprove es favorable. ✓ Cuenta con materiales necesarios para desarrollar sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar los materiales necesarios para ajustarse a las necesidades de los usuarios. ✓ La creación de nuevos proyectos en Aprove brindará bienestar a la familia desde niños, jóvenes y adultos de ambos sexos. ✓ Tener convenios con otras instituciones creando nuevos proyectos que se adapten a las necesidades de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfocar la creación de proyectos con nuevos propósitos, para brindar a los pacientes servicios de alta tecnología. ✓ Desarrollar conocimientos científicos en los profesionales de medicina para una excelente atención médica. ✓ Aprovechar la ubicación geográfica para atraer a más pacientes.
Debilidades	Estrategia (Debilidades - Oportunidades)	Estrategia (Debilidad – Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuenta actualmente con suficientes instalaciones que satisfaga a los pacientes. ✓ No realizan capacitaciones constantes con sus colaboradores. ✓ Se realizan escasos análisis médicos. ✓ No cuenta con un departamento administrativo la encargada de la Asociación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar las instalaciones que satisfaga a los pacientes mediante convenios con otras instituciones. ✓ Realizar capacitaciones constantes para un excelente servicio en la organización. ✓ Crear un departamento administrativo. ✓ Realizar nuevos análisis médicos ajustándose a las necesidades de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar constantemente al personal que labora en esta organización para para obtener labores eficientes ✓ Gestionar nuevas áreas de atención al usuario para su completa satisfacción. ✓ Realizar nuevos análisis médicos para que los pacientes no busquen otras opciones. ✓ Promover ideas innovadoras para motivar a sus colaboradores.

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 23
MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

Fortaleza	Peso	Calificación	Total Ponderado
✓ Experiencia del personal médico para elaborar su trabajo.	0.10	2	0.20
✓ Considera la creación de proyectos nuevos para la Asociación Pro Bienestar de la Familia que adapten a las necesidades de los trabajadores.	0.09	3	0.27
✓ La ubicación geográfica de Aprove es favorable.	0.15	2	0.30
✓ Cuenta con materiales necesarios para desarrollar sus actividades.	0.12	2	0.24
✓ Poseen conocimientos necesarios para ampliar sus actividades diarias.	0.15	2	0.30
Debilidades			
✓ No cuenta actualmente con suficientes instalaciones que satisfaga a los pacientes.	0.08	3	0.24
✓ No realizan capacitaciones constantes con sus colaboradores.	0.05	1	0.05
✓ Se realizan escasos análisis médicos.	0.08	3	0.24
✓ No cuenta con un departamento administrativo la encargada de la Asociación.	0.10	2	0.20
✓ No cuenta con un área especializada para la venta de medicamentos.	0.08	4	0.32
	1.00		2.36

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 24
MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

Oportunidades	Peso	Calificación	Total Ponderado
✓ Tener convenios con otras instituciones para el desarrollo de la sociedad.	0.07	4	0.20
✓ Ser la única sucursal que existe en la Provincia de Santa Elena.	0.08	5	0.40
✓ Brinda bienestar a la familia desde niños, jóvenes y adultos de ambos sexos.	0.15	1	0.15
✓ Se ajusta a las necesidades de los usuarios.	0.07	3	0.21
✓ Tiene acceso a incrementar su infraestructura con nuevos servicios.	0.15	2	0.30
✓ Pose implementos médicos actualizados para los laboratorios	0.10	1	0.10
✓ Se ajusta a los horarios de atención médica.	0.08	3	0.24
✓ Tiene mucha acogida en la Provincia de Santa Elena.			
Amenazas			
✓ Existen otras organizaciones que dan similares servicios a la comunidad.	0.08	3	0.24
✓ Que los profesionales de las medicinas que brindan atención médica a los pacientes tengan mejores propuestas en otros centros asistenciales.	0.05	1	0.05
✓ Los usuarios tienden a visitar otros centros similares por la avanzada tecnología que existe.	0.10	3	0.30
✓ Nuevas estrategias en otras organizaciones que perjudiquen a esta organización.	0.07	1	0.07
	1.00		2.26

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

MATRIZ DE EVALUACION DE POSICIONAMIENTO

MATRIZ FODA

Fortalezas (Internas)

Debilidades (Internas)

Capacidades distintas	Resistencias al cambio
Posicionamiento Estratégico Nuevas tecnologías	Cambios

Oportunidades (Externas)

Amenazas (Externas)

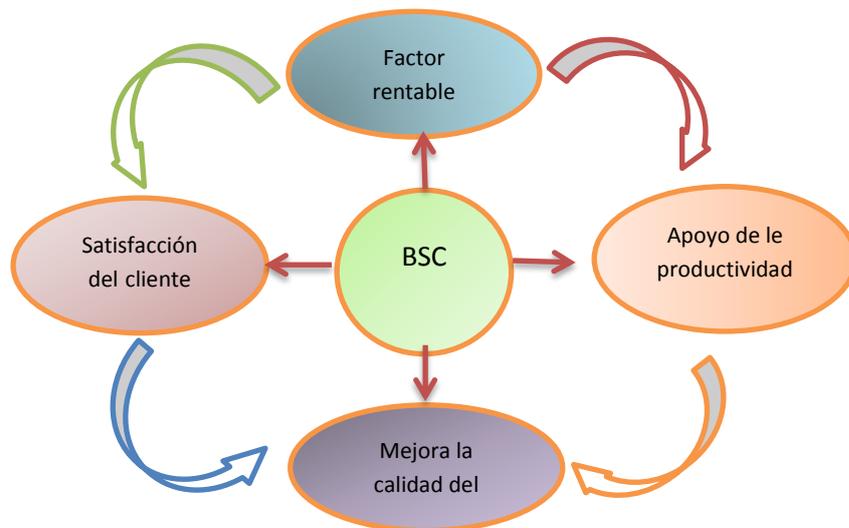
8. ESTRATEGIAS

En la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana del Cantón Santa Elena, se deben cumplir con las tareas encomendadas para lograr los objetivos y estrategias, mediante la labor eficiente y eficaz optimizando los recursos al máximo. Fortaleciendo las relaciones entre la Asociación y el personal mediante el trabajo en equipo, se establecen las siguientes estrategias.

- Excelente relaciones sociales con los pacientes mediante la capacitación constante que se brindará al personal en cada una de las áreas.
- Equipos de trabajo necesarios que conlleve a la optimización de los recursos.
- Atraer nuevos pacientes que se sientan satisfechos con la atención brindada.
- Desarrollar capacitaciones, charlas, conferenciarias en los centros educativos para que los estudiantes tengan una mejor perspectiva del cuidado de su salud.

- Ejercer nuevas tarifas módicas para quienes acuden a este establecimiento.
- Crear el departamento de consulta bibliográfica para que la comunidad tenga mejor conocimiento sobre la salud.

9. BALANCED SCORECARD



El Balanced Scorecard es un proceso de implantación, diseño y alcance de los programas establecidos para un mejor desarrollo y desenvolvimiento de la organización en la optimización de recursos y ayuda al bienestar familiar con el propósito de mejorar la calidad de vida proporcionando calidez.

Para esto se cuenta con sistemas óptimos con el que garantizamos el mejor servicio. El cuadro del mando integral nos va a ayudar a recomfortar las estrategias que serán aplicadas en cada uno de nuestros factores internos y externos, dando lugar a la satisfacción de los clientes pacientes que son atendidos en este establecimiento “Aprofe” para ello, estos elementos estarán enlazados obteniendo resultados eficaces mediante su realización y desarrollo. Para ello analizaremos cada acción y actividad que se vaya a realizar tomando en cuenta las estrategias y cursos de acción para la elaboración de programas y proyectos eficaces.

➤ **Factor Rentable:**

Se considera como un recurso capaz de generar algo productivo y de beneficio analizando el manejo de los materiales e inventarios de mercadería destinada a la salud, a su vez disminuir la relación del gasto y los centros de costos.

➤ **Satisfacción del Cliente:**

Se incrementa el porcentaje de participación de clientes – pacientes mediante estrategias y cambios oportunos que ayudan a la mejora de la organización.

➤ **Mejora o Calidad del Servicio:**

Se lograra mejor atención a los pacientes, dando solución a los reclamos y sugerencias, proporcionando apertura a mejorar lo que se ofrece para el bienestar de la comunidad.

➤ **Apoyo de la Productividad.**

Se incrementa la eficiencia en el uso de los recursos, tanto materiales, financieros, de información y humanos. De esta manera se alcanza el propósito formulado para la obtención de clientes satisfechos.

CUADRO N° 25

Cuadro de Mando Integral CMI para Aprove			
Objetivos	Indicadores	Metas	Iniciativas
Mejora la calidad de atención	Elaborar guías y protocolos para las actividades que se realicen	Establecer las guías y protocolos en un 100% para cada uno de los procesos.	Elaborar procedimientos para procesos no formalizados
	Aplicar estrategias necesarias para atraer a los pacientes	Mediante las encuestas realizadas se mejorará el servicio.	Conocer las causas para mejorar la calidad del servicio.
	Monitorear el cumplimiento de los horarios establecidos para una excelente labor.	Aumentar un 8% la puntualidad	Establecer como elemento principal del empleado la puntualidad
	Disponibilidad de equipamiento e instrumentos necesarios.	Disponer del 100% de los equipos necesarios para una máxima labor.	Seguimiento de los materiales y equipos necesarios para el establecimiento.

Factor Rentable	Mejora la efectividad y la eficiencia de la gestión financiera	Obtener un 98% en la utilidad de los equipos tecnológicos actualizados	Analizar los sistemas contables de la organización.
	Mejorar los estados financieros mediante el crecimiento de la demanda.	Alcanzar un 95% de mejoría en los estados financieros cada año.	Examinar los estados financieros que mostraron déficit.
Satisfacción al cliente	Dar información clara y precisa.	Lograr un 90% de precisión en información explícita.	Informe de causa por el cual no existe la información necesaria y relevante para los pacientes.
	Trato digno y amable	Mantenerse en el mismo nivel de amabilidad con los que forman parte de la organización	Mediante encuestas, examinar el trato recibido en las últimas visitas a Aprofe
	Disponibilidad del tiempo del personal del talento Humano.	Obtener un mayor rendimiento para la atención con los pacientes.	Estudio del personal óptimo por departamento.
Apoyo de la productividad	Incrementar la eficiencia en los recursos materiales	Disponer de un 100% en materiales necesarios para cada gestión que se realice.	Conocer la falta de materiales y equipos destinados al desarrollo de la organización
	Obtener la información necesaria para los pacientes	Mantener mediante los medios de comunicación información vinculada con la colectividad.	Saber cuál es la aceptación que actualmente posee Aprofe con la comunidad
	Contar con personal especializado en cada área.	Disponer en Aprofe un 95% de personal especializado	Analizar al personal idóneo que existe en la organización.

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

10. CURSOS DE ACCIÓN

La Asociación Bienestar de la Familia Ecuatoriana del Cantón La Libertad, implementará un plan de acción que le permitirá ir desarrollando a través de pasos cada una de las acciones que logran el cumplimiento de los objetivos planteados. Las acciones deben ser cumplida a cabalidad para poder cumplir con la meta planteada, la flexibilidad del plan estratégico permite tomar medidas o re direccionar el curso de acción, con la finalidad de dar un excelente cumplimiento. Los cursos de acción permiten a la organización ejecutar sus operaciones para cumplir con las actividades programadas y alcanzar la las metas propuestas que se plantearon y conseguir el éxito de la organización.

- Excelente relaciones sociales con los pacientes mediante la capacitación constante que se brindará al personal en cada una de las áreas
 - Aprovechar el personal capacitado para lograr brindara servicios de calidad.
 - Capacitar al personal que tiene contacto directo con los pacientes, a la vez generar una cultura de servicio en la organización.
 - Organización efectiva en las diferentes áreas.
 - Crear sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana del Cantón la Libertad.
 - Ofrecer nuevos servicios a la comunidad
 - Satisfacer las necesidades de los pacientes.
 - Establecer políticas de calidad.

- Equipos de trabajo necesarios que conlleve a la optimización de los recursos.
 - Obtener buna comunicación veraz y oportuna
 - Establecer coordinación en l ambiente de trabajo
 - Mejorar la eficiencia de los trabajadores

- Atraer nuevos pacientes que se sientan satisfechos con la atención brindada.
 - Mantener actualizada la información que requieren los pacientes
 - Dar a conocer a los usuarios, que el personal está capacitado para que sientan confianza al acudir a este establecimiento.
 - Brindar confianza al realizar sus consultas y análisis médicos.

- Desarrollar capacitaciones, charlas, conferenciarias en los centros educativos para que los estudiantes tengan una mejor perspectiva del cuidado de su salud.

- Organizar eventos, exposiciones con la ayuda y participación del auxiliar de enfermería.
 - Elaborar trípticos que contengan información importante sobre la salud y bienestar que ostenta la Asociación.
 - Ayudar a los estudiantes tener mejor conocimiento sobre su salud y bienestar.
- Ejercer nuevas tarifas módicas para quienes acuden a este establecimiento.
- Ofertar precios debajo de la competencia
 - Mejorar la utilidad marginal para los usuarios
 - Establecer precios módicos para hombres y mujeres que acuden a esta organización.
- Crear el departamento de consulta bibliográfica para que la comunidad tenga mejor conocimiento sobre la salud.
- Diseñar un nuevo método que facilite la recepción de sugerencias de los pacientes.
 - Informar de forma adecuada y oportuna sobre temas de mayor importancia para sus conocimientos.

11. POLITICAS

Se debe buscar la excelencia tanto en la Administración y en el servicio que se brinda, y por ende superar las expectativas de nuestros usuarios, para cuyo efecto es importante establecer política, en razón que las mismas son guías amplias que marcan las pautas en los procesos administrativos y operativos, aquellas servirán para orientar al personal de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana.

Políticas de Aprove del Cantón la Libertad

- * Satisfacción total del usuario interno y externo, mediante calidad de servicio, atención oportuna y personalizada.
- * Optimización del recurso humano bajo normas de respeto y disciplina, entregando un justo reconocimiento y adecuado ambiente de trabajo. .
- * Mejoramiento continuo de los sistemas de información y comunicación.
- * Implementación de nuevas tecnologías en el establecimiento.
- * Liderazgo asociativo de la dirección de la Aprove.
- * Evaluación permanente de la planificación.
- * Servicios de calidad competitiva.
- * Proteger la seguridad y salud de todos nuestros empleados
- * Fomentación del trabajo en equipo.
- * Aplicar desarrollo sustentable en todo momento
- * Proteger el medio ambiente
- * Desarrollo a la comunidad.
- * Monitoreo y control sobre la Información confidencial.

En efecto, definir las políticas no es difícil, el problema es cumplirlas, pero sin ellas la Asociación no controla su futuro, es por eso que se deben cumplir a cabalidad con lo dispuesto para una mejor coordinación en la organización.

12. PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Los procedimientos que debe aplicar la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, en el Cantón La Libertad, para mejorar la gestión administrativa son las siguientes:

CUADRO N° 26
Procedimientos

Actividades	Procedimientos
Examinar y calificar al personal que brinda el servicio con el fin de poder mejorar en diferentes aspectos que brinden beneficios por parte de Aprove y del usuario	Asignar un personal capacitado y responsable para la evaluación y calificación del personal que brinda servicios en Aprove
Se realizará mantenimiento a los equipos médicos con los que cuenta Aprove con el fin de revisar su estado para brindar de esta manera un mejor servicio	Contratar personal especializado que brinde mantenimiento a los equipos necesarios.
Diversificar las clases de análisis y diagnósticos que se pueden realizar en esta asociación.	Contar con los recursos primordiales para el comienzo y la culminación de los análisis adecuados.

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

13. MATRIZ DEL PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 27

PLAN DE ACCION PARA LA ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA ECUATORIANA “APROFE”			
Problema Principal:			
Falta de estrategias adecuadas para la Gestión Administrativa, que permitan brindar un servicio de calidad a la comunidad, mejorando el bienestar de todos los que forman esta organización.			
Fin del proyecto: Implementación de un Plan Estratégico para “APROFE”			Indicador: Entrevista a la Administradora y encuestas a los pacientes de esta organización.
Propósito de Proyecto: Implementación de un Plan Estratégico para la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, del Cantón Santa Elena, que contenga los diferentes procedimientos y acciones con el fin de administrar adecuadamente los recursos y brindar servicios de calidad a los pacientes, permitiendo a la organización ser mejor que la competencia.			Indicador: Número de clientes satisfechos con la atención brindada.
Programas	Objetivos	Proyectos	Actividades
Mejoramiento de la infraestructura	Optimizar los conocimientos a través de libros y folletos.	Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica. Consiste en dar a los usuario y pacientes, un servicio nuevo de calidad proporcionandole informacion nesaria para actualizar conocimientos de salud y planificaciones familiares, este proyecto va destinado a jóvenes, adultos, y familia en general.	Mejorar en cierto tiempo las áreas de servicio que requieren mantenimiento
			Brindar a los usuarios con libros y folletos cuando sea necesario.
			Proporcionar tripticos en caso que sea necesario

	Generar mejores resultados en los tratamientos de salud respectiva.	Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizada. Radica en ofrecer un servicio con materiales y suministros actualizados que den un mejor resultado de diagnóstico a los pacientes, para que sea efectiva esta actividad deberá hacer convenios con instituciones que brinden estos beneficios.	Involucrar a la Matriz como primer incentivo a ejercer nuevos equipos de medicina Acudir al área de finanzas para el respectivo análisis de inversión Realizar convenios con organizaciones que estén dispuestos a colaborar.
	Establecer mejores gestiones administrativas	Proyecto de mejoramiento de un área administrativa. Se enfoca en obtener un espacio dedicado a la gestión administrativa que conlleve a obtener mejores resultados con estrategias y planes de acción a seguir. Este departamento también ayudará a efectuar actividades nuevas para alcanzar el éxito propuesto.	Considerar las actividades por el orden de prioridad, detallando la actividad a realizar y los responsables de dicha acción Implementación de nuevas estrategias y cursos de acción para Aprove.
Servicios Médicos	Beneficiar a la sociedad con el abastecimiento de medicina	Proyecto de Creación de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove Se pretende abastecer con medicina general tanto, a los pacientes que acuden a este establecimiento como cualquier otro personal que necesite obtener medicamentos.	Solucionar todo tipo servicio de adquisición de medicamentos, de la comunidad en general Implementación de medicina oportuna.
	Generar mejores resultados en los tratamientos de salud respectivo.	Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos. Se proporciona medicina gratuita a personas de escasos recursos que estén en tratamientos y se encuentren con enfermedades crónicas para llevar un mejor control con la medicina otorgada de esta manera estaremos examinando el estado de salud.	Con los visitadores médicos se podrá adquirir la medicina necesaria para los pacientes. Establecer convenios con organizaciones que puedan proveer medicina genérica.
	Establecer convenios con laboratorios de alta confianza.	Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica. Basa básicamente en obtener materiales de vidrio plástico y porcelana que ayuden a la elaboración correcta de análisis médicos.	Definir los procesos a seguir para ejercer un laboratorio farmacéutico Ordenar los materiales en lugares con mayor seguridad de la organización.

Salud preventiva	Prevenir embarazo no deseado a temprana edad	<p>Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado.</p> <p>Se fundamenta en dar información relevante de los diversos métodos anticonceptivos que existen, evitando quedar embarazadas sin la respectiva planificación y orientación que deben estar expuestos.</p>	<p>Recibir charlas de acuerdo a los métodos anticonceptivos que existen.</p>
			Ejecutar el estudio
	Concienciar y Prevenir de enfermedades a la comunidad en general	<p>Proyecto de difusión sobre formas de evitar enfermedades venéreas, uso de preservativos.</p> <p>Se basa en dar a conocer los tipos de enfermedades de transmisión sexual, donde pueden evitar obtener alguna molestia o síntomas que pueden ser tratados con tiempo.</p>	<p>Determinar y conocer por medio de folletos la forma de evitar ETS.</p>
			Promover al personal que se esta dando los talleres informacion básica, un correcto conocimiento del mismo.
	Informar sobre salud reproductiva	<p>Proyecto de instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores.</p> <p>Radica en dar un servicio de calidad a los pacientes, en este caso a los niños que necesitan ser tratados por alguna enfermedad que presenten.</p>	<p>Incentivar a la comunidad que tiene a niños menores de edad a conocer y obtener beneficios para la salud.</p>
			Efectuar el proyecto.

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

14. PROGRAMAS

La Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana está realizando, un sin número de tareas, para llevar a cabo una gestión efectiva, los programas que se están efectuando son:

CUADRO N° 28
Programas y Proyectos

Programa	Proyecto	Responsable	Indicador	Costos
Programa de Mejoramiento de la infraestructura	Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica	Administradora	Mejor servicio a los Usuarios	\$ 5.000
	Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizada.	Administradora	Excelentes resultados de diagnósticos	\$ 7.000
	Proyecto de mejoramiento de un área administrativa	Administradora	Mayor rendimiento en la organización	\$ 2.000
Programa de Servicios Médicos	Proyecto de Creacion de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove	Administradora	Número de pacientes satisfechos	\$ 3.000
	Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos	Administradora	Excelentes resultados de diagnósticos	\$ 5.000
	Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica	Administradora	Máxima aceptación de usuarios	\$ 3.000
Programa de salud preventiva	Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado	Administradora	Mejores Especialistas	\$ 1.000
	Proyecto de difusión sobre formas de evitar enfermedades venéreas, uso de preservativos	Administradora	Médicos especializados	\$ 1.000
	Proyecto de instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores	Administradora	Excelentes resultados en salud de los niños.	\$ 2.000

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

15.PROYECTOS

CUADRO N° 29

Proyectos

	Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica						
	Objetivo	Enfoque Estratégico	Indicador	Costos	Metas		
					2013	2014	2015
Programa de Mejoramiento de la infraestructura	Optimizar los conocimientos a través libros y folletos	Determinar con integridad nuevas áreas de salubridad	Mejor servicio a los Usuarios	\$ 5.000	45%	65%	85%
	Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizados						
	Generar mejores resultados en los tratamientos de salud respectivo.	Mayor aceptación de los servicios prestados por parte de la comunidad	Excelentes resultados de diagnósticos	\$ 7.000	35%	55%	80%
	Proyecto de mejoramiento de un área administrativa						
	Establecer mejores gestiones administrativas	Mayor compromiso, responsabilidad y confianza	Mayor rendimiento en la organización	\$ 2.000	40%	60%	90%

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 30

Proyectos

Programa de Servicios Médicos	Proyecto de Creación de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove						
	Objetivo	Enfoque Estratégico	Indicador	Costos	Metas		
					2013	2014	2015
	Beneficiar a la sociedad con el abastecimiento de medicina	Obtener mejores resultados en la Asociación con este nuevo servicio.	Número de pacientes satisfechos	\$ 3.000	55 %	75%	90%
	Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos						
	Generar mejores resultados en los tratamientos de salud respectivo.	Mayor aceptación de los servicios prestados por parte de la comunidad	Excelentes resultados de diagnósticos	\$ 5.000	35 %	65%	80%
Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica							
Establecer convenios con laboratorios de alta confianza.	Pacientes satisfechos con el servicio brindado.	Máxima aceptación de usuarios	\$ 3.000	45 %	70%	90%	

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 31

Proyectos

Programa de salud preventiva	Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado						
	Objetivos	Enfoque estratégico	Indicador	Costos	Metas		
					2013	2014	2015
	Prevenir embarazo no deseado a temprana edad	Jóvenes y adulto en general	Mejores Especialistas	\$1.000	45%	65%	85%
	Proyecto de difusión sobre formas de evitar enfermedades venéreas, uso de preservativos						
	Concienciar y Prevenir de enfermedades a la comunidad en general	Confianza y seguridad en los pacientes	Médicos especializados	\$ 1.000	78%	82%	92%
	Proyecto de instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores						
Informar sobre salud reproductiva	Seguridad y bienestar en tratamientos	Excelentes resultados en saludde los niños.	\$ 2.000	40 %	60%	80%	

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

16.PLANIFICACIÓN OPERATIVA

CUADRO N° 32
Planificación Operativa

Programa	Proyecto	Indicador	Objetivo	Cronograma				Actividades	Modalidad	Costo
				2013	2014	2015	2016			
Programa de Mejoramiento de la infraestructura	Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica	Mejor servicio a los Usuarios	Optimizar los conocimientos a través libros y folletos					Mejorar en cierto tiempo las áreas de servicio que requieren mantenimiento.	Proyecto a largo Plazo	\$ 5.000
	Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizados	Mayor aceptación de los servicios prestados por parte de la comunidad	Generar mejores resultados en los tratamientos de salud respectivo.							\$ 7.000
	Proyecto de mejoramiento de un área administrativa.	Mayor compromiso, responsabilidad y confianza	Establecer mejores gestiones administrativas							\$ 2.000
Programa de Servicios Médicos	Proyecto de Creación de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove	Número de pacientes satisfechos	Beneficiar a la sociedad con el abastecimiento de medicina					Aumento de áreas administrativas y de salubridad	Proyecto a Corto Plazo	\$ 3.000
	Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos	Excelentes resultados de diagnósticos	Generar mejores resultados en los tratamientos de salud respectivo.							\$ 5.000
	Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica	Máxima aceptación de usuarios	Establecer convenios con laboratorios de alta confianza.							\$ 3.000
Programa de salud preventiva	Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado	Mejores Especialistas	Prevenir embarazo no deseado a temprana edad					Aplicación de conocimientos actualizados en este servicio	Proyecto a Medio Plazo	\$ 1.000
	Proyecto de difusión sobre formas de evitar enfermedades venéreas, uso de preservativos	Médicos especializados	Concienciar y Prevenir enfermedades a la comunidad en general							\$ 1.000
	Proyecto de instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores	Excelentes resultados en salud de los niños.	Informar sobre salud reproductiva							\$ 1.000

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

17. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Al iniciar y ejecutar la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana con las actividades correspondientes, deberá considerar dentro de su planificación mecanismos de control que aseguren la integridad, transparencia y seguridad de la Asociación y usuarios, realizando un seguimiento de forma semestral para obtener el mejoramiento continuo.

CUADRO N° 33

Seguimiento y Control	
Misión, Visión y Objetivos	Son directrices que permitirán a la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, dirigir sus esfuerzos para alcanzar sus propósitos proyectados.
Análisis FODA	Los integrantes de la Asociación deberán determinar sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas para evaluar y competir en el entorno donde se encuentra.
Estrategias que debe establecer APROFE	De deben detallar las estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos, formando equipos de trabajo para una mejor labor.
Desarrollar actividades	Se debe realizar una serie de actividades relacionadas con la administración y en el servicio que se ofrece.
Análisis de los servicios que se ofrece	Se analizará y verificará periódicamente n la organización, los servicios que se ofrece para mantener a los usuarios satisfechos

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

18. PRESUPUESTACION

**CUADRO N° 34
PRESUPUESTO GENERAL**

Cant	Descripción	Costo Unitario	Total Costo					
			2013	2014	2015	2016	2017	
Suministros de Oficina								
4	Resmas de Hojas A4	\$ 4.45	\$ 17.80	\$ 18.80	\$ 19.80	\$ 20.80	\$ 21.80	
5	Anillado y Empastado	\$ 14.00	\$ 70.00					
1	Copias de Libros	\$ 30.00	\$ 30.00					
Gastos Básicos								
	Energía Eléctrica	\$ 40.00	\$ 45.00	\$ 50.00	\$ 55.00	\$ 60.00	\$ 65.00	
	Servicio Telefónico	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 130.00	\$ 140.00	\$ 150.00	\$ 160.00	
Programas y Proyectos								
2	Proyectos de Instalación de Área de Consulta Bibliográfica y de Equipos de Medicina		\$ 12,000.00					
2	Proyecto de mejoramiento de Área Administrativa y Creación de Farmacia			\$ 5,000.00				
2	Proyecto de entrega de medicina gratuita y gestión en laboratorio farmacéutico				\$ 8,000.00			
2	Proyecto de Difusión sobre el uso de métodos anticonceptivos y sobre formas de evitar enfermedades venéreas.					\$ 2,000.00		
1	Proyecto de Instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores						\$ 2,000.00	
	Total		\$ 12,282.80	\$ 5,198.80	\$ 8,214.80	\$ 2,230.80	\$ 2,246.80	
Total Presupuesto 2013 - 2017								\$ 30,174.00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

**CUADRO N° 35
PRESUPUESTO MENSUAL DE APROFE**

Ingresos Mensuales			Egresos Mensuales	
Detalle	Valores		Detalle	Valores
H. Médicos	\$5.760		Salario Médicos	\$ 5.760
Aprofe	\$9.600		Salario de Aux. de Enfermería	\$ 2.390
Consultas Médicas	Total	\$15.360	Salario personal Administrativo y financiero	\$3.080
Laboratorio Clínico		\$1.800	Salario personal de servicios generales	\$ 760
Ecografía		H. Médicos	Gastos Administrativos	\$ 500
Vta. De Anticonceptivos		Aprofe	Gastos varios	\$ 300
			Material Limpieza General	\$ 300
Total	\$19.560		Total	\$13.090
Total Ingresos				\$ 19.560
Total Egresos				\$ 13.090
Total Utilidad al mes				\$ 6.470
por 12 meses				
Utilidad al año				\$ 77.640

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

CUADRO N° 36

Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica		
Cantidad	Materiales	Valores
30	Libros	\$ 450.00
25	Folletos	\$ 10.00
50	Revistas	\$ 150.00
15	Mesas	\$ 450.00
60	Sillas	\$ 480.00
2	Equipo de Computación completo	\$ 3.400
-	Suministros de Oficina	\$ 50.00
	Total	\$ 5.000

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 37

Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizada		
Cantidad	Materiales	Valores
-	Mobiliario Clínico	\$ 1.000,00
-	Material de Diagnóstico	\$800,00
-	Básculas Médicas	\$800,00
-	Material de Laboratorio	\$ 1.200,00
-	Material de esterilización	\$ 2.000,00
-	Lámparas Médicas y lupas	\$ 1.200,00
	Total	\$ 7.000

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 38

Proyecto de mejoramiento de un área administrativa		
Cantidad	Materiales	Valores
-	Suministros de Oficina	\$ 76.00
-	Equipos de Oficina	\$ 500.00
1	Equipo de Computación	\$ 600.00
3	Silla	\$ 24.00
-	Materiales de Construcción	\$ 800.00
	Total	\$ 2.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 39

Proyecto de Creación de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove		
Cantidad	Materiales	Valores
-	Medicina	\$ 800,00
-	Medicina Genérica	\$500,00
3	Sillas	\$ 30,00
-	Materiales de Construcción	\$ 800,00
1	Equipo de Computación	\$ 600,00
-	Suministros de Oficina	\$ 270,00
	Total	\$ 3.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 40

Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos		
Cantidad	Materiales	Valores
1	Medicina	\$ 1.900,00
1	Medicina Genérica	\$1.680,00
2	Sillas	\$ 20,00
-	Suministros de oficina	\$ 400,00
5	Archivadores	\$1000,00
	Total	\$ 5.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 41

Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica		
Cantidad	Materiales	Valores
	Pipetas	\$ 400,00
	Probetas	\$ 300,00
	Copas graduadas	\$ 300,00
	Frascos lavadores	\$ 200,00
	Cubetas	\$ 600,00
	Embudos	\$400,00
	Porta objetos y cubre objetos	\$800,00
	Total	\$ 3.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 42

Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado		
Cantidad	Detalle	Valores
100	Tripticos	\$100,00
100	Folletos	\$ 200,00
-	Anuncios publicitarios en los medios de comunicación social	\$ 200,00
2	Instructores	\$200,00
-	Logística	\$200,00
100	Material de Audio-videos	\$100,00
	Total	\$ 1.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 43

Proyecto de difusión para evitar embarazo no deseados		
Cantidad	Detalle	Valores
100	Trípticos	\$100,00
100	Folletos	\$ 200,00
-	Anuncios publicitarios en los medios de comunicación social	\$ 200,00
2	Instructores	\$200,00
-	Logística	\$200,00
100	Material de Audio-videos	\$100,00
	Total	\$ 1.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 44

Proyecto de Instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores		
Cantidad	Detalle	Valores
3	Personal Médico	\$450,00
	Entrega de Medicina	\$1350,00
-	Logística	\$ 150,00
-	Transporte	\$ 50,00
	Total	\$ 2.000,00

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

CUADRO N° 45
PRESUPUESTO GENERAL DE LOS PROYECTOS A EJECUTARSE

Proyecto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Proyecto de Instalación de un área de consulta bibliográfica	1	\$ 5.000	\$ 5.000
Proyecto de un área de Equipos de Medicina actualizados	1	\$ 7.000	\$ 7.000
Proyecto de mejoramiento de un área administrativa	1	\$ 2.000	\$ 2.000
Proyecto de Creación de una farmacia comunitaria dentro de las instalaciones de Aprove	1	\$3.000	\$3.000
Proyecto de entrega de medicina gratuita para personas de escasos recursos	1	\$5.000	\$5.000
Proyecto de gestión en laboratorio farmacéuticos para el abastecimiento de medicina genérica	1	\$3.000	\$3.000
Proyecto de difusión sobre el uso de método anticonceptivo para evitar embarazo no deseado	1	\$1.000	\$1.000
Proyecto de difusión sobre formas de evitar enfermedades venéreas, uso de preservativos	1	\$1.000	\$1.000
Proyecto de instalaciones de Brigadas médicas para niños en diferentes sectores	1	\$2.000	\$2.000
Total		\$28.000	\$28.000

Elaborado por: Lourdes Rodríguez Suárez

19. CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA

- ❖ El tema propuesto en este proyecto de investigación está dirigido a quienes forman parte de la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, ofreciendo diferentes programas y proyectos que aporten a la seguridad, integridad y confiabilidad de la comunidad.
- ❖ Se establecieron políticas, estrategias y cursos de acción que faciliten la gestión administrativa pretendiendo alcanzar el éxito propuesto y brindar un servicio de calidad a los pacientes.
- ❖ El Foda nos permite obtener un diagnóstico de la situación actual relacionada al servicio que Aprove brinda a los usuarios.
- ❖ Las fortalezas y oportunidades reflejan la situación externa que debe ser aprovechada de manera positiva para optimizar la atención.
- ❖ De la misma forma encontramos las debilidades y amenazas que son las situaciones externas negativas que podrían afectar las actividades y que deben superarse.
- ❖ La implementación de nuevas políticas en el ámbito administrativo y laboral facilitan y garantizan un buen desempeño en el trabajo en cada una de las áreas, sobre todo en la atención a los usuarios.
- ❖ La aplicación de las estrategias lograrán un mayor acercamiento entre la asociación y la comunidad estimulando una mayor aceptación de nuestros servicios medico profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- DANIEL MARTÍNEZ
PEDRÓS, ARTEMIO MILLA
GUTIÉRREZ (2005) La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del Cuadro de Mando Integral. Ediciones Díaz de Santo, España
- SAINZ DE VICUÑA ANCÍN, JOSÉ
MARÍA. (2010) El plan estratégico en la práctica, 2ª Edición, Esic Editorial, España, Madrid.
- ZABALA SALAZARHERNANDO (2005) Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias, 1º Edición, Colombia
- ARANDA ARANDAALCIDES (2007) Planificación Estratégica Educativa, 2ª edición, Ediciones Abya-Yala, Quito Ecuador
- RODRÍGUEZ VALENCIA JOAQUÍN (2007) Administración moderna de personal. 7ª edición. México
- MARTINEZ PEDRÓS DANIEL,
ARTEMIO MILLA GUTIERREZ (2005) La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del Cuadro del Mando Integral, Ediciones Díaz de Santos, España
- BERNAL TORRES CESAR AUGUSTO (2006) Metodología de la Investigación, 2ª edición, Pearson Educación, Colombia.

- SAMANIEGO, NORMA (2004). Las políticas de mercado de trabajo y su evaluación en América Latina, CEPAL
- FRANCÉS ANTONIO (2006) Estrategia y Planes para la Empresa, 1ª edición, Pearson Educación, México.
- GALINDO RUÍZ CARLOS JULIO (2006) Manual para la creación de empresas: guía de planes de negocios, 2ª edición, ecoe ediciones, Colombia
- ROBBINS, DAVID (2009) fundamentos de Administración, 3ª Edición, Pearson educación, México
- HERNANDEZ SAMPIERI R, FERNÁNDEZ COLLADO (2006). Metodología de la Investigación. 4ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana; México DF, México.
- ANDER EGG EZEQUIEL (2005). Métodos Y Técnicas De Investigación Social Editorial Lumen, Argentina
- BERNAL C. PINO GOTUZZO (2006). Metodología de la investigación. 2da. ed. Lima
- DE LA PEÑA GUTIERREZ A. (2005), Proyecto Empresarial, Internacional Thomson Editores Spain Paraninfo, España

- BACA URBINA GABRIEL (2010) Evaluación de Proyectos, McGrawHill. México.
- BAPTISTA LUCIO P (2005) Aprender Metodología de la Investigación. Universidad de Los Andes; Mérida, Venezuela
- VENTURA VICTORIA JUAN (2009) Análisis estratégico de la empresa, 1ª edición, Editorial Paraninfo, Madrid.

PÁGINAS WEB

<http://www.eclac.org/de/agenda/0/22000/Chiriboga.pdf>

<http://www.aprofe.org.ec/>

<http://www.flacsoandes.org/dspace/bitstream/10469/1919/12/05.%20Tema%20Ce>

www.liderazgo.com.ec

<http://familydoctor.org/familydoctor/es/prevention-wellness/sex-birth-control/birth-control/natural-family-planning.html>

<http://www.plannedparenthood.org/esp/temas-de-salud/anticoncepcion-24040.htm>

http://www.salud.chiapas.gob.mx/doc/biblioteca_virtual/planes/Estrategia_plan_accion_salud_mental.pdf

<http://drgdiaz.com/eco/consejos/planifamil.shtml>

ANEXOS

(ANEXO No. 1)

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

GUIÓN DE ENTREVISTA

Objetivo.- Obtener información oportuna sobre la aplicación de un Plan estratégico en la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana “APROFE” del Cantón La Libertad, mediante opiniones que determinen la ejecución de la propuesta de tesis.

Fecha: _____

Lugar: _____

Función que desempeña: _____

1. ¿Cree usted, que la manera en que “Aprofe” ha sido administrada es la más adecuada?

2. ¿La Asociación Pro bienestar de la Familia, regularmente cumple con los objetivos que se plantea?

3. ¿Aprofe, del Cantón La Libertad cuenta con misión y visión, que direccionen sus actividades hacia un mismo fin?

4. ¿Al crear valores y políticas institucionales, cree Ud., que permitirá a la Asociación tener una cultura organizacional?

5. ¿Se podría instalar un departamento de consulta bibliográfica con temas de salud, para la comunidad en general?

Sí

No

Porque _____

6. ¿Cuenta la asociación con alguna estrategia para mejorar la calidad en el servicio con sus pacientes?

Sí

No

Porque _____

7. ¿Qué tipos de estrategias utiliza para mejorar la administración de la Asociación?

8. ¿Cuenta la Asociación con las Técnicas de Información y Comunicación (TIC) para dar un mejor servicio a la comunidad?

9. ¿Qué beneficios cree Ud. que habría en Aprofe, si dentro del plan estratégico se considerarían estrategias que ayuden al mejoramiento y crecimiento de la organización?

10. ¿Qué otro tipo de servicio podrían dar a los clientes, para que se sientan satisfechos con la atención brindada?

(ANEXO No. 2)

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los pacientes de la Asociación Pro Bienestar De La Familia Ecuatoriana del Cantón La Libertad.

Objetivo.- Obtener información oportuna para la elaboración de un Plan estratégico en la Asociación Pro Bienestar de la Familia. “Aprofe” del Cantón La Libertad, mediante respuestas que determinen la ejecución de la propuesta de tesis.

Aspectos Generales

¿Cuál es el motivo de su visita a este establecimiento?

Información	Consulta Medica	Análisis	Servicios ginecológicos	Otro tipo de consulta

¿Por qué escogió venir a este establecimiento?

Está más cerca	Es económico	Recomendaron	Buena atención	No hay otro establecimiento con los mismos servicios

Percepción del usuario respecto a la atención recibida

1.- ¿Durante su permanencia en el establecimiento como lo trataron?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo

2.- ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?

Definitivamente Sí	Probablemente Si	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No

3.- ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?

Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No

4.- El personal que le atendió al explicarle cuál es su problema de salud o resultado de la consulta fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo

5.- ¿Al darle indicaciones en una receta; le gustaría que esté escrita en forma clara para Ud.?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Quién le atendió, explicó detalladamente los cuidados a seguir en su casa?

Completamente verdadero	Verdadero	Ni falso ni Verdadero	Falso	Completamente falso

7.- Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, ¿están a su alcance?

Sí	No

8.- ¿Cómo califica al personal del establecimiento que respetó sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo

9.- ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?

Sí	No

9.1 Si es No. ¿Qué horario sugiere?

10.- El tiempo que usted esperó para ser atendido fue:

Mucho	Poco	Regular	Malo	Pésimo

11.- ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

Definitivamente Sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente No

12.- ¿El establecimiento se encuentra Higiénicamente limpio?

Definitivamente Sí	Probablemente sí	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente No

13.- ¿Le gustaría que durante la consulta respeten su privacidad?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

14.- ¿Siente que le ayudaron a resolver su problema?

Sí	No

15.- ¿Cómo califica la atención que Ud. recibió?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo

16.- ¿Le gustaría que Aproveche tenga nuevas instalaciones para un mejor servicio?

Definitivamente de acuerdo	Probablemente de acuerdo	Indeciso	Probablemente en desacuerdo	Definitivamente en desacuerdo

Gracias por su colaboración.

(ANEXO No. 3)
Personal Entrevistado



(ANEXO No. 4)
Usuarios Encuestados

