



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA
CANTONAL DE SALINAS 2011-2015”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: GABRIELA VERÓNICA CHILÁN SALVATIERRA

TUTOR: Ing. SOFÍA LOVATO TORRES.MBA. MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA
CANTONAL DE SALINAS 2011-2015”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GABRIELA VERÓNICA CHILÁN SALVATIERRA

TUTOR: Ing. SOFÍA LOVATO TORRES.MBA. MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

La Libertad Febrero 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, del “**Plan estratégico para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas 2011-2015**”, elaborado por la Srta. GABRIELA VERÓNICA CHILÁN SALVATIERRA egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, 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

.....

Ing. Sofía Lovato Torres MBA. Msc.

TUTOR

DEDICATORIA

A mi familia quienes con sus ejemplos principios y valores, han formado en mí una persona de ímpetu, luchadora y con una personalidad muy bien definida.

A mis queridos padres Honorio Chilán y Alverónica Salvatierra, quienes siempre me han ayudado a cumplir con mis metas propuestas, gracias por su apoyo incondicional y por guiarme en todas las actividades que encamino. A ellos que con sus palabras de aliento me motivaron a seguir adelante y que ahora esté culminando con éxito ésta etapa tan importante de mi vida.

Gabriela Chilán Salvatierra

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la capacidad, la inteligencia y la guía espiritual, que ha permitido que pueda cumplir con uno de mis objetivos ser una profesional.

A los docentes por su enseñanza conocimientos y su predisposición en los momentos más apremiantes para finalizar con éxito esta carrera. También a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron y ayudaron para cumplir con esta meta.

Gabriela Chilán Salvatierra

TRIBUNAL DE GRADO

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

Eco. Pedro Aquino Caiche
DIRECTOR DE ESCUELA

Ing. Sofía Lovato Torres MBA MSc.
PROFESOR-TUTOR

Eco. Hermelinda Cochea Tomalá
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Miltón Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE
SALINAS 2011-2015**

Autora: Gabriela Chilán Salvatierra

Tutor: Ing. Sofía Lovato Torres. MBA. MSc.

RESUMEN

En la actualidad uno de los problemas que afrontan la institución, es la falta de un Plan Estratégico y el desconocimiento en Gestión Administrativa, en razón de que la directiva no cumple con los, fines, principios, objetivos y metas. Con el objetivo de mejorar la gestión administrativa de la institución presentamos el siguiente trabajo que lleva por título **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS 2011-2015”**. La investigación se haya fundamentado en la abstracción inicial del cual partió el desarrollo del conocimiento científico disponible sobre el tema de donde se conceptualiza a la gestión administrativa como la capacidad y el proceso de planificación, dirección, liderazgo y control, para la construcción, desarrollo y crecimiento de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, centrada en las necesidades internas y externas; se toma en cuenta las estrategias, las mismas que son indispensables para tener una gestión de competencia. El desarrollo de mi propuesta de cambio se fundamenta en las teorías modelos estructurados y estrategias, el mismo que se adecua a la realidad de la organización. En el desarrollo de la investigación apliqué la evaluación cualitativa y cuantitativa para determinar el porcentaje de las características del objeto investigado mediante entrevistas y encuestas. Para lograr estos objetivos realicé una investigación cualitativa de campo utilizando el método analítico, sintético, deductivo aplicando las técnicas de investigación como la entrevista y encuesta, que han permitido el proceso de descripción e interpretación cualitativa y cuantitativa de la información, permitiéndome conocer los inconvenientes que de una u otra forma está afectando a la institución. Finalmente para resolver los problemas detectados en el análisis realizado propongo la elaboración de un Plan Estratégico, el mismo que será de beneficio para la directiva, socios, voluntarios, trabajadores de la empresa y la comunidad del cantón Salinas con sus respectiva Planificación, Estrategias, Gestión y Desarrollo.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| PORTADA..... | I |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | II |
| DEDICATORIA..... | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| TRIBUNAL DE GRADO | V |
| RESUMEN..... | VI |
| ÍNDICE GENERAL | VII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XIII |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | XV |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | XVII |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 4 |
| 1.-TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS 2011-2015. | 4 |
| 2.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 4 |
| 2.1.- Planteamiento del Problema..... | 4 |
| 2.2.- Formulación del Problema | 7 |
| 2.3.- Sistematización Del Problema..... | 7 |
| 3.- JUSTIFICACIÓN | 8 |
| 4.- OBJETIVO..... | 9 |
| 4.1.- OBJETIVO GENERAL. | 9 |
| 4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 10 |
| 5.- HIPÓTESIS..... | 11 |
| 5.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE | 11 |

| | |
|--|----|
| 5.2.- VARIABLE DEPENDIENTE..... | 11 |
| CAPÍTULO I..... | 14 |
| 1.- MARCO TEÓRICO | 14 |
| 1.1.- ANTECEDENTES DEL TEMA | 14 |
| 1.2.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 15 |
| 1.2.1.- PLAN ESTRATÉGICO | 15 |
| 1.2.1.1.- FUNDAMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA..... | 15 |
| 1.2.1.2.- ¿QUÉ ES PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA?..... | 16 |
| 1.2.1.3.- IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA..... | 16 |
| 1.2.1.4.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA..... | 17 |
| 1.2.1.5.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA..... | 18 |
| 1.2.1.6.- DEFINICIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO | 18 |
| 1.2.1.7.- PARA QUÉ SIRVE EL PLAN ESTRATÉGICO | 19 |
| 1.2.1.8.- MODELOS Y ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO..... | 20 |
| 1.2.1.8.1.- MODELOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. | 20 |
| 1.2.1.9.-ELEMENTOS DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS | 23 |
| 1.2.1.9.1.- FILOSOFÍA..... | 24 |
| 1.2.1.9.2.-MISIÓN..... | 25 |
| 1.2.1.9.3.- VISIÓN..... | 25 |
| 1.2.1.9.4.-OBJETIVOS | 26 |
| 1.2.1.9.4.1.-OBJETIVOS GENERALES..... | 26 |
| 1.2.1.9.4.2.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 27 |
| 1.2.1.9.5.-VALORES CORPORATIVOS | 27 |
| 1.2.1.9.6.-ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO | 28 |
| 1.2.1.9.6.1.-ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 28 |

| | |
|---|----|
| 1.2.1.9.6.1.1.-MACRO AMBIENTE EXTERNO | 28 |
| 1.2.1.9.6.1.2.-MICRO AMBIENTE EXTERNO | 30 |
| 1.2.1.9.6.1.3.- ANÁLISIS DE PORTER | 31 |
| 1.2.1.9.6.1.4.-AMBIENTE INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN | 32 |
| 1.2.1.9.6.1.5.-AMBIENTE EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN | 33 |
| 1.2.1.9.7.-ESTRATEGIAS..... | 34 |
| 1.2.1.9.7.1.-TIPOS DE ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONALES | 35 |
| 1.2.1.9.8.- CURSOS DE ACCIÓN..... | 36 |
| 1.2.1.9.9.- POLÍTICAS | 36 |
| 1.1.1.9.10.- PROGRAMAS..... | 37 |
| 1.1.1.9.1.1.- PROYECTOS | 38 |
| 1.1.1.9.1.2.- PROCEDIMIENTOS | 38 |
| 1.1.1.9.1.3.-SEGUIMIENTO Y CONTROL..... | 39 |
| 1.1.1.9.1.4.-PLANIFICACIÓN OPERATIVA | 40 |
| 1.2.2.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS..... | 42 |
| 1.2.2.1.- ¿QUE ES LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?..... | 42 |
| 1.2.3.- TIPOS DE GESTIÓN | 43 |
| 1.2.3.1.- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO..... | 43 |
| 1.2.3.2.- GESTIÓN DE DESEMPEÑO..... | 43 |
| 1.2.3.3.- GESTIÓN DEL CAMBIO | 44 |
| 1.2.3.4.- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN | 45 |
| 1.2.3.5.- GESTIÓN FINANCIERA..... | 46 |
| 1.2.4. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN | 46 |
| 1.2.5.- FACTORES BÁSICOS DE LA GESTIÓN..... | 47 |

| | |
|--|----|
| 1.2.5.1.- EL PODER | 47 |
| 1.2.5.2.- LIDERAZGO | 48 |
| 1.2.5.2.1.- IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO | 49 |
| 1.2.5.3.- TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA..... | 49 |
| 1.2.5.3.1.-SITUACIONES DE DECISIÓN | 50 |
| 1.2.5.3.2.-ETAPAS DE LA TOMA DE DECISIONES | 50 |
| 1.2.6.- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN..... | 51 |
| 1.2.7.- LA GERENCIA..... | 52 |
| 1.2.7.1.-IMPORTANCIA DE LA GERENCIA | 53 |
| 1.2.7. 2.-TIPOS DE GERENTES | 54 |
| 1.2.7. 3.-LAS NECESIDADES DE LA GERENCIA | 54 |
| 1.2.7.4.- OBJETIVOS DE LA GERENCIA | 55 |
| 1.2.7.5.- LAS FUNCIONES DE LA GERENCIA | 56 |
| 1.2.7.5.1.- PLANEAR..... | 56 |
| 1.2.7.5.2.-ORGANIZAR..... | 56 |
| 1.2.7.5.3.-INTEGRAR | 56 |
| 1.2.7.5.4.-DIRIGIR..... | 57 |
| 1.2.7.5.5.-CONTROLAR..... | 57 |
| 1.2.8.- MARCO LEGAL..... | 57 |
| 1.2.9.- MARCO REFERENCIAL | 58 |
| CAPÍTULO II..... | 59 |
| 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 59 |
| 2.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 60 |
| 2.2.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 61 |
| 2.3.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 61 |

| | |
|--|-----|
| 2.4.- MÉTODOS..... | 62 |
| 2.5.- TÉCNICAS | 63 |
| 2.6.- INSTRUMENTOS..... | 65 |
| 2.7.- POBLACIÓN Y MUESTRA | 67 |
| 2.7.1.- POBLACIÓN | 67 |
| 2.7.2.- MUESTRA..... | 68 |
| 2.8.- PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS..... | 70 |
| 2.9.- ESTRATEGIAS DE CAMBIO EN LA EMPRESA..... | 71 |
| CAPÍTULO III | 72 |
| 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | 72 |
| 3.1.- TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENTREVISTA | 72 |
| 3.2.-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS | 73 |
| 3.3.- TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA..... | 87 |
| 3.4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 102 |
| CAPÍTULO IV | 104 |
| 4. “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS 2011-2015”..... | 104 |
| 4.1.- PRESENTACIÓN | 104 |
| 4.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 106 |
| 4.3.- FILOSOFÍA..... | 109 |
| 4.4.- MISIÓN..... | 109 |
| 4.5.- VISIÓN | 109 |
| 4.6.- OBJETIVOS..... | 109 |
| 4.6.1.-OBJETIVO GENERAL | 109 |
| 4.6.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 110 |

| | |
|---|-----|
| 4.7.- PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS | 110 |
| 4.7.1.- PRINCIPIOS | 110 |
| 4.7.2.- VALORES CORPORATIVOS | 111 |
| 4.7.3.-ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN | 112 |
| 4.8.-ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER..... | 115 |
| 4.9.- ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO..... | 115 |
| 4.10.- ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN | 120 |
| 4.11.- POLÍTICAS..... | 123 |
| 4.12- PROGRAMAS | 126 |
| 4.13.- PROYECTOS..... | 135 |
| 4.14.- PROCEDIMIENTOS..... | 141 |
| 4.14.1.-DIAGRAMACIÓN | 141 |
| 4.15.- PLANIFICACIÓN OPERATIVA. | 144 |
| 4.16.- MONITOREO Y CONTROL | 147 |
| 4.17.- SEGUIMIENTO Y CONTROL | 151 |
| 4.18.- CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA..... | 155 |
| 4.19.- RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA..... | 156 |
| BIBLIOGRAFÍA | 157 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRÁFICO 1.-MODELO GERENCIA DE QUIZHPE, VÍCTOR H (2006) | 20 |
| GRÁFICO 2.- MODELO DE KOTLER PHILIP..... | 21 |
| GRÁFICO 3. EDAD DE LOS ENTREVISTADOS | 73 |
| GRÁFICO 4. GÉNERO DE LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES..... | 74 |
| GRÁFICO 5. CARGO DE LOS ENTREVISTADOS | 75 |
| GRÁFICO 6. TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN | 76 |
| GRÁFICO 7. CUMPLE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN | 77 |
| GRÁFICO 8. LOS PROGRAMAS ESTÁN SUSTENTADOS EN SUS REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS | 78 |
| GRÁFICO 9. ES FUNDAMENTAL EL PLAN ESTRATÉGICO..... | 79 |
| GRÁFICO 10. CÓMO ES CONSIDERADO EL LIDERAZGO..... | 80 |
| GRÁFICO 11. IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE TRABAJO | 81 |
| GRÁFICO 12. PARTICIPA EN LAS REUNIONES..... | 82 |
| GRÁFICO 13. LOS EVENTOS REALIZADOS SE CUMPLEN CON ÉXITO | 83 |
| GRÁFICO 14. DEBERÍAN EXISTIR SISTEMAS DE CONTROL EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS | 84 |
| GRÁFICO 15. VALORES QUE APLICAN LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES | 85 |
| GRÁFICO 16. ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO | 86 |
| GRÁFICO 17. EDAD DE LOS CLIENTES..... | 88 |
| GRÁFICO 18. GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS | 89 |
| GRÁFICO 19. FRECUENCIA DEL USO DE SERVICIO..... | 90 |
| GRÁFICO 20. SATISFACCIÓN SERVICIO | 91 |
| GRÁFICO 21. ACTIVIDADES Y PROGRAMAS SE REALIZAN CON EFICIENCIA Y EFICACIA | 92 |

| | |
|---|-----|
| GRÁFICO 22. PROYECTA UNA BUENA IMAGEN CORPORATIVA . | 93 |
| GRÁFICO 23. CUENTA CON TODOS LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS | 94 |
| GRÁFICO 24. CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS..... | 95 |
| GRÁFICO 25. PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ACTIVIDADES, PROGRAMAS O PLANES DE EMPRESA | 96 |
| GRÁFICO 26. INSTRUMENTOS DE CALIDAD..... | 97 |
| GRÁFICO 27. GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 98 |
| GRÁFICO 28. LA ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA AL CLIENTE ES ADECUADA..... | 99 |
| GRÁFICO 29. UTILIZACIÓN DE ESTRATEGIAS | 100 |
| GRÁFICO 30. DEBE TENER UN PLAN ESTRATÉGICO | 101 |
| GRÁFICO 31. ORGANIGRAMA | 106 |
| GRÁFICO 32. ORGÁNICO FUNCIONAL | 107 |
| GRÁFICO 33. PROCEDIMIENTO ACTIVIDAD DIARIA PARA INGRESO DE DINERO A LA INSTITUCIÓN..... | 142 |
| GRÁFICO 34. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDAD DIARIA PARA EL CONSULTORIO | 143 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE | 12 |
| CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE | 13 |
| CUADRO 3. POBLACIÓN DE LAS ENTREVISTAS | 67 |
| CUADRO 4. EDAD DE LOS ENTREVISTADOS | 73 |
| CUADRO 5. GÉNERO DE LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES | 74 |
| CUADRO 6. CARGO DE LOS ENTREVISTADOS | 75 |
| CUADRO 7. TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN | 76 |
| CUADRO 8. SE CUMPLE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN | 77 |
| CUADRO 9. LOS PROGRAMAS ESTAN SUSTENTADOS EN SUS REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS | 78 |
| CUADRO 10. ES FUNDAMENTAL EL PLAN ESTRATÉGICO..... | 79 |
| CUADRO 11. CÓMO ES CONSIDERADO EL LIDERAZGO | 80 |
| CUADRO 12. IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE TRABAJO..... | 81 |
| CUADRO 13. PARTICIPA EN LAS REUNIONES | 82 |
| CUADRO 14. LOS EVENTOS REALIZADOS SE CUMPLEN CON ÉXITO | 83 |
| CUADRO 15. DEBERIAN EXISTIR SISTEMAS DE CONTROL EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS | 84 |
| CUADRO 16. VALORES QUE APLICAN LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES | 85 |
| CUADRO 17. ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO | 86 |
| CUADRO 18. EDAD DE LOS CLIENTES | 88 |
| CUADRO 19. GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS..... | 89 |
| CUADRO 20. FRECUENCIA DEL USO DE SERVICIO | 90 |

| | |
|--|-----|
| CUADRO 21. SATISFACCIÓN SERVICIO | 91 |
| CUADRO 22. ACTIVIDADES Y PROGRAMAS SE REALIZAN CON EFICIENCIA Y EFICACIA | 92 |
| CUADRO 23. PROYECTA UNA BUENA IMAGEN CORPORATIVA.. | 93 |
| CUADRO 24.CUENTA CON TODOS LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS | 94 |
| CUADRO 25.CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS | 95 |
| CUADRO 26.PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ACTIVIDADES, PROGRAMAS O PLANES DE EMPRESA | 96 |
| CUADRO 27.INSTRUMENTOS DE CALIDAD | 97 |
| CUADRO 28.GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 98 |
| CUADRO 29.LA ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA AL CLIENTE ES LA ADECUADA..... | 99 |
| CUADRO 30. UTILIZACIÓN DE ESTRATEGIAS..... | 100 |
| CUADRO 31. DEBE TENER UN PLAN ESTRATÉGICO | 101 |
| CUADRO 32. MATRIZ DEL FODA..... | 116 |
| CUADRO 33.APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)..... | 117 |
| CUADRO 34.APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)..... | 118 |
| CUADRO 35.MATRIZ DEL ANÁLISIS DAFO | 119 |
| CUADRO 36. GESTIÓN DE RIESGO..... | 127 |
| CUADRO 37. GESTIÓN DE SALUD COMUNITARIA..... | 130 |
| CUADRO 38. JUVENTUDES..... | 132 |
| CUADRO 39.PROYECTO 1: REMODELACIÓN ESCUELA DE CAPACITACIÓN..... | 135 |
| CUADRO 40.PROYECTO 2: PREPARACIÓN PARA DESASTRES EN SECTORES VULNERABLES DEL CANTÓN SALINAS..... | 136 |

| | |
|--|-----|
| CUADRO 41.PROYECTO 3: BRIGADAS BARRIALES PARA CLORIFICAR EL AGUA EN EL CANTÓN SALINAS..... | 137 |
| CUADRO 42.PROYECTO 4: CAPACITACIÓN AL VOLUNTARIADO DE DIFERENTES TEMAS PARA DAR CHARLA A LOS BARRIOS VULNERABLES DEL CANTÓN SALINAS..... | 138 |
| CUADRO 43.PROYECTO 5: CHARLAS DE PREVENCIÓN DEL USO DE DROGAS A NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES Y ADULTOS DE SECTORES VULNERABLES DEL CANTÓN..... | 139 |
| CUADRO 44.PROYECTO 6: CONVENIOS CON ESCUELAS Y COLEGIOS DEL CANTÓN SALINAS..... | 140 |
| CUADRO 45. DIAGRAMACIÓN..... | 141 |
| CUADRO 46. PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS..... | 145 |
| CUADRO 47. PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS..... | 146 |
| CUADRO 48. CUADRO DE MONITOREO Y CONTROL DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS | 149 |
| CUADRO 49. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)..... | 150 |
| CUADRO 50. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS..... | 154 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| ANEXO 1. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA | 161 |
|--|-----|

| | |
|---|-----|
| ANEXO 2. GUÍA DE LA ENTREVISTA..... | 164 |
| ANEXO 3. INSTALACIONES Y DEPARTAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN | 167 |
| ANEXO 4. MESA DE TRABAJO CON DIRECTIVA Y VOLUNTARIOS DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGO Y SALUD COMUNITARIA | 169 |
| ANEXO 5. PRESUPUESTOS | 176 |
| ANEXO 6. CERTIFICADO GRAMATOLOGA | 182 |
| ANEXO 7. PLANO 1. ESCUELA DE CAPACITACIÓN | 183 |
| ANEXO 8. PLANO 2. ESCUELA DE CAPACITACIÓN | 184 |

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones o instituciones de Salud, la Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa se han convertido en un reto, en razón de que autoridades y directiva desconocen de esta ciencia, repercutiendo en la solución de los problemas institucionales, como también ejercer la autoridad con eficiencia y eficacia.

En la actualidad, las organizaciones y las instituciones de salud con espíritu trascendente, utilizan la Planificación Estratégica para lograr la eficiencia de un proceso de cambio, transformación y desarrollo, la eficacia, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad para hacer frente a instituciones con competencia que se pueda ofertar un servicio de calidad.

Sin embargo la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, no le ha dado importancia a estas necesidades, lo que ha permitido al incumplimiento de los objetivos de la institución. En relación a lo expuesto proponemos elaborar “**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS 2011- 2015**”; esta investigación permitirá a la directiva, socios, voluntarios y trabajadores de la institucióna revisar los paradigmas en lo referente a la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la organización, en un proceso sinérgico en el que debemos participar todos los integrantes, es necesario que pensemos, planifiquemos y actuemos estratégicamente.

Esta investigación constade cuatro capítulos siendo los siguientes:

El Primer Capítulo. Se refiere a las bases conceptuales considerada como marco teórico que servirán para fundamentar científicamente la propuesta.

En la cual se tomó en cuenta las dos variables de la hipótesis: La planificación estratégica con sus criterios, conceptos científicos, fundamentación y modelos sobre el plan. Esto permitirá a la directiva identificarse con un modelo de planificación acorde a las necesidades de la institución. La segunda variable la gestión Administrativa, Planificación, organización, Dirección, y Control Indicadores que clarifican las funciones que deben cumplir la directiva, socios, voluntarios y trabajadores.

El Segundo Capítulo. Comprende la metodología, se fundamenta en las respectivas técnicas de recolección de datos como: encuestas, entrevistas a directiva y clientes de la institución, como también utilizamos las cinco fuerzas de PORTER, y el FODA, para realizar el diagnóstico situacional de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. Los métodos: Analítico, sintético, deductivo, histórico lógico se aplicaron para el análisis de la información recolectada; el universo y muestra se emplea para determinar la cantidad de encuestas, y el plan de procesamiento de datos que sirve para indicar mediante que herramientas se desarrolla el análisis e interpretación de la información.

El Tercer Capítulo. Contiene, la interpretación de los datos obtenidos, la cual está estructurado por la pregunta, el cuadro de frecuencia, un gráfico y el análisis de resultados, finalmente se obtuvo conclusiones y recomendaciones siendo las siguientes: ausencia de sistemas de control, no existe planificación estratégica, carece de partidas presupuestarias, entre otros.

El Cuarto Capítulo. El desarrollo de nuestra propuesta de cambio se fundamenta en las teorías y modelos de los autores antes descritos, un esquema modelo, estructurados con algunas variaciones, el mismo que se adecua a la realidad de la institución, a través de la propuesta pretendemos solucionar los problemas detectados en la investigación. Consta de Cuatro Fases.

La Primera Fase. Comprende el contexto y análisis estratégico: la Redefinición de la Filosofía, Misión, Visión, estructura organizacional, objetivos, principios valores corporativos.

La Segunda Fase. Comprende el diagnóstico situacional que se realizó en varias partes para determinar las fuerzas actuantes internas y externas con los instrumentos como: las cinco fuerzas de Porter, matriz del Foda, aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) y matriz del análisis Dafo.

La Tercera Fase. Tenemos la Construcción de Escenarios, Formulación de Estrategias, cursos de acción, políticas, Programas, proyectos y procedimientos.

En la Cuarta Fase. Proponemos la implementación de planificación operativa, monitoreo, seguimiento y control.

Por último se encuentra conclusiones, recomendaciones la bibliografía y una serie de anexos como información complementaria, el mismo que se utilizó en el desarrollo del plan estratégico.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.-TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS 2011-2015.

2.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1.- Planteamiento del Problema

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas es una empresa Privada sin fines de lucro fue creada el 11 de Julio de 1941.

Está dirigida por una directiva cuyo periodo de vigencia es de 4 años, en la actualidad está en el periodo 2009-2013.

Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas está integrado por personas voluntarias, que se han unido para fomentar la ayuda humanitaria; La fuerza de Cruz Roja radica en sus voluntarios: son ellos quienes actúan para que las personas no se sientan aisladas o abandonadas, atienden a las víctimas de accidentes y participan en rescates.

En la Ciudad de Salinas, Provincia de Santa Elena, el día 06 de Abril del 2009, se constituye la Directiva de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, previa la convocatoria realizada a las socias Activas y Pasivas de la Junta Cantonal.

Cruz Roja Salinas quiere implementar Programas de Salud Comunitaria, Gestión de Riesgo y de Juventudes, pero le falta quienes estén a cargo de cada uno de ellos, además de eso carece de planificación y coordinación de las actividades.

Dicha institución no cuenta con un plan Estratégico por lo que me he propuesto realizar dicho plan para promover de manera más eficiente y eficaz cada una de las actividades que ésta pueda realizar. Cabe recalcar que la institución no cuenta con una misión, visión, Foda, siendo de vital importancia y que cada organización cuente con estas técnicas, que son indispensables para el cumplimiento de los objetivos.

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas carece de Plan Estratégico, al no ejecutarlo dificulta en la gestión de las necesidades básicas como: capacitación al personal administrativo, capacitación al personal de Laboratorio y Consultorio, falta de presupuesto para realizar los diferentes Programas entre otras. Esto ha determinado malestar a nivel administrativo y organizacional entre: Directiva, y empleados, la institución solo cuenta con el apoyo en aspecto financiero del Yacht Club de Salinas, además cuando se hace eventos cuenta con la ayuda de otras instituciones como Municipios Hoteles Restaurantes y Amigos.

Los problemas centrales que se ha visto dentro de la institución por la ausencia de un Plan Estratégico en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas son las siguientes:

1. Carencia de un plan estratégico que le permita a los colaboradores de la institución a ser participativo y trabajar en equipo con la directiva.
2. Falta de coordinación e instrucción en las diferentes áreas al personal en el desarrollo de las actividades organizacionales.
3. Falta de un proceso de planificación que pueda ayudar a preveer los problemas que puedan existir en la institución.
4. Falta de un FODA

Esta problemática no permitirá a la entidad cumplir con sus objetivos planteados y de continuar así podría presentar serios problemas de gestión lo que perjudicaría en la transcendencia institucional.

Por lo que se requiere de un buen procedimiento a las necesidades antes mencionadas, y una vez detectado el problema se considera mejorar la gestión administrativa, mediante la ejecución de un Plan Estratégico para Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, donde obtendremos lo siguiente:

- Desarrollar un Plan Estratégico de fortalecimiento, administrativo organizativo en función de la institución.
- Se obtendrá una efectiva gestión orientado a mejorar la administración, que permita orientar a la directiva cubrir todas las necesidades en el ámbito interno y externo a nivel general de toda la institución.
- Mediante el plan a proponer cubrir todas las necesidades de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas permitiendo mejorar la Gestión Administrativa y sobre todo que se cumpla todas las expectativas del plan por parte de la institución.
- Control, seguimiento del proceso aplicar y evaluación de resultados.

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas desde su creación no ha aplicado un plan estratégico, lo que refleja que hay deficiencias administrativas a nivel organizacional.

2.2.- Formulación del Problema

¿Qué efecto produce la implementación de un plan Estratégico en la gestión administrativa de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

2.3.- Sistematización Del Problema

¿De qué modo el Plan Estratégico puede ser una alternativa a los problemas existentes en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

¿Qué técnicas serían las más apropiadas para mejorar la planificación en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

¿Cómo influyen los fundamentos teóricos sobre planeación estratégica por parte de los empleados de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

¿Cuáles son las formas de cooperación de los diferentes departamentos de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas cuando se fijan objetivos, estrategias y metas?

¿Qué importancia tiene la implementación de un plan Estratégico en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

¿La Directiva estaría de acuerdo con la implementación de un plan estratégico?

3.- JUSTIFICACIÓN

Una vez definido el problema y conociendo la realidad de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, al no poseer una planificación para alcanzar los fines, propósitos, objetivos y metas; hemos creído importante realizar la presente investigación: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS” Con el fin de dar alternativas de solución a los problemas de la empresa el mismo que beneficiará a la Directiva empleados y voluntarios de la institución.

El trabajo de investigación nos ha permitido conocer los problemas por las que atraviesa Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas como:

- Carencia de un plan estratégico.
- Falta de Capacitación a los empleados de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.
- Carencia de planificación en las actividades realizadas en la institución.

Al no contar la institución con un Plan Estratégico, se dificulta la Gestión Administrativa, en la consecución de objetivos institucionales como: capacitación en relaciones humanas para la convivencia social y el trabajo en equipo, esto ayudará al cumplimiento de la visión, misión, fines, propósitos, objetivos y metas de la institución.

Por lo señalado JUSTIFICA, proponer un Plan Estratégico que ayude a la organización y planificación de las actividades e implementación de los Programas.

La propuesta a aplicarse tiene algunas variaciones, modelo que se adecua a la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. Esto permitirá dar un mejor servicio a las personas de la comunidad.

La Planificación estratégica les servirá como una herramienta técnica que permita determinar cuál es la situación actual con sus problemas y oportunidades para fijar nuevos caminos, puesto que no se ajusta a plantear un conjunto de acciones cuya formulación provienen de problemas reales y de la racionalidad técnica, sino fundamentalmente es asumida como un conjunto de acciones posibles y necesarias que propicien el proceso de transformación en la institución.

Se realizará un trabajo eficiente y se realizará un control eficaz que permita a los integrantes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas tener a su disposición todos los instrumentos de información pertinentes para una debida aplicación a nivel institucional.

Este trabajo pretende contribuir a las autoridades y empleados de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, a que reflexionen sobre la importancia de la Planificación Estratégica hacia la consecución de las necesidades básicas de la institución. Su aplicación es factible porque permite una correcta toma de decisiones coincidiendo con los objetivos y políticas de la institución.

4.- OBJETIVO

4.1.- OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un plan estratégico para la Cruz Roja Junta Cantonal Salinas que promueva el desarrollo de sus diferentes programas para una gestión administrativa efectiva.

4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Fundamentar la Planificación Estratégica y su relación con la Gestión Administrativa mediante bases teóricas necesarias permitiéndoles a la Directiva, voluntarios y colaboradores un claro horizonte del plan en acción.
- Realizar un diagnóstico organizacional mediante herramientas de investigación científica, identificando el tipo de planificación y gestión administrativa que requiere la Institución.
- Diseñar un Plan Estratégico, para dar cumplimiento a las alternativas de acción y toma de decisiones de la Directiva y de los diferentes coordinadores de cada Programas de la institución.
- Establecer objetivos, estrategias y políticas, mediante la interacción de todos los departamentos mejorando la gestión administrativa de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.
- Proponer un modelo de Plan Estratégico acorde a las necesidades de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas mediante actividades teóricas prácticas y conceptos del investigador como modelo de acción permitiendo el mejoramiento de la Gestión Administrativa de la institución.

5.- HIPÓTESIS

El diseño de un Plan Estratégico facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

5.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE

Plan Estratégico

5.2.- VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión Administrativa de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

| HIPÓTESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | INSTRUMENTOS |
|--|------------------|---|---|---|---|-----------------------------------|
| El diseño de un Plan Estratégico facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. | Plan estratégico | El Plan Estratégico es un documento que recoge las principales líneas de acción, es decir, la estrategia, que una organización se propone seguir en el corto y mediano plazo, se redacta en función de los principales objetivos que la organización pretende y en él se especifican las políticas, programas y líneas de acción concretas orientadas a la consecución de los objetivos y los intervalos de tiempo precisos que deben ser cumplidos para cada una de las acciones propuestas. | <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Valores • Políticas • Programas • Estrategias • Líneas de acción | <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento institucional • Servicio • Objetivos institucionales • Valores corporativos • Políticas • Plan operativo • Acciones estratégicas • Líneas estratégicas | <p>¿Usted se siente satisfecho del servicio que presta la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?</p> <p>¿Considera usted que las actividades y programas de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas se realizan con eficiencia y eficacia?</p> <p>¿Cree usted que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas cuenta con todos los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos?</p> <p>¿Considera Usted importante la capacitación de los empleados de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?</p> <p>¿De acuerdo a su criterio cree usted que la Directiva de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas participa activamente en la elaboración de Actividades, programas o planes de empresa?</p> <p>¿Considera que el plan estratégico es fundamental para el crecimiento de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?</p> <p>¿Le gustaría que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas utilice estrategias para fortalecer el trabajo institucional?</p> | <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

| HIPÓTESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | INSTRUMENTOS |
|--|--|--|--|---|--|---|
| El diseño de un Plan Estratégico facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. | Gestión Administrativa de la Cruz roja Junta Cantonal de Salinas | Es el conjunto de acciones que se desarrolla a través del proceso de planificación, organización, dirección, coordinación, liderazgo y control, para el mejoramiento de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, es por ello que una gestión administrativa eficiente debe ser una de las metas a alcanzar. | <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Recursos • Dirección • Integración • Control • Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo • Planes de trabajo • Capacitación • Actividades • Distribución de Recursos • Desarrollo de programas • Tipo de liderazgo • Evaluación • Seguimiento • Eficiencia • Eficacia | <p>¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?</p> <p>¿Considera usted que los Programas que se realizan en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas están sustentados en sus Reglamentos, manuales, y procedimientos?</p> <p>¿Cree usted que mediante la implementación de planes de trabajo se ejecutaran las actividades de forma ordenada y controlada en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?</p> <p>¿De acuerdo a su criterio cree usted que deberían existir sistemas de control en los programas y proyectos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?</p> <p>¿Estaría usted dispuesto a participar en la elaboración del plan estratégico de su institución?</p> | <p align="center">Encuesta</p> <p align="center">Entrevista</p> |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1.- ANTECEDENTES DEL TEMA

En la actualidad, las organizaciones utilizan la Planificación Estratégica para optimizar recursos, lograr la eficiencia de un proceso de cambio, transformación y desarrollo, la eficacia, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad para hacer frente a instituciones con competencia que se pueda ofertar un servicio de calidad.

El proceso de un Plan Estratégico es un camino que al ser desarrollado de manera correcta traerá muchos beneficios para la institución.

Debido a las deficiencias existentes en el área administrativa, de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, surge la necesidad de diseñar e implementar, alternativas basadas en un plan estratégico, que ayuden a dar solución a dichas falencias. La formulación de un Plan Estratégico servirá para desarrollar sus actividades ya que es fundamental en el cumplimiento de sus objetivos donde ha operado únicamente a través de un plan de actividades anuales en función de necesidades de la institución.

Por tanto es necesario desarrollar un plan estratégico para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas la misma que sirva de herramienta esencial que permita cubrir todas las necesidades de la institución, puesto que las estrategias servirá para plantear soluciones concretas en la toma de decisiones permitiendo ayudar a realizar los cambios organizacionales que permitan ajustarse a las demandas del entorno, con la finalidad de lograr al máximo la eficiencia y eficacia dentro de la institución.

1.2.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1.- PLAN ESTRATÉGICO

1.2.1.1.- FUNDAMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

El Proceso Administrativo es la planificación, esto la convierte en la base fundamental de todo proceso, pero una debida y correcta planificación conlleva a la realización de un diagnóstico situacional.

Todo proceso planificador debe certificar que está relacionado a tres principios fundamentales: racionalidad, conocimiento de la realidad y contingencial. Lo cual nos lleva a una planificación fundamentada en el trabajo de campo, que interactúa con grupos organizados, caracterizada por ser un proceso en el cual se proponen decisiones y formulan políticas en conjunto, las cuales garantizan el desarrollo de acciones planificadas, sin perder la visión o acción futura, expresada claramente en los objetivos que guían la gestión y se equilibran con los recursos existentes, por ello es denominada planificación estratégica.

En si es trascendental la fundamentación de la planeación estratégica porque permite dar a conocer lo que se quiere o desea realizar mediante un diagnostico situacional que sirva como guía para la respectiva planificación de modo que afecté de manera positiva de lo que se desea alcanzar.

Es decir cuando se planifica estratégicamente no se precisa de enumerar acciones y programas detallados en tiempo y costo, sino que se requiere de poseer la capacidad para determinar un objetivo, vinculando así los recursos, las acciones necesarias para su alcance; valorando por consiguiente los resultados y consecuencias de esas decisiones.

1.2.1.2.- ¿QUÉ ES PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA?

MADOERY O. (2007)

“La planificación estratégica se define como un método sistemático para manejar el cambio y configurar el futuro. Es un enfoque de manejo de los recursos limitados en un medio económico de alto riesgo e incertidumbre. En definitiva, constituye un instrumento de gestión cuyo objetivo es servir de herramienta para transformar la realidad”. **Pág. 47.**

Según el autor da a entender que la planeación Estratégica constituye la primera etapa del proceso de gestión de las organizaciones. La planificación estratégica permite dar un enfoque diferente de lo que se va a realizar en un presente o futuro en la organización. En los cambios que se realice se da la toma de decisiones porque gracias a la participación en el proceso, tanto de la directiva como los trabajadores se comprometen a brindar su apoyo a la organización, entonces tanto los empleados como directiva deben participar en formular, implementar y evaluar las estrategias, se emplearía el trabajo en equipo que en la actualidad se debería dar en todo tipo de empresa, ya que la participación es clave para conseguir el compromiso con los cambios que se requieren.

1.2.1.3.- IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

ZABALA H. (2005):

“Mediante la planeación se identifican 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. La planeación precisa los resultados que quieren alcanzarse, se superan los simples deseos y se establecen planes concretos de acción. Con la planeación dotamos a la organización de instrumentos y mecanismo claros y precisos que orientan su desarrollo y contribuyan alcanzar mayores niveles de coordinación”. **Pág. 25-26.**

Dentro de una empresa en los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planeación estratégica para su crecimiento y bienestar. Se ha demostrado que si los gerentes definen eficientemente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades. Las organizaciones funcionan mejor gracias a ello y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante cambio.

1.2.14.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica presenta las siguientes características dentro de una organización:

- Está proyectada a largo plazo, por lo menos en término de sus efectos y consecuencias.
- Es original, en el sentido que constituye la fuente u origen para los planes específicos subsecuentes.
- Establece un marco de referencia general para toda la organización.
- Se maneja información fundamentalmente externa.
- Aplicar el enfoque del sistema: Esta fuerza es decisiva porque el plan trabaja con las interrelaciones que se dan entre los distintos sub-sistemas de las empresas, departamentos o áreas de la organización.

Considero que estas características suman puntos relevantes pues se dan a entender el cambio que se daría a futuro en tanto a todo lo que realice la organización implementando así todos los recursos puesto que este es necesarios para poder realizar los proyectos, actividades, programas o planes que se desea realizar la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. De acuerdo a la planeación estratégica se da un enfoque diferente a la empresa mediante éstas características.

1.2.15.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1. Contribución de los objetivos
2. Prevalencia de la planeación estratégica
3. Extensión de la planeación estratégica
4. Eficiencia de los planes estratégicos

Contribución de los objetivos: Cada plan y todos sus planes de apoyo deberán contribuir al logro del propósito y los objetivos de la empresa.

Prevalencia de la planeación estratégica: Indica que la planeación precede a todas las demás funciones administrativas.

Extensión de la planeación estratégica: esta no es propia de un determinado grupo. Todos los jefes de acuerdo a sus responsabilidades realizan un plan.

Eficiencia de los planes estratégicos: La eficiencia de un plan se mide por su contribución al propósito y a los objetivos. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización.

Los principios en la planeación son muy importantes para poder aplicar cada uno de los elementos que la forman. Un principio es una proposición que se formula para que sirva de guía a la acción.

1.2.16.- DEFINICIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO

ROBBINS P. Y COULTER M. (2005)

“Los planes estratégicos son planes que se aplican a toda la organización, fijan sus metas generales y tratan de posicionarla en su contexto. Los planes que especifican los detalles de cómo van alcanzarse las metas generales. Los planes estratégicos abarcan un plazo mayor y tienen un panorama más amplio de la organización. (Pág 162).

El plan estratégico determina los planes que deben realizarse dentro de la organización detallando así que es lo que se quiere mejorar en que tiempo va alcanzar las metas propuestas, por eso se va analizando cada uno de los factores tanto internamente como externamente detectando este aspecto se toma en consideración las estrategias que se va a utilizar en la empresa.

1.2.17.- PARA QUÉ SIRVE EL PLAN ESTRATÉGICO

El plan estratégico es un instrumento muy útil para:

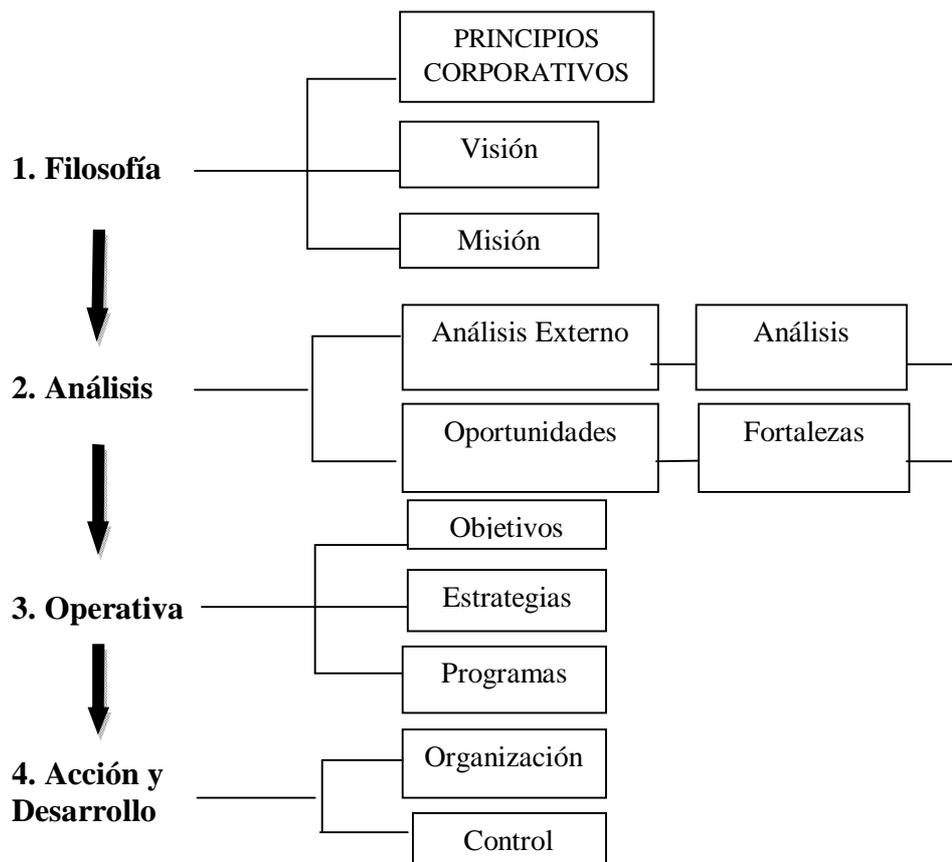
- Definir un proyecto de futuro sólido, consistente e ilusionante.
- Fijar los objetivos a largo plazo que nos comprometemos a conseguir
- Gestionar la empresa según un plan y no a merced de los avatares del mercado
- Definir responsabilidades que debemos compartir todos los que integramos la empresa.

El Plan Estratégico es una herramienta de gestión empresarial. Toda estrategia, al igual que los objetivos de la empresa, deben estar explicados y, por tanto, plasmados en soporte escrito. La finalidad del Plan Estratégico es definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar dichos objetivos. De esta manera se facilita la gestión de la organización al hacerla más transparente, y permitir la evaluación en función del cumplimiento de las actuaciones especificadas. Esto genera coherencia entre las acciones que se realizan y las expectativas de la dirección, colocando a la institución en relación con las necesidades del entorno.

1.2.1.8.- MODELOS Y ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

1.2.1.8.1.- MODELOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

GRÁFICO 1.-MODELO GERENCIA ESTRATÉGICA DE QUIZHPE, VÍCTOR H (2006).

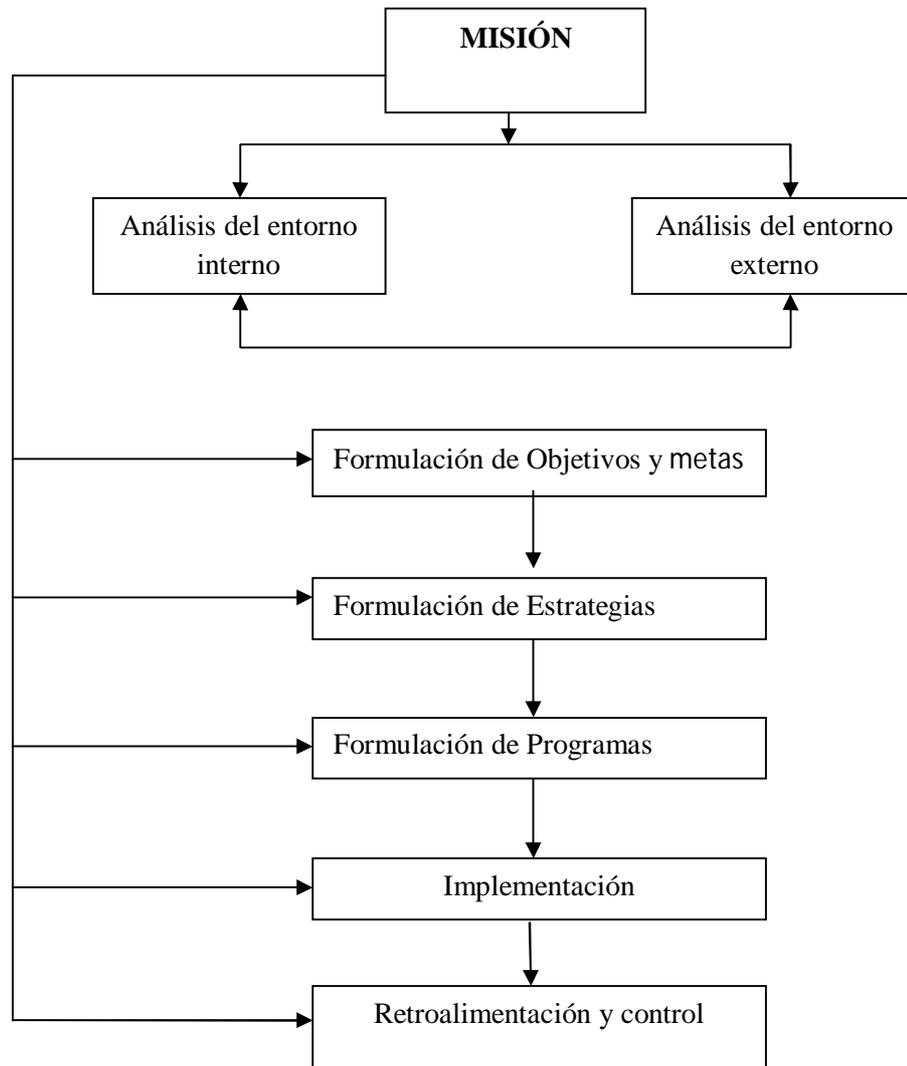


Fuente: Quizhpe, Víctor H Modelo de Gerencia Estratégica (2006) Pág. 68
Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

QUIZHPE, VÍCTOR H (2006)

Este modelo centra su atención alrededor de los conceptos: misión, visión, estrategia, los demás conceptos giran en torno a los mismos, con lo cual se refieren al diagnóstico y conceptos claves para la formulación de los tres primeros por lo que se les llamará grupo de variables relacionado con el diagnóstico/formulación de las estrategia. Este modelo formula, lo que evidencia la ausencia de integración entre los niveles estratégico, táctico y operativo. **Pág. 68.**

GRÁFICO 2.- MODELO DE KOTLER PHILIP

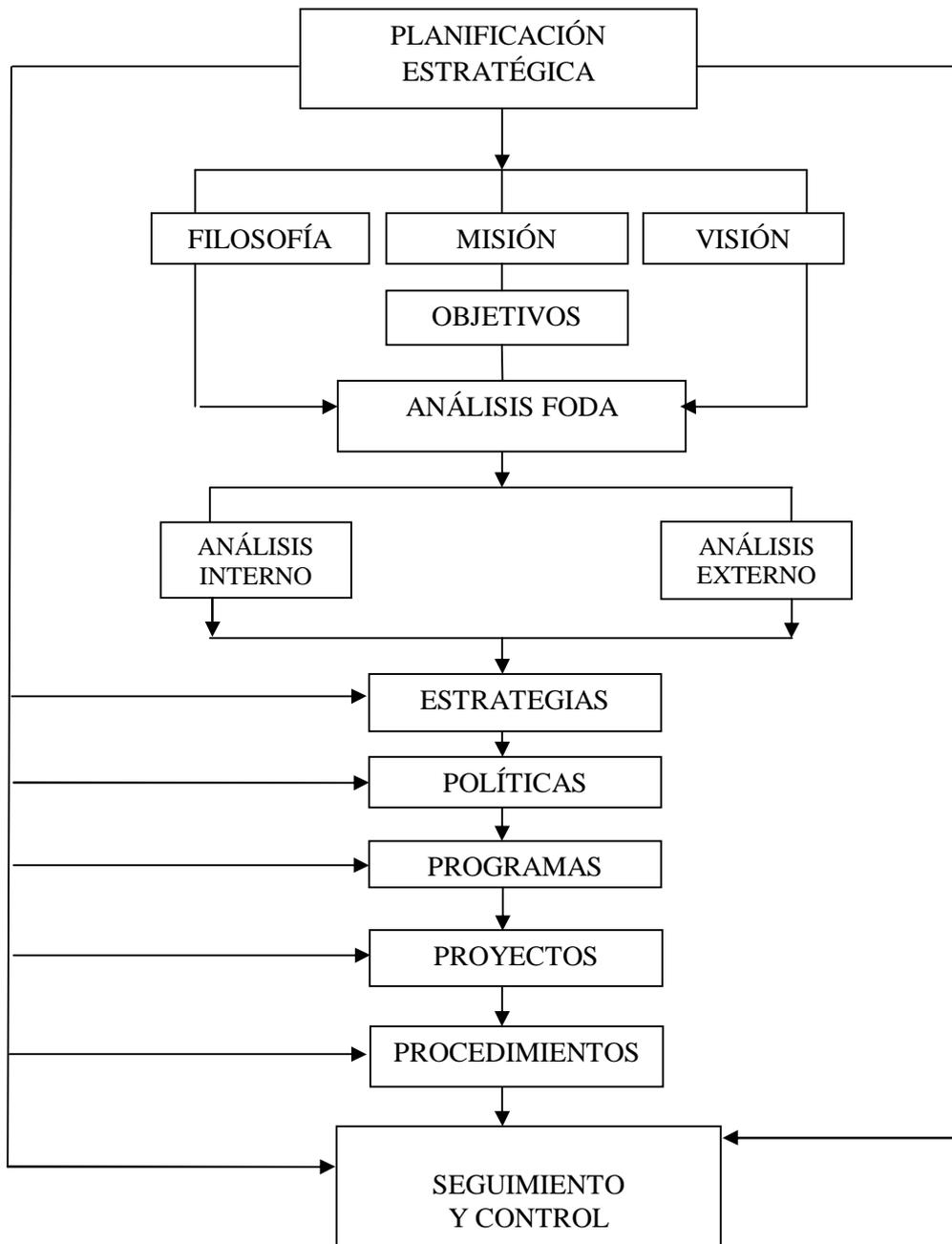


Fuente: Kotler Philip, Dirección de Marketing (2005) Pág. 76
Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

KOTLER, PHILIP. (2005)

Este modelo permite fijar objetivos y estrategias realistas y factibles en base al análisis del entorno en el cual se desenvuelve la institución. En base a estos resultados formular micro-proyectos que permitan resolver la problemática. **Pág. 76.**

GRÁFICO 3.- Propuesta Modelo de Planificación Estratégica Basada en los Autores QUIZHPE, VÍCTOR H. Y KOTLER PHILIP



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

Para la elaboración de la propuesta he considerado varios modelos de los siguientes autores: **QUIZHPE, VÍCTOR H (2006) Y KOTLER PHILIP (2005)**. Este modelo se ha estimado que es apropiado para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas siendo de uso fundamental y enérgico que dará lugar a una correcta implementación de lo que se ha planificado.

En conclusión, el modelo de la planificación Estratégica permite que la institución utilice efectivamente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de sus oportunidades externas y reducir a un mínimo el impacto de las amenazas externas, lo cual facilita el alcance de sus objetivos institucionales.

1.2.1.9.-ELEMENTOS DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS

FERNÁNDEZ J. (2006):

“La mayoría de los planes incluyen, objetivos, políticas, procedimientos, reglas y presupuestos. Los objetivos, a los que en ocasiones se definen metas, son el resultado final que se espera conseguir con el plan”. **Pág 4.**

Para poder realizar la planificación estratégica para la institución Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, necesita una serie de elementos que deben estar relacionados entre sí y que, además deben ir confeccionando de una forma ordenada.

- Misión
- Visión
- Filosofía
- Valores corporativos
- Objetivos
- Análisis estratégico
- Estrategias

- Políticas
- Procedimientos
- Programas
- Proyectos
- Cursos de acción
- Seguimiento y control

Es de suma importancia que los planes no se queden en buenos deseos, por ahí archivados.

Es responsabilidad primordial de la directiva y de los que forma parte de la institución él llevarlos a cabo, motivando, energizando y guiando el esfuerzo coordinado de todo el personal. Cualquier integrante de la organización debe ser capaz de reflejar su trabajo.

1.2.1.9.1.- FILOSOFÍA

MARTÍNEZ D. y MILLA A. (2005)

“La Filosofía Empresarial establece las reglas de conductas por las que debe regirse la organización. Traduce los valores corporativos de la empresa es decir cómo aplicar los valores corporativos en la gestión de la organización. Sirve, por tanto, para orientar la política de la empresa hacia los diferentes grupos de referencia”. **Pág 24.**

El autor dan a entender que mediante la filosofía se va formando los valores corporativos de la institución es decir entonces que la filosofía empresarial identifica "la forma de ser" de una empresa, y se habla que la cultura de la empresa tiene que ver con sus principios y valores. La filosofía es la que genera, en su escala prioritaria de valores, los criterios para el comportamiento interno de las organizaciones.

1.2.1.9.2.-MISIÓN

MARTÍNEZ. D y MILLA. A (2005)

“La misión de una compañía difiere de la visión en que abarca tanto el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva. Mientras que la declaración de visión es amplia, la declaración de misión ha de ser más específica y centrada en los medios a través de los cuales la empresa competirá”. **Pág 22.**

La misión debe ser claramente formulada, difundida y conocida por todos la directiva voluntarios y colaboradores de la institución. Entonces de acuerdo a la misión de la empresa se debe inducir comportamientos, crear compromisos. La vida de la organización tiene que ser consecuente con sus principios valores, su visión y su misión.

1.2.1.9.3.-VISIÓN

MARTÍNEZ. D y MILLA. A (2005)

“El punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa es la visión de una compañía, que podíamos definir como la declaración que se determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa”. **(Pág. 21).**

Puedo deducir entonces que la visión se da de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una empresa quiere y espera ver en el futuro es decir, que señala el camino que permite a la directiva establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la organización en el futuro. Indicando así la visión hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse. Al establecer la visión de la empresa permite que ésta sirva como fuente de inspiración, logrando que todos los miembros de la empresa se sientan identificados, comprometidos y motivados en poder alcanzarla.

1.2.1.9.4.-OBJETIVOS

MARTÍNEZ. D y MILLA. A (2005):

“Los objetivos estratégicos se utilizan para hacer operativa la declaración de misión. Es decir, ayudan a proporcionar dirección a cómo la organización puede cumplir o trasladarse hacia los objetivos más altos de la jerarquía de metas, la visión y la misión”(Pág. 25).

“Establecer objetivos requiere un criterio para medir el cumplimiento de los objetivos. Si un objetivo pierde especificidad o mensurabilidad, no es útil, simplemente porque no hay manera de determinar si está ayudando a la organización avanzar hacia la misión y visión organizativa”.

Los Objetivos son fundamentales porque definen los procedimientos adecuados para alcanzar las metas propuestas. Además los objetivos son la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para obtener mejores beneficios; mientras que los miembros de la empresa desempeñen actividades y tomen decisiones correctas de acuerdo a los objetivos y procedimientos escogidos, entonces de esta manera enfocaría la atención de los empleados sobre los objetivos que generarían resultados para que pueda controlarse el logro de los mismos.

1.2.1.9.4.1.-OBJETIVOS GENERALES

El Objetivo General precisa la finalidad de la investigación, en cuanto a sus expectativas más amplias. Orienta la investigación. Son aquellos que expresan un logro sumamente amplio, son formulados como propósito general de estudio y son los planes globales de la organización.

1.2.1.9.4.2.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Son enunciados proposicionales desligados, descubiertos de un objetivo general, que sin excederlo, lo especifican.

Para la institución los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse en un tiempo específico.

1.2.1.9.5.-VALORES CORPORATIVOS

MARTÍNEZ. D y MILLA. A (2005):

“Los valores corporativos definen el carácter de una empresa y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen la identidad corporativa de la misma”(Pág. 24).

“Los valores dominantes aceptados por la empresa se pueden expresar en términos de rasgos de identidad de la organización.

La acumulación de los valores en criterios de actuación, actitudes y comportamientos coherentes en todas las áreas de actividad de la organización da lugar a una serie de principios que conforman la cultura empresarial”.

Los valores corporativos son los que representan a la institución es decir que los valores establecen límites respecto a que comportamiento se considera ético y aceptable, dependiendo de esto emiten los valores de la empresa hacia los clientes, voluntarios y los que colaboran con Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

1.2.1.9.6.-ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO

CARRIÓN J. (2007):

“Un análisis interno consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de evaluar los recursos con que cuenta una empresa para, de ese modo, conocer el estado o la capacidad con que cuenta y detectar fortalezas y debilidades, de ese modo diseñar estrategias que permitan potenciar o aprovechar las fortalezas, y estrategias que permitan neutralizar o eliminar las debilidades”. **Pág. 119.**

El análisis FODA, ayuda a los administradores a coordinar varias fuentes de información en un marco de trabajo más amplio. La formulación de estrategias desarrolla un análisis FODA para utilizar las fortalezas de la institución, capitalizar las oportunidades, contrarrestar las amenazas y disminuir las debilidades interna de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

1.2.1.9.6.1.-ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN

Debemos considerar que el verdadero propósito de este análisis es comprender las características esenciales de la empresa, estas son aquellas que le permiten alcanzar sus objetivos.

1.2.1.9.6.1.1.-MACRO AMBIENTE EXTERNO

ESTEBAN A. GARCIA J. Y NARROS M. (2008):

“La estrecha vigilancia del entorno es un instrumento muy útil para definir el problema estratégico, y en consecuencia, poder obtener ventajas competitivas. Para iniciar el proceso de planificación estratégica es necesario tener información actualizada, para el análisis posterior del macro - ambiente y micro - ambiente externo”. **Pág. 36**

El Macro ambiente de la empresa está compuesto por las fuerzas que dan forma a las oportunidades o presentan una amenaza para la empresa.

1. Demográfico
2. Económico
3. Político y legal
4. Social o cultural
5. y tecnológico

El entorno demográfico muestra los cambios en la estructura pro edades de la población, los cambios de las familias, los cambios geográficos de la población, los estudios, la burocratización de la población y la gran diversidad étnica y racial.

El ámbito económico muestra los cambios en el ingreso real y en los patrones de gasto de los consumidores.

El entorno político muestra la cantidad de normas que regulan a las empresas, la aplicación de éstas por oficinas de gobierno y el crecimiento de los grupos de interés público.

El entorno cultural muestra tendencias a largo plazo hacia una sociedad de "nosotros primeros", de menos lealtad a las organizaciones, que buscan una complacencia inmediata, "vida fácil".

El entorno tecnológico muestra la velocidad de los cambios tecnológicos, las infinitas posibilidades de la innovación, los presupuestos para investigación y desarrollo.

1.2.1.9.6.1.2.-MICRO AMBIENTE EXTERNO

El Microambiente tiene cinco componentes que son:

1. La compañía
2. Proveedores- intermediarios
3. Los clientes
4. La competencia
5. Los públicos

En primer lugar están los departamentos y niveles de administración pues afecta las decisiones que se toman respecto a la administración.

El segundo componente son las empresas que fungen como canal para la mercadotecnia y que contribuyen a crear valor; los proveedores y los intermediarios para la comercialización.

El tercer componente está formado por los mercados de consumidores, de productores, de revendedores, de gobierno y los internacionales.

El cuarto componente son los competidores de la empresa. Y

El quinto componente está formado por todos los públicos que tienen interés o influencia, presentes o futuros, en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.

1.2.1.9.6.1.3.- ANÁLISIS DE PORTER

EDITORIAL HARVARD B. (2005):

“El modelo de Porter sigue siendo una herramienta muy útil para analizar la situación de la competencia y la lógica económica básica de un determinado sector de actividad. Induce también al estratega a mirar más allá del pequeño círculo de competidores actuales y a fijarse en otros actores y factores que determinan el potencial crecimiento y rentabilidad”. (Pág. 15)

LAS CINCO FUERZAS DE PORTER:

1. Amenaza de Entrada de nuevos competidores
2. Rivalidad entre competidores
3. Poder de negociación con los proveedores
4. Poder de negociación con los clientes
5. Amenaza de servicio o productos sustitutos.

1.-Amenaza de Entrada de nuevos competidores: Nos permite establecer barreras de entrada que impidan el ingreso de estos competidores, tales como la búsqueda de tecnologías, conocimientos especializados, estos podrían fácilmente ingresar si es que cuenta con un servicio de calidad superior a los existentes, o tener precios más bajos, en todo caso, nos permite diseñar estrategias que hagan frente a las de dichos competidores.

2.- La rivalidad entre los competidores: El análisis de la rivalidad entre competidores nos permite comparar nuestras estrategias o ventajas competitivas con las de otras empresas rivales y, de ese modo, saber si debemos mejorar o rediseñar nuestras estrategias.

3.-El poder de negociación con los Proveedores: se refiere a una amenaza impuesta sobre el mercado por parte de los proveedores, a causa del poder de que éstos disponen ya sea por su grado de concentración, por la especificidad de los insumos que proveen, estos insumos dan un impacto en el costo de cada uno de los reactivos del laboratorio de la institución.

4.- El poder de negociación con los clientes: se refiere a una amenaza impuesta sobre la institución por parte de los clientes, a causa del poder de que éstos disponen para negociar los precios, facilidad para cambiar de empresa cuando ellos lo crean conveniente.

5.- Amenaza de servicio o productos sustitutos: Nos permite diseñar estrategias destinadas a impedir la penetración de las empresas, que de este tipo de servicio que da la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, en todo caso implementar estrategias que nos permitan competir con ellas.

El modelo de las Cinco Fuerzas de Porter propone un modelo de reflexión estratégica sistemática para determinar la rentabilidad que posee la organización, normalmente con el fin de evaluar el valor y la proyección futura que tiene la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

1.2.1.9.6.1.4.-AMBIENTE INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

El análisis interno de la empresa ha perseguido determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades, con la finalidad de mantener y desarrollar una ventaja competitiva.

FORTALEZAS

Son un recurso de tipo interno que posee la empresa en mejores condiciones que su competencia y que hacen tener ventaja sobre los demás, y por lo tanto la hace rigurosa en su accionar. Son aquellos aspectos internos en los que somos fuertes y que debemos mantener y mejorar para posicionarnos adecuadamente en el mercado. Es decir son los recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

OPORTUNIDADES

Son aquellas circunstancias o situaciones del entorno (fuerzas que surgen desde fuera de los límites de una organización pero que afectan sus decisiones y acciones internas, así como sus actividades y desarrollo), son potencialmente favorables para la institución.

Entonces son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

1.2.1.9.6.1.5.-AMBIENTE EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

CARRIÓN J. (2007):

“Con el análisis estratégico externo se pretende explorar el entorno en el que se encuentra la organización y sobre el que ésta no tiene capacidad de control. Con ello no se pretende elaborar un análisis exhaustivo de los fenómenos existentes y las tendencias futuras, lo cual significaría un ejercicio de documentación y de consulta tremendamente laborioso”. (Pág. 61)

DEBILIDADES

Son limitaciones, defectos o inconsistencias en la empresa, que constituyen un obstáculo para la consecución de los objetivos y una disminución en la calidad de la gestión. Son también aspectos internos en los que debemos mejorar para lograr una posición más competitiva.

Decimos que son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

AMENAZAS

Son aquellas circunstancias o situaciones del entorno desfavorable para la empresa que pueden afectar negativamente la marcha de la institución, de tomarse las medidas necesarias en el momento oportuno.

Por consiguiente podemos decir son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

1.2.1.9.7.-ESTRATEGIAS

NAVAJO P. (2005): “Una estrategia “es una línea, un camino, que indica y plantea como lograr una misión u objetivo para nuestra organización”. **Pág 110.**

Las estrategias podemos definir en forma amplia o en alguna manera para ciertos autores los objetivos son parte de la estrategia, para otra esta solo se refiere a los medios. La estrategia puede ser diseñada con anticipación.

Una estrategia bien formulada permite alcanzar los esfuerzos asignar los recursos de una organización, y la lleva a adoptar una posición singular y viable, basada en sus capacidades internas, anticipando los cambios en el entorno, los posibles movimientos del mercado y las acciones de sus competidores.

Las estrategias en la empresa nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia, y la vida de la empresa en sí.

1.2.1.9.7.1.-TIPOS DE ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONALES

AMAYA .J (2005): “Otro aspecto de la administración estratégica es el nivel organizacional donde se aplican las estrategias organizacionales que son de nivel corporativo, a nivel de la unidad de negocios”. (Pág. 53)

Estrategia a nivel corporativo: “Con esta estrategia se pretende determinar en qué negocio debe o quiere estar la compañía. Refleja la dirección que sigue la organización y las funciones que cumplen sus unidades en el desempeño de la alta dirección”.

Estrategia a nivel funcional: “Esta estrategia es formulada por un área funcional específica como un refuerzo para llevar a efecto la estrategia de la unidad de negocio”.

Estrategia de unidad de negocios: “Esta estrategia es formulada para alcanzar las metas de negocios específicos y se ocupa de la administración de los intereses y operaciones de un negocio particular”.

Esta estrategia intenta determinar el enfoque que debe aplicarse a su mercado y como debe conducirse un negocio, teniendo presente los recursos y las condiciones del mercado.

1.2.1.9.8.- CURSOS DE ACCIÓN

TORRES A. (2006):

“Los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”. (Pág. 55)

Es decir que los resultados de la programación son los planes de acción que guían las actitudes de quienes trabajan en la empresa para de esta manera alcanzar los objetivos planteados. Los cursos de acción son primordial en la organización ya que nos conduce implementar actividades a mediano o a largo plazo, asimismo pueden modificarse en el transcurso del año. También podemos manifestar que los cursos de acción pueden ser medibles y evaluados por los directivos de la organización, con una visión clara para el cumplimiento de objetivos.

1.2.1.9.9.- POLÍTICAS

GIL M. (2007):

“Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización; Las políticas definen cuales son las acciones preferibles o aceptables, entre las opciones posibles, para el logro de los objetivos. Así mismo, nos llevan a desechar algunas opciones que no se consideran aceptables en función de los valores o los fines de la corporación, o en función de otros objetivos de mayor jerarquía”. Pág. 207

Entonces decimos que las políticas pueden definirse como los criterios generales que tienen por objeto orientar la acción, dejando a los jefes campo para las decisiones que les corresponde tomar;’ sirven, por ello, para formular, interpretar o suplir las normas concretas.

Estas políticas pueden ser bien un reflejo o una deducción de la política general de la empresa o bien ser fruto de elecciones efectuadas por la propia unidad organizativa.

1.1.1.9.10.- PROGRAMAS

VALDÉS LUIS. (2005):

“Es el escalón inmediato superior a los proyectos en la planeación del desarrollo y se encarga de unirlos y darles coherencia en relación a uno o varios objetivos de desarrollo económico social”. **Pág. 2**

Según Agustín Reyes Ponce: Los programas son aquellos planes en los que no solamente se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, sino principalmente el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes.

Los programas se caracterizan por la fijación del tiempo requerido para cada, una de sus partes, se dice que para toda la empresa son siempre generales, en cuanto que los de producción, serán particulares en relación con los de toda la empresa. Los programas pueden ser también a corto y a largo plazo. Suelen considerarse a corto plazo, hasta un año. Los que exceden de un año suelen considerarse como programas a largo plazo.

Los programas son un esquema en donde se establece la secuencia de actividades específicas, mantienen en orden las actividades sirviendo como herramienta de control, identifican a las personas responsables de llevarlos a cabo determinan los recursos que se van a necesitar, determinan el tiempo de inicio y de finalización de actividades, se incluyen únicamente las actividades que son necesarias para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

1.1.1.9.1.1.- PROYECTOS

THOMPSON JANNETH. (2009)

“Un proyecto se refiere a un conjunto articulado y coherente de actividades orientadas a alcanzar uno o varios objetivos siguiendo una metodología definida, para lo cual precisa de un equipo de personas idóneas, así como de otros recursos cuantificados en forma de presupuesto, que prevé el logro de determinados resultados sin contravenir las normas y buenas prácticas establecidas, y cuya programación en el tiempo responde a un cronograma con una duración limitada”. (Pág.75)

Entonces decimos que Proyecto es un componente del proceso de Planificación, constituye un instrumento importante, pues al utilizarlo permite alcanzar crecimiento y desarrollo en mayor grado, expresado ello entre otros por: una mayor producción, más empleos, mejor salud y otros indicadores que evidencian bienestar, progreso y mejoras en los niveles de vida".

Se puede decir que un proyecto es fundamental en el desarrollo de todo proceso productivo de tipo social o económico de un país, empresa o cualquier ente en el cual se pretendan trabajar ideas para obtener resultados específicos de mejoramiento. Espero que sean utilizadas ya provechadas las pautas mostradas en éste trabajo para la elaboración de proyectos.

1.1.1.9.1.2.- PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos se dan en todos los niveles de una empresa, pero son lógicamente más numerosos en los niveles de operaciones, a diferencia de las políticas, que se forman en los altos niveles.

Los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional. A través de los procedimientos se puede establecer el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo. Su establecimiento, básicamente corresponde al nivel operativo”.

Importancia de los procedimientos

- Determina el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueve la eficiencia y especializaron.
- Delimita responsabilidades, evitan duplicidades.
- Determina como deben ejecutarse las actividades, cuándo y quiénes deben realizarlas.
- Son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

Entonces los procedimientos, en común son otra forma de planeación, busca evitar el caos y la incoherencia propia de la actividad fortuita o improvisada de la dirección, el control y la coordinación de las actividades de una empresa. De acuerdo a lo mencionado se define como una serie de pasos empleados por la organización que permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades respectivas realizándola de manera eficaz y eficiente para que de esta forma afecte de manera positiva hacia la empresa.

1.1.1.9.1.3.-SEGUIMIENTO Y CONTROL

Llamamos seguimiento al proceso de recopilación de datos sobre el funcionamiento real del proyecto y su incorporación al programa, así como la obtención de los informes pertinentes para que el director y el personal implicado este informado de los cambios ocurridos frente a la programación de trabajos inicial.

El sistema de seguimiento y control (SSC) tiene como finalidad conocer la marcha evaluar el nivel de cumplimiento y propiciar la oportuna y suficiente información que permita hacer correctivos al proyecto, sistematizar y capitalizar las experiencias. Se entiende por seguimiento la observación, registro y sistematización de la realización de las actividades y tareas de un proyecto.

El sistema de seguimiento y control se incorpora como un elemento esencial en la gestión de planificación de la empresa social (pública o privada), a través de la cual se gerencia responsable monitorea y valora los planes, programas y proyectos, ajustando las estrategias a los logros intermedios cuando se observen las desviaciones con respecto a los objetivos planteados, o cuando se prevé que el cumplimiento de estos pueden alcanzarse mejor mediante el reajuste de las estrategias.

Entonces mediante el seguimiento y control se puede medir y corregir las actividades y/o procedimientos que se realizan en el marco del proyecto, para de esta manera asegurarse de que se están llevando a cabo los planes para alcanzar los objetivos y la misión del proyecto.

1.1.1.9.1.4.-PLANIFICACIÓN OPERATIVA

WILBURG J. (2005)

“Que la planificación operativa, es un instrumento indispensable de teorización y organización, en la cual se deben contemplar todos los detalles para la ejecución de acciones concretas; se debe planificar antes de actuar sobre una situación o problema para poder transformarla y esto consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las diversas partes de la organización”. **Pág. 103.**

En conclusión la planificación operativa es importante tanto para los directivos como para los subordinados de la empresa puesto que su participación incrementa su comprensión hacia los objetivos de la institución.

Se considera relevante la organización y la unidad de trabajo para concretar la ejecución de los respectivos planes operativos.

IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA:

1. Permite organizar en frecuencia lógica las actividades y las acciones e igualmente visualizar el tiempo requerido para cada una de ellas.
2. Define las funciones y responsabilidades.
3. Contribuye a la preparación de un trabajo consiente, editando las improvisaciones, unifica criterios en cuanto a objetivos y metas.
4. Prevé la utilización de los recursos: humanos, materiales y equipos.

Entonces decimos que la planeación operativa implica el diseño de la forma de realizar la actividad principal de la empresa, ajustándose a la ejecución de las tareas que ella requiere y a su gestión, enlazándose en este último caso, con la planeación estratégica y táctica.

Por lo tanto, en organizaciones bien administradas, existe una relación directa entre la planeación estratégica y la planeación que los administradores llevan a cabo en todos los niveles como centros de responsabilidad y de procesos, y para el alcance de todos sus objetivos marcar lo más eficaz y eficientemente para el buen funcionamiento de la institución.

1.2.2.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS.

1.2.2.1.- ¿QUÉ ES LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

Definición de Gestión Administrativa. Se define como el proceso de crear, gestionar, diseñar, crear y mantener un ambiente en que las personas laborar, o trabajando en grupo alcanzan con eficiencia metas seleccionadas entonces decimos que Gestión Administrativa es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales.

Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

En resumen podemos decir que en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia de la organización.

1.2.3.- TIPOS DE GESTIÓN

1.2.3.1.- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

VELA LUIS. (2004)

“Este concepto viene a decir que el conocimiento es el activo más importante de las organizaciones en llamada sociedad de la información y que es la base del éxito de las mismas en relación con el entorno en el que actúan. La gestión del conocimiento facilita la puesta en práctica del saber acumulado en la organización, trascendiendo los individuos que tienen ese conocimiento, haciéndolo extensivo a toda ella. El conocimiento (junto con habilidades y actitudes) es uno de los componentes de las competencias”. **(Pág. 27)**

Podemos agregar que la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo”.

1.2.3.2.- GESTIÓN DE DESEMPEÑO

LUECKE RICHARD. (2007)

“La gestión de desempeño es un método que se utiliza para evaluar el desempeño laboral de los miembros y en particular a los directivos en las organizaciones actuales constituye un reto, ya que no solo constituye una de las vías para lograr el avance hacia la excelencia del desarrollo del talento de los empleados sino que incluye el establecimiento de metas. **(Pág. 9)**

La importancia de los bienes humanos en la competencia empresarial explica porque todas las empresas y todos los directivos necesitan un sistema para aprovechar al máximo los recursos humanos.

Todos salen beneficiados cuando una organización tiene una gestión efectiva del desempeño:

- Los accionistas observan a las empresas que obtienen mejores resultados porque los bienes humanos de la organización son lo mejor y funcionan al unísono para conseguir metas claves.
- Los directivos tienen más éxito porque sus subordinados están haciendo bien su tarea.
- Los empleados sienten que sus puestos de trabajo están más seguros, progresan en su carrera profesional y obtienen mejores salarios gracias a su notable desempeño.

El objetivo fundamental de la gestión del desempeño es incrementar la eficacia de la organización mediante el conocimiento y aprovechamiento de los recursos, la mejora de los rendimientos personales y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales.

Por último, es importante reconocer que la gestión del desempeño, favorece la productividad dentro de la organización ya que se pueden conseguir y definir planes de acción, es una manera de contribuir al éxito de la empresa y al logro de los propósitos definidos por la organización.

1.2.3.3.- GESTIÓN DEL CAMBIO

EDITORIAL VÉRTICE(2008)

La gestión de cambio(a veces llamada capacitación para lograr cambios) sirve para que las personas acepten los cambios que resultan de la implementación de un nuevo proyecto y para reducir los factores de rechazo. **Pág. 30**

Los enfoques de la gestión de cambios generalmente se basan en las tres ideas que se indican a continuación:

- **Participación:** involucrar a los usuarios desde el comienzo del proyecto, con el objetivo principal de tener en cuenta sus consejos y lograr que el resultado igual a las expectativas.
- **Comunicación:** establecer un medio de comunicación durante todo el proyecto que les permita a los participantes de la compañía comprender y aceptar los futuros cambios, así como también informarles sobre el progreso del proyecto.
- **Capacitación:** asegurarse de que los usuarios hayan adquirido el conocimiento práctico y teórico necesario.

El compromiso y la participación de las personas en este enfoque es un factor clave para lograr el éxito. La gestión de cambios no debería verse limitada a la capacitación y la concienciación. Cambiar una organización no es tarea fácil y aún lo es menos cambiar a un individuo. Por ello se hace necesario que el Directivo, el Gestor, conozca tanto las particularidades de su empresa y de su capital humano como las posibles influencias que pueden afectar al desarrollo de los cambios en la misma.

1.2.3.4.- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SÁNCHEZ M. JOSÉ. (2008)

“La Gestión de la Innovación es la organización y dirección de los recursos, tanto humanos como económicos, con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos, la generación de ideas técnicas que permitan obtener nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes, y la transferencia de esas mismas ideas a las fases de fabricación, distribución y uso”. (Pág. 17)

Así pues, la gestión de la innovación incluye la denominada gestión de la I+D consiste en lograr la mejor utilización de los recursos de una empresa, tanto humanos como materiales, para producir conocimientos, y otros aspectos tales como el lanzamiento de los nuevos productos.

“La Gestión de la innovación, se convierte así en un instrumento directivo de primera magnitud, capaz de contribuir sustancialmente al éxito y al desarrollo de la empresa convirtiendo ideas en productos o servicios nuevos o mejorados, que aporten un rendimiento al mercado y unos beneficios a la empresa objeto del proceso innovador”

1.2.3.5.- GESTIÓN FINANCIERA

BESLEY S. Y BRIGHAM E. (2008)

“Los gerentes de finanzas también tiene la responsabilidad de decidir los términos de crédito que podrán ofrecer a sus clientes, el tamaño de inventario que la empresa debe manejar, cuanto efectivo debe tener disponible, si es conveniente adquirir a otras y que parte de las utilidades de la empresa se reinvertiría y cuanto pagar como dividendos”. (Pág.25)

El principal objetivo de la administración financiera es realizar actividades tendientes al análisis y planeación financieros, decisiones de inversión y financieras, todo con el fin de incrementar lo más ampliamente posible las utilidades de los propietarios de la empresa, los accionistas.

1.2.4.- ELEMENTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN

Toda empresa requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social.

Los 5 elementos de la gestión son:

Economía.- El uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad de la empresa en la compra de equipos para el mejor manejo en la recolección de basura.

Eficiencia.-Garantiza el cumplimiento del objetivo en abarcar la recolección de basura para todo el cantón.

Eficacia.- Es la relación entre metas y objetivos programados, también se define como la consecución de los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades.

Ecología.-Son las condiciones, operación y prácticas relativas a los requerimientos ambientales a su vez el impacto en el que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

Ética.- Es el elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de la entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes y en las normas de la empresa.

1.2.5. - FACTORES BÁSICOS DE LA GESTIÓN

1.2.5.1.- EL PODER

La característica que llega a diferenciar a un líder es tener un elemento de poder, pero sobre todo la manera de ejercer ese poder. Normalmente los tipos de poder y su forma de ejercerlo van íntimamente ligados a los estilos de dirección. Y, ¿qué diferencias existen entre las distintas maneras de entender el poder? ¿Qué tipos y clases de poder podemos distinguir? ¿Cómo van influir en las decisiones?

Poder Jerárquico.- Viene determinado por el cargo o puesto que ocupa el líder dentro del grupo. Imprescindible para garantizar la coordinación del sistema. No siempre la solución correcta a los problemas

Poder Posicional.- Es el derivado del puesto que cada persona ocupa dentro del funcionamiento del grupo. El líder tiene la capacidad de aumentar o disminuir los resultados del equipo, mediante la responsabilidad y la importancia que tiene al liderar los grupos, cuyo éxito dependerá de cada uno de los miembros de los mismos.

Poder Técnico.- Determinado por las habilidades técnicas o capacitación profesional específica.

Poder De Comunicación.- Un líder comunicativo es la persona con capacidad que supera los obstáculos de motivación dentro del grupo y atraer hacia sí el poder del mismo.

Poder Personal.- Viene derivado de la relación con algún compañero o de la química personal.

1.2.5.2.- LIDERAZGO

GARCÍA S. Y GARCÍA E. (2007). El liderazgo se define como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca del logro de los objetivos.(Pág. 73)

Dentro de una empresa.- Un líder capaz de estimular e ilusionar al conjunto de trabajadores para llevar a buen fin la gestión de la empresa.

Fuera de la empresa.- Un líder que también sea capaz de transmitir imagen de esa empresa, cuyo producto es necesario “comprar”. Aparece así la figura del líder como elemento vinculante al gestor y director o a la gestión y dirección. Las cualidades de un líder determinan entonces como: confianza en sí mismo.

Sentido de la misión, aprendizaje continuo, vocación de servir, irradiación de energía positiva, conocimiento de los demás, equilibrio de su vida física, emocional, intelectual, espiritual, espíritu de aventura y sinergia

1.2.5.2.1.- IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO

- Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir.
- Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado.
- Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización.
- Por lo contrario, muchas organizaciones con una planeación deficiente y malas técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.

Para concluir el líder se hace, pues se plantea que la persona no necesita disponer de un conjunto de actitudes y reglas que definan su perfil, sino de un buen método para analizar la situación, en la cual, se va a desenvolver, que liderazgo y motivación son dos caras de una misma moneda, en donde la primera mira al líder y la segunda a sus seguidores.

1.2.5.3.- TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA

GARCÍA S, Y GARCÍA E. (2007).“La toma de decisiones es una de las características principales en la gestión (económica o no) de una empresa. (Pág. 74)

La toma de decisiones es el proceso a través del cual se identifica una necesidad de decisión, se establecen alternativas, se analizan y se elige una de ellas, se implementa la elegida, y se evalúan los resultados”.

1.2.5.3.1.-SITUACIONES DE DECISIÓN

Dependiendo el grado de conocimiento sobre los distintos estados, surgen situaciones de decisión:

Certeza.- El estado de naturaleza que se presenta es único. Conocemos cuales el estado que se va a presentar.

Riesgo.- El que decide se enfrenta a condiciones de riesgo cuando conoce la verosimilitud, pero de una manera relativa.

Incertidumbre.- El horizonte es incierto, no se conocen las probabilidades o no hay capacidad de estimar la que pueda producir uno de los estados de la naturaleza.

1.2.5.3.2.-ETAPAS DE LA TOMA DE DECISIONES

Definición del problema.- Consiste en realizar un análisis de la realidad empresarial y en definir los objetivos perseguidos

Análisis de la información disponible.- Se deberá combinar una información cuantificada y precisa con una información basada en experiencias e instituciones no cuantificables.

Desarrollo de las soluciones alternativas.- Con la información disponible, el que decide formulara hipótesis lógicas que sirvan de posibles explicaciones al problema.

Selección de la decisión.- Las posibles alternativas han de ser evaluadas y, en función del objetivo perseguido, se seleccionara aquella que se revele como la más adecuada.

Implementación de la estrategia.- Consiste en la ejecución de la alternativa. Exige adecuar las estructuras organizativas y asignar los medios necesarios para poder realizarla.

Como conclusión la toma de decisiones, generalmente, se utiliza para tomar decisiones estratégicas, decisiones importantes, o decisiones que son poco frecuentes (no rutinarias); sin embargo, podemos usar la toma de decisiones para tomar cualquier decisión en la empresa.

Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará.

1.2.6.- EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

El Sistema de Evaluación de la Gestión está diseñado para contribuir al logro de los objetivos del área y el desarrollo del Personal Administrativo, mediante la valoración del desempeño alcanzado en el cargo durante un período de tiempo determinado.

El objetivo de la evaluación de la gestión empresarial es medir lo actuado por el responsable directo de tomar decisiones en una empresa, la eficiencia y eficacia del empresario.

Entre los parámetros para evaluar la gestión empresarial podemos citar:

- Grado de cumplimiento de los objetivos.
- Política empresarial acorde a las características de la empresa y su entorno.
- Adecuada capacidad para cumplir con el ciclo operativo.

- Asignación conveniente de fondos.
- Adecuada capacidad para generar recursos.
- Tendencia a crecer / decrecer de la empresa

Es preciso resaltar la gran importancia que tiene el análisis adecuado y oportuno del entorno, que condiciona y limita las actividades empresariales, y que debe necesariamente ser considerado al evaluar la gestión empresarial. El Sistema de Evaluación de la Gestión está diseñado para contribuir al logro de los objetivos del área y el desarrollo del Personal Administrativo, mediante la valoración del desempeño alcanzado en el cargo durante un período de tiempo determinado.

1.2.7.- LA GERENCIA

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa el cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

La gerencia es responsable del éxito o fracaso de una empresa, es indispensable para dirigir los asuntos de la misma. Siempre que exista un grupo de individuos que persigan un objetivo, se hace necesario, para el grupo trabajar unidos a fin de lograr el mismo.

Por otra parte los integrantes del grupo deben subordinar, hasta cierto punto, sus deseos individuales para alcanzar las metas del grupo, y la gerencia debe proveer liderazgo para la acción del grupo.

La Gerencia de la empresa fijara la dirección de su organismo social y genera la efectividad para alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de coordinar a sus integrantes.

1.2.7.1.-IMPORTANCIA DE LA GERENCIA

Su importancia radica en la necesidad de determinar el concepto de la empresa y su naturaleza, así como también, el por qué están allí, y a quien le sirven, los principios y los valores bajo los cuales deben funcionar y lo que el futuro de su empresa debe ser. Así como también necesite evaluar la dirección en la que avanza para determinar si esta será la ruta más efectiva para desempeñar la visión y la misión empresarial; permitiendo responder interrogantes como ¿Qué cambio de dirección pueden ser tomados ahora? ¿Cómo y cuándo serán tomadas las decisiones futuras con respecto a la dirección de la empresa?

Es importante que la empresa varíe sus niveles estratégicos adaptándose a los cambios de los posibles factores externos, ya que cuando las estrategias de la gerencia son antiguas su desarrollo será más difícil debido al impacto de la tecnología y sus acelerados cambios. Para toda empresa es de gran importancia decidir y plantear sus estrategias ya que éstas al estar claras les permite:

- Lleva al acuerdo común sobre la dirección de todas las divisiones que contribuyen en su empresa.
- Ahorra tiempo y esfuerzo
- Incrementa el ingreso sobre la inversión
- Aumenta el interés por parte de los depositarios

1.2.7. 2. -TIPOS DE GERENTES

HELLRIEGELD SUSAN E. JACKSON (2006): “Hay diferentes tipos de gerentes y muchas fuerzas en las que definen entre si las labores administrativas”.
(Pág. 8)

Gerentes funcionales.- supervisan a los empleados que tienen experiencia en un área, como contabilidad recursos humanos, ventas, finanzas, etc., por lo general, los gerentes funcionales tienen una gran experiencia y practica táctica en las áreas de operación que supervisan.

Su éxito como gerentes se debe en parte al conocimiento específico que tienen acerca del trabajo que hacen las personas a las que supervisan, los problemas que probablemente enfrentan esas personas y los recursos que necesitan para realizarlo en forma eficiente; requieren de las competencias de comunicación, planeación y administración, trabajo en equipo y manejo personal para llevar a cabo sus labores.

Gerentes Generales.- son responsables de las operaciones de unidades más complejas, estos deben de tener una gama más amplia de competencias administrativas bien desarrolladas, a diferencia de los gerentes funcionales, para hacer bien sus trabajos; también necesitan adquirir competencias de globalización y de acción estratégica. Estas competencias pueden aprenderse por medio de una combinación de capacitación formal y asignaciones laborales, o pueden aprenderse tan solo al adaptarse y sobrevivir en su empleo.

1.2.7. 3. -LAS NECESIDADES DE LA GERENCIA

En una empresa siempre se da la necesidad de una buena gerencia y para ello se nos hace necesario la formulación de dos tipos de preguntas claves tales como ¿por qué y cuándo la gerencia es necesaria.

La respuesta a esta pregunta define, en parte, un aspecto de la naturaleza de la gerencia: La gerencia es responsable del éxito o el fracaso de un negocio, siempre que algunos individuos formen un grupo, el cual, por definición, consiste de más de una persona, y tal grupo tiene un objetivo, se hace necesario, para el grupo, trabajar unidos a fin de lograr dicho objetivo.

La gerencia debe de existir para alcanzar las metas de la empresa, todo gerente debe involucrarse con sus subalternos y de esta manera conocer sus debilidades y fortalezas, de esta forma podrá conocer las funciones de cada empleado y las que cumple en la organización así el gerente sabrá con qué equipo cuenta y lograr todos sus objetivos propuestos.

1.2.7.4.- OBJETIVOS DE LA GERENCIA

Algunos de los objetivos de la gerencia son los siguientes:

- Posición en el mercado
- Innovación
- Productividad
- Recursos Físicos y Financieros
- Rentabilidad
- Actuación y desarrollo gerencial
- Actuación y actitud del Trabajador
- Responsabilidad social

1.2.7.5.- LAS FUNCIONES DE LA GERENCIA

La gerencia ha sido definida como la guía, conducción y control de los esfuerzos de personas hacia un objetivo común. Esto indica el propósito o función de la gerencia.

1.2.7.5.1.- PLANEAR

Consiste en predeterminar el curso de acción a seguir, prever, fijar objetivos, desarrollar estrategias, programar acciones a realizar, presupuestar los recursos requeridos para llevarlas a cabo, fijar procedimientos de operación, formular políticas permanentes sobre asuntos importantes y recurrentes.

1.2.7.5.2.-ORGANIZAR

La organización agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías; estableciendo además las relaciones de coordinación y comunicación que debe existir para establecer progreso a la participación de cada uno de los colaboradores de la institución.

1.2.7.5.3.-INTEGRAR

Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social., la integración agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección entrenamiento y compensación del personal.

1.2.7.5.4.-DIRIGIR

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 contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.

1.2.7.5.5.-CONTROLAR

Consiste en garantizar el avance hacia los objetivos deseados, según el plan: determinar sistemas de información que proporcionen los datos críticos que se requieran, desarrollar estándares de actuación que indiquen las situaciones que existirán, medir resultados y el grado de desviación aceptable de metas y normas, tomar medidas correctivas como el reajuste de los planes, asesorar a los colaboradores para que alcancen las metas, y premiar a los colaboradores.

1.2.8.- MARCO LEGAL

En la Ciudad de Salinas, Provincia de Santa Elena, el seis de abril del dos mil nueve, se constituye la Directiva de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, previa la Convocatoria realizada a las Socias Activas y Pasivas de la Junta Cantonal.

Cruz Roja Ecuatoriana en base a sus Principios Fundamentales y lo dispuesto en los Artículos 11, 37 y 38 del Estatuto, capítulo V del Reglamento General y a la Resolución del Directorio Nacional de 28 de Mayo del 2008.

RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

SECCIÓN SEGUNDA – SALUD RÉGIMEN DE DESARROLLO

Art. 361.- El estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, normará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 362.- La atención de Salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Art.365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

1.2.9.- MARCO REFERENCIAL

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas está ubicado en Salinas Av. Luz María González Rubio de Serrano Y calle los Almendros a una cuadra del Municipio de Salinas. En la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas es una institución de Asistencia Médica posee una estructura física de dos planta, tiene instalaciones eléctricas, servicio de agua potable, línea telefónica con internet, está dividida en varias áreas: Laboratorio, Consultorio, Presidencia, Secretaria, sala de sesiones o reuniones, Cafetería, bodegas, y solar para Escuela de Gestión de Riesgo. Funciona de Lunes a Viernes en horarios de 07:30 am. A 14:00 pm y de 14:00 A 18:30 Pm y los días sábados de 07:30 A 13:30 pm.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

MÉNDEZ CARLOS (2005)

La metodología utilizada se enmarca en el modelo propuesto por la línea de investigación y se aplica de manera particular en cada organización. Vale la pena mencionar que ésta se ha ido ajustando en un mejoramiento continuo, lo que en el tiempo ayudará a una mayor confiabilidad y aproximación en su objeto de estudio que es la descripción de la cultura organizacional. (Pág. 22)

La investigación se desarrolló en base a un diseño, una modalidad, los tipos pertinentes, una amplia variedad de métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos para analizar los datos de una muestra tomada de una población considerada apropiada para este trabajo, cuyos resultados obtenidos tengan un diagnóstico basado en la realidad del entorno, y que sirva para proponer un plan que mejore la institución.

Para que el proceso investigativo adquiriera el carácter científico, exige la correcta utilización de las estrategias metodológicas oportunas, como únicos factores determinantes para alcanzar el éxito deseado; de aquí la necesidad de definir en forma previa la forma o camino a seguirse para la realización del presente trabajo.

En este trabajo, la metodología está orientada a la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, para lograr desarrollar un plan estratégico se deberá detectar los problemas o deficiencias que acontecen de igual manera se realizó un análisis sobre los datos obtenidos para poder sugerir una propuesta de mejora que sirva para el desarrollo de la institución.

2.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

GÓMEZ MARCELO (2006):

El término “diseño” se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee, es decir, el plan de acción a seguir en el trabajo de campo. En el caso del enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas. En el caso del enfoque cualitativo, se puede o no preconcebir un diseño de investigación, aunque es recomendable hacerlo. **(Pág. 85)**

El "diseño de investigación se define como el plan global de investigación para la empresa que intenta dar de una manera clara y no ambigua, respuestas a las preguntas planteadas en la misma". De modo que se acentúa el énfasis en la dimensión estratégica del proceso de investigación.

El diseño de investigación también se lo conoce como un plan o esquema de investigación y presenta también diversas estructuras, variando en algunos aspectos, pero coincidiendo en otros, que en general se convierte en comunes y básicos, respetando el tipo de investigación de que se trate.

Este diseño tiene el propósito de brindar una orientación clara al desarrollar un Plan Estratégico para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, en cuanto a los aspectos científicos y técnicos para la elaboración y desarrollo del proceso de investigación.

Establezco entonces que el diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia que desarrollé para obtener la información que se requirió en una investigación.

El diseño nos guía, lo que se debe hacer para alcanzar los objetivos deseados para la empresa y para contestar las interrogantes de conocimiento que se han planteado.

2.2.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la modalidad de la investigación podemos mencionar que se utilizaron los siguientes tipos de investigación, la investigación descriptiva, de campo, documental y bibliográficas puesto que estas me permitieron obtener la información necesaria para poder realizar el plan estratégico en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

2.3.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN

RODRIGUEZ ERNESTO (2005):

Cuando se va a resolver un problema en forma científica es conveniente tener conocimiento de los tipos de investigación que se pueden seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico. Es importante recalcar que los tipos de investigación no se presentan puros, generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación. (Pág. 23)

Descriptiva: Para el presente estudio se realizó una investigación descriptiva; en la que se utilizó el método de análisis con el que se logró caracterizar el objeto de estudio o una situación concreta. Además este tipo de investigación combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. De acuerdo al criterio de profundidad es de tipo descriptivo, debido a que se pretende describir la situación actual de la institución Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

De Campo: La investigación de campo permitió realizar la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

Documental: La investigación documental como su nombre lo indica, se apoya en fuentes de carácter documental, esto quiere decir que se revisó y se tomó en cuenta documentos de cualquier especie como expedientes, anuarios, diarios, ficheros, las nuevas páginas web y los demás documentos electrónicos.

Bibliográfica: esta investigación se basa en las consultas de libros, revistas o documentales, puesto que esto sirvió de mucha ayuda para transcribir la información que se necesitó para la realización de éste plan estratégico.

2.4.- MÉTODOS

BERNAL CESAR (2006):

El método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación. Por otro lado el método tiene que ver con la metodología entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo. **(Pág. 55)**

Los principales métodos que se utilizaron en la investigación Fueron:

Método Analítico: Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

Método Sintético: Consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

Método Deductivo: Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.

Histórico lógico: Es un procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos, obteniendo una conclusión acerca de parentesco genético, es decir, de su origen común.

Puedo deducir que método es un conjunto de pasos sucesivos, que nos conducen a una meta. Es un orden que se dio a los diferentes procedimientos y los cuales nos proyectaron resultados positivos que por supuesto esperamos, la investigación se dedica principalmente al estudio de métodos ya que cada una de ellas es fundamentalmente importante para la elaboración de este plan estratégico puesto que llevó a obtener los resultados inicialmente planteados.

2.5.- TÉCNICAS

ENTREVISTA

GRANDE I. Y ABASCAL E. (2009): Son encuentros con personas para recoger información relativa a sus comportamientos, opiniones y actitudes. **Pág. 59.**

La entrevista.- Es una técnica cualitativa, primaria, estadística, personal y directa que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria. Una entrevista no es más que una conversación entre dos personas, frente a frente, para intercambiar información, ideas, opiniones o sentimientos. La entrevista, como técnica cualitativa de información, persigue unos propósitos bien definidos.

Pueden ser varias clases, en función de la rigidez con que siga el guion que la conduce.

La **entrevista estructurada** se caracteriza porque el entrevistador realiza exclusivamente las preguntas que figuran en el guion.

Es **Semi estructurada** cuando existe libertad para que el entrevistador introduzca ciertas preguntas según quién sea el entrevistado y en función del desarrollo de la entrevista.

En la **entrevista en profundidad** se perfila un guion general que no se ciñe a preguntas concretas. La entrevista es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información.

Realicé la entrevista estructurada a la directiva y al personal de la empresa con el fin de conocer sus criterios con respecto a la Gestión Administrativa de la institución, el papel de su función, la opinión como autoridades sobre la planificación implantada, sus fortalezas y debilidades, la apreciación de la participación del personal, a su cargo, su eficiencia y capacidades. Para la realización de este plan estratégico utilice la encuesta y la entrevista puesto que estas me permitieron obtener la información necesaria.

ENCUESTA

GRANDE I. Y ABASCAL E. (2009):

Consisten en un conjunto articulado y coherente de preguntas que se formulan a las personas sobre la base de un cuestionario. Se puede realizar por correo, frente a frente, en la calle, en establecimientos comerciales o en el domicilio de las personas, y también a través del teléfono. **(Pág. 59)**

La Encuesta es una de las principales técnicas cuantitativa empleada habitualmente en la obtención de información primaria. Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de las personas.

TIPOS DE ENCUESTA

En la actualidad, existen cuatro tipos de encuesta que se dividen según el medio las mismas que son:

- Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad
- Encuestas telefónicas
- Encuestas postales
- Encuestas por internet

Dentro de los tipos de encuestas escogí el de cara a cara o profundidad debido a que se adaptó al proceso de recolectar datos de manera eficiente, lo que me otorgó información primaria para poder plantear soluciones al problema detectado.

2.6.- INSTRUMENTOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La guía de entrevista es un instrumento que se caracteriza por la exigencia, para el evaluador, de contar anticipadamente con las preguntas que lo oriente en la búsqueda de información.

Esta guía fue útil para obtener el análisis de procesos y por ende identificar la información para la elaboración de este plan estratégico.

CUESTIONARIO

Este instrumento fue cuidadosamente elaborado en contenido y en la forma en que se recogió la información necesaria para llevar a cabo correctamente la investigación que se desarrolló. Los tipos de preguntas que se creó se pudieron agrupar en preguntas cerradas, abiertas o mixtas. El cuestionario se redactó más en preguntas cerradas puesto que de esta manera se obtuvo la codificación a las respectivas respuestas.

ESCALA DE LIKERT

La escala de Likert mide las actitudes individuales en contexto sociales particulares. Se la conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

La escala se construye en función de una serie de ítems que refleja una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo referente y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta por ejemplo:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2.7.- POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1.- POBLACIÓN

GONZALO W. Y PAREDES N. (2011):

La población o Universo es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. **Pág. 33.**

La población a la que está dirigida la presente investigación corresponde a la población que es de 60,053 personas de la misma que se obtuvo de referencia o muestra para ver el número de encuestas aplicar a los clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Mientras que para la realización de las entrevistas se obtuvo referencia de los trabajadores y directiva de la institución.

CUADRO 3. POBLACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

| COMPOSICIÓN | POBLACIÓN |
|--|-----------|
| Directiva | 11 |
| Personal Médico Laboratorio- Consultorio | 5 |
| TOTAL | 16 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

2.7.2.- MUESTRA

GONZALO W. Y PAREDES N. (2011):

La Muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en cierta medida las características que definen la población de la cual fue extraída. Toda muestra lleva implícito un error muestral. **(Pág. 34)**

Tome en consideración el Muestreo Aleatorio Simple.- Porque en el muestreo aleatorio simple todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Esta selección puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el que todos los elementos tengan las mismas opciones de salir. Para la investigación recurrente se escogerá este tipo de muestreo debido a que se considera el más idóneo para determinar la muestra de nuestra población a encuestar.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño que debe alcanzar una muestra hay que tomar en cuenta varios factores:

- El tamaño de la muestra.- A cuántas personas se van a Encuestar
- La unidad de la muestra.- A quien vamos a encuestar.

De acuerdo con los datos recopilados acorde a la investigación, se utilizaron los siguientes datos para establecer la Población objetivo que sirvió para establecer la demanda de 60,053 individuos que corresponden a la población del Cantón Salinas. Para establecer la muestra se utilizó la siguiente fórmula, definiendo las variables de la siguiente manera:

TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N-1)(e/K)^2 + p \cdot q}$$

n = Tamaño muestra

N = Universo

p = Variable positiva

q = Variable negativa

E = 5% máximo de error admisible

K = Constante

N = 60.053

p = 0.5

q = 0.5

E = 5% (0,05)

K = 2

IVÁN PAZMIÑO CRUZATTI (2005): METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

$$n = \frac{60,053 (0.5 \cdot 0.5)}{(60,053-1)(0.05/2)^2 + 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{60,053 (0.25)}{(60,052) (0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{15013.25}{37.5325 + 0.2537.7825}$$

$$n = \frac{15013.25}{}$$

397.35 = 397 **Encuesta**

2.8.- PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

El procesamiento de datos es la forma de almacenamiento de los datos para su tabulación y cálculo, el propósito es concentrar la información y tabular sus resultados en cifras estadísticas, diagramas, cuadros representativos y demás elementos necesarios, se hizo la interpretación adecuada de los fenómenos en estudio y finalmente se realizó el correspondiente análisis.

Una vez que se obtuvo la información, se procedió a procesarlas tabulando cada ítem utilizando técnicas estadísticas, y elaborando las tablas de distribución de frecuencias y representaciones gráficas. Aquí se presentan los resultados del análisis de los datos de la muestra final.

La Tabulación: se refiere al tipo de cuadros y gráficos para el registro de los datos. El uso de tipo de análisis es necesario para la interpretación de los resultados en función del problema que se estudia.

La Codificación: El proceso de codificación se desarrolló teniendo como base la información recolectada por medio de la entrevista y encuesta para llevar un seguimiento y control más profundo del trabajo que se desarrolló.

El Gráfico: es la representación de datos, generalmente numéricos, mediante líneas, superficies o símbolos. La utilización de gráficos hace más sencilla e inmediata la interpretación de los datos.

Para la realización del trabajo de investigación utilizamos los gráficos y diagramas que nos permitieron analizar los resultados, de manera eficiente y eficaz

2.9.- ESTRATEGIAS DE CAMBIO EN LA EMPRESA

En la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas actualmente no ha existido cambio alguno en la parte administrativa sigue manteniendo su misma función de trabajo.

En lo que si ha existido cambio es en la edificación de la Escuela de Capacitación de Gestión de Riesgo, que será para la Provincia de Santa Elena y de modo especial para el Cantón Salinas, baluarte del aprendizaje y la capacitación a los niños jóvenes y adultos, que permitirán contar con conocimientos necesarios y suficientes para enfrentar cualquier tipo de eventualidades causadas por fenómenos naturales o tragedias imprevistas que ponen en riesgo nuestra vida y sobrevivencia, de este modo fortaleceremos la capacidad de las personas y las comunidades vulnerables a trabajar de manera solidaria para reducir las amenazas a la vida y la dignidad humana .

En el programa de gestión de Riesgo han cambiado de coordinadores, debido a que el coordinador encargado no contaba con tiempo disponible, así como también se cambió el coordinador de técnico en respuesta.

Esta estrategia de cambio la dio la Sra. Presidenta Nancy Saltos de Adum debido a que el programa de gestión de riesgo estaba paralizado en sus actividades y capacitaciones.

Las estrategias adaptadas al cambio en la empresa son las siguientes: Capacitación a los empleados de la empresa, organización y control de actividades, eventos para recaudación de fondos y coordinación de programas con su respectivo coordinador.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CUADROS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS.

3.1.- TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENTREVISTA

Estas personas aportaron con opiniones las cuales me permitieron desarrollar el trabajo de investigación de manera eficiente y eficaz.

Las entrevistas se la realizó a la directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas y estos fueron: Sra. Nancy Saltos De Adum Presidenta, Sra. Teresa Ajoy Vice Presidenta, Ing. Comercial Rosa Rodas Tesorera, Sra. Nora Hernández Pro Tesorera, Sra. Denisse Gómez Secretaria, Sra. Patricia Naranjo Pro Secretaria, Ab. Jacqueline de Vallarino Asesor Jurídico, Sra. Dora de Cevallos 1er vocal Principal, Sra. Luz de Gallardo 2da Vocal Principal, Sra. Piedad Aveiga 4ta Vocal Suplente, Sra. Eliana Palma 4ta Vocal Principal, Dra. María Elena Saltos, Dr. Agustín Martínez, Mirna Mendoza Auxiliar de Consultorio, GreliaCristobal Auxiliar de Laboratorio y Arturo Suárez Guardia de la institución.

De igual manera manifestaron que es importante que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas cuente con un Plan Estratégico, esto permitirá ejecutar las actividades mediante planificación y control que es fundamental para cumplir con los objetivos que se va a plantear en la institución.

3.2.-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

1. Edad de los Entrevistados

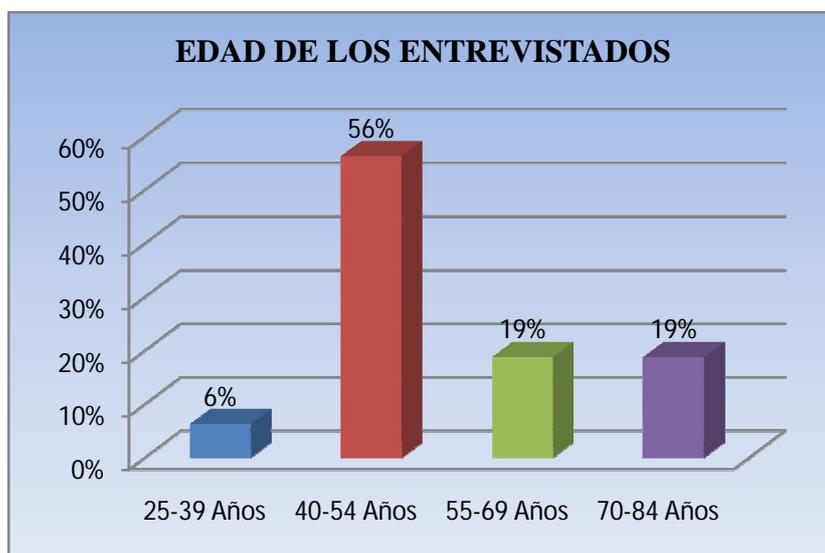
CUADRO 4.EDAD DE LOS ENTREVISTADOS

| EDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| 25-39 Años | 1 | 6 |
| 40-54 Años | 9 | 56 |
| 55-69 Años | 3 | 19 |
| 70-84 Años | 3 | 19 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 3. EDAD DE LOS ENTREVISTADOS



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

De acuerdo a las edades de los 16 entrevistados como se observa en el gráfico No. 3 un 6% tiene de 25 a 39 años, el 56% posee de 40 a 54 años, y finalmente un 19% manifestó que tienen de 55 a 84 años de edad tanto la directiva como los trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

2.-GÉNERO DE LOS DIRECTIVOS Y TRABAJADORES.

CUADRO 5.GÉNERO DE LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES

| GÉNERO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|-------------------|-------------------|
| VARONES | 2 | 13 |
| MUJERES | 14 | 87 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 4. GÉNERO DE LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Expresados los resultados en el gráfico No.4tenemos que de las 16 personas entrevistadas de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, 2 son varones que equivalen a un 12% y 14 reflejados en un 88% fueron Mujeres según lo indica el grafico y el cuadro correspondiente.

3.- CARGO QUE DESEMPEÑAN

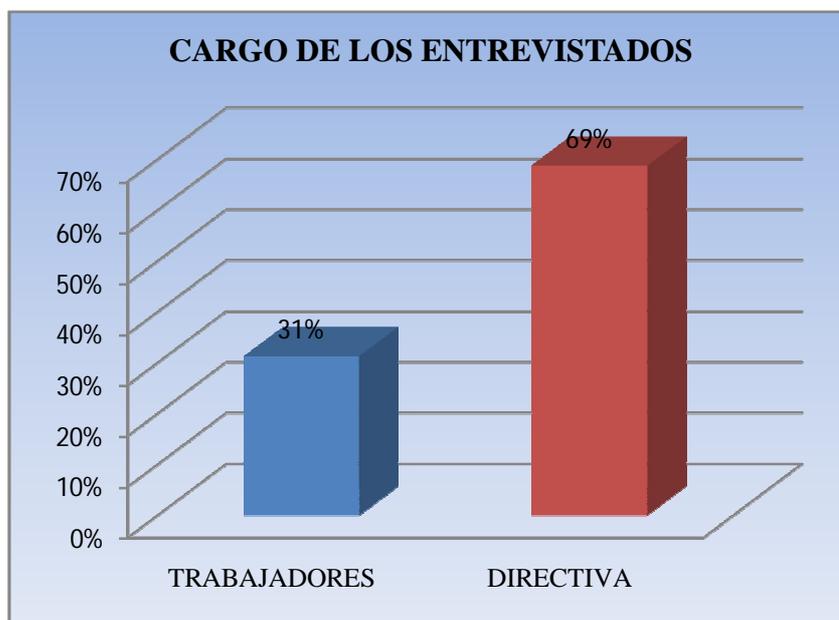
CUADRO 6.CARGO DE LOS ENTREVISTADOS

| CARGO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| TRABAJADORES | 5 | 31 |
| DIRECTIVA | 11 | 69 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 5.CARGO DE LOS ENTREVISTADOS



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Al observar estos resultados de la tabla y gráfico, demuestra que un 31% que representan a 5 entrevistados son trabajadores de la institución, mientras que un 69% que representa 11 personas son parte de la directiva de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

4.-¿QUÉ TIEMPO TIENE LABORANDO COMO MIEMBRO DE LA INSTITUCIÓN?

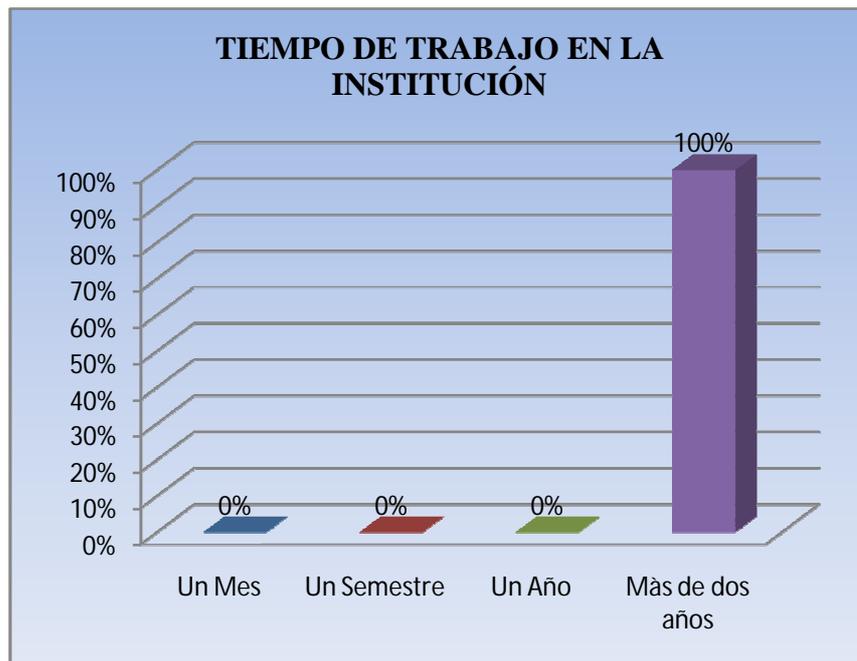
CUADRO 7.TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN

| TIEMPO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|------------|
| Un Mes | 0 | 0 |
| Un Semestre | 0 | 0 |
| Un Año | 0 | 0 |
| Más de dos años | 16 | 100 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 6.TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

En el gráfico No.6 dados los datos obtenidos tenemos que de 16 entrevistados reflejados en un 100% nos indican que tienen más de dos años formando parte de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

5. SE ESTÁ CUMPLIENDO LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

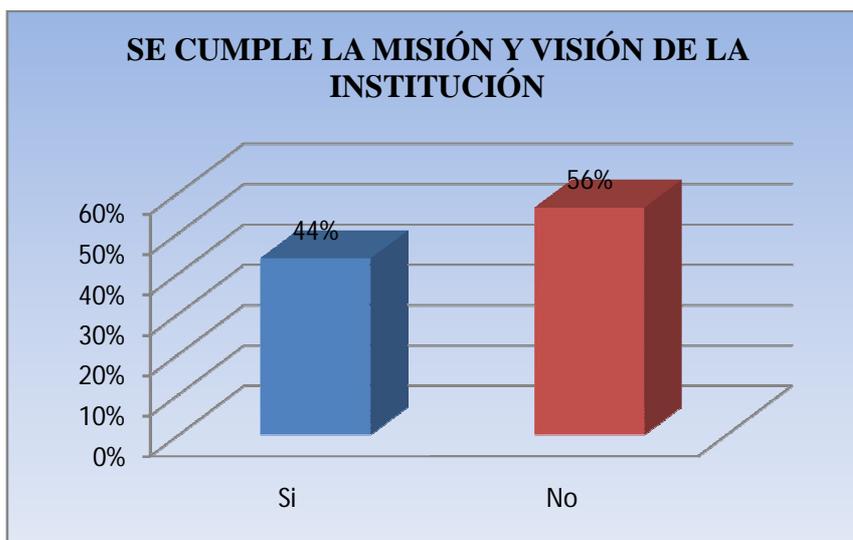
CUADRO 8. SE CUMPLE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 7 | 44 |
| No | 9 | 56 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 7. SE CUMPLE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Como podemos darnos cuenta en el gráfico No. 7 las estadísticas de esta pregunta muestran a un 44% que representa a 7 personas manifiestan que si se está cumpliendo con la Misión y visión, un 56% que representa 9 entrevistados opinaron que no se está cumpliendo como debería ser. La misión es la razón de ser de la organización mientras que la visión define de manera muy amplia lo que se espera a futuro de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

6. LOS PROGRAMAS ESTÁN SUSTENTADOS EN SUS REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS.

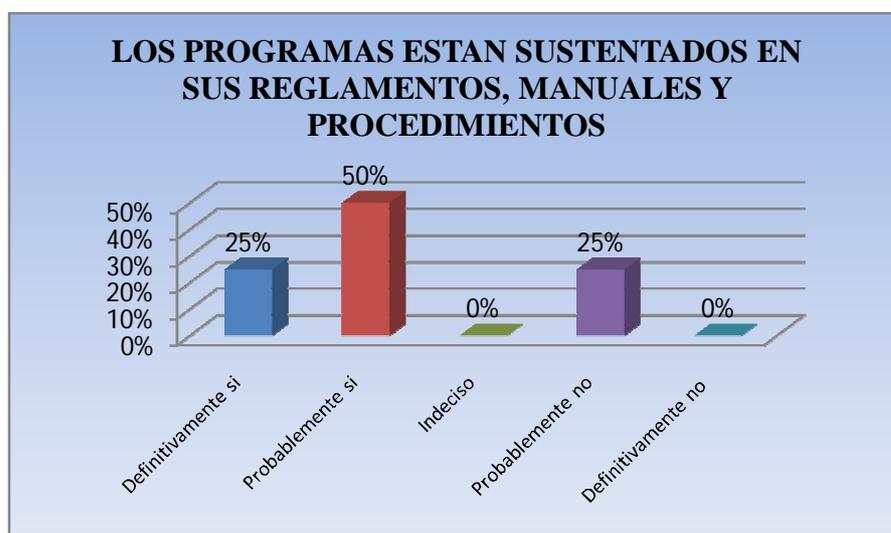
CUADRO 9. LOS PROGRAMAS ESTAN SUSTENTADOS EN SUS REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 4 | 25 |
| Probablemente si | 8 | 50 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 4 | 25 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 8. LOS PROGRAMAS ESTÁN SUSTENTADOS EN SUS REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Según los datos establecidos en el gráfico No. 8, un 25% opina que definitivamente si, un 50% de los entrevistados manifiesta que probablemente si los programas de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas están sustentados en sus reglamentos, manuales y procedimientos, y un 25% manifestaron que probablemente no.

7. EL PLAN ESTRATÉGICO ES FUNDAMENTAL PARA EL CRECIMIENTO DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS.

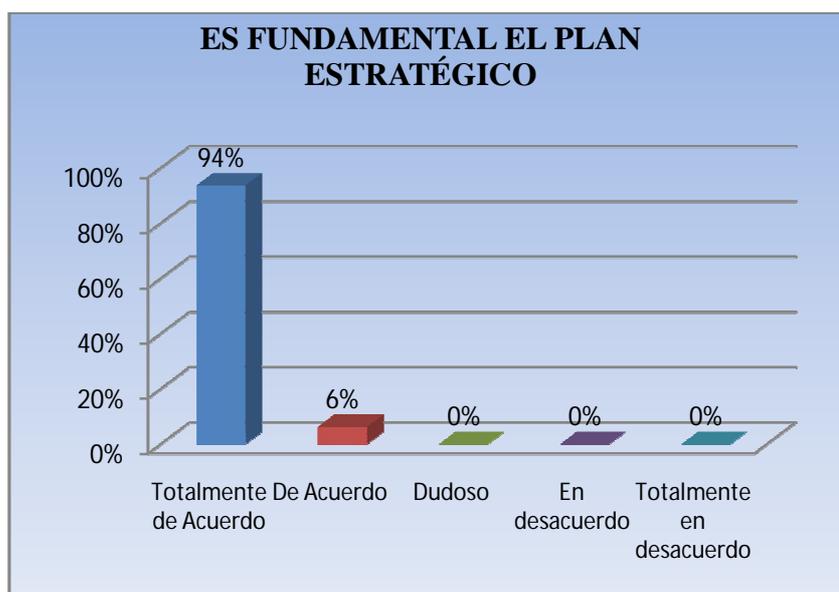
CUADRO 10.ES FUNDAMENTAL EL PLAN ESTRATÉGICO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de Acuerdo | 15 | 94 |
| De Acuerdo | 1 | 6 |
| Dudoso | 0 | 0 |
| En desacuerdo | 0 | 0 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 9.ES FUNDAMENTAL EL PLAN ESTRATÉGICO



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

En el gráfico No. 9, el 94% que representa a 15 personas entrevistadas consideran que están totalmente de acuerdo que el plan estratégico es fundamental para el crecimiento de la institución, un 6% que representa 1 entrevistado manifiesta que está de acuerdo, considerando que mediante una planificación se obtendrá un mejor control y ejecución de las actividades que realiza la institución.

8. ¿CÓMO SE CONSIDERA EL LIDERAZGO?

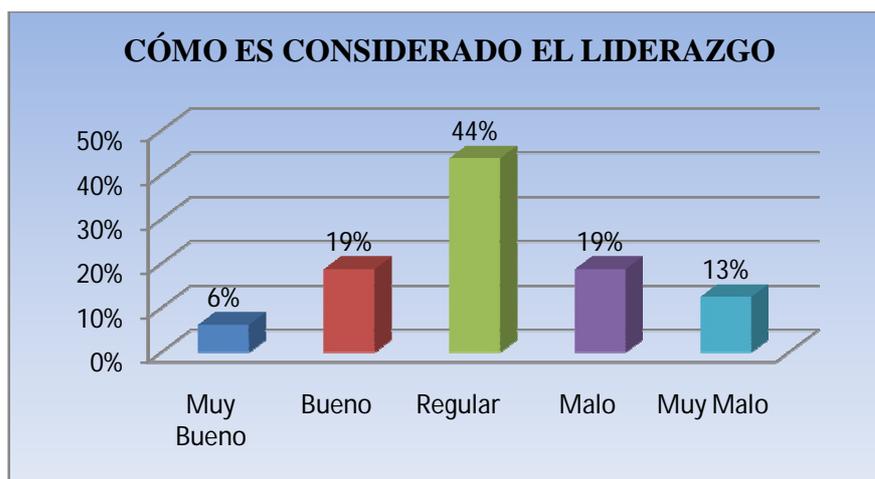
CUADRO 11. CÓMO ES CONSIDERADO EL LIDERAZGO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Muy Bueno | 1 | 6 |
| Bueno | 3 | 19 |
| Regular | 7 | 44 |
| Malo | 3 | 19 |
| Muy Malo | 2 | 12 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 10. CÓMO ES CONSIDERADO EL LIDERAZGO



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Los resultados obtenidos en el gráfico No. 10 nos reflejan que solo un 6% considera que es muy bueno, el 19% lo califica de bueno por tanto 4 de un total de 16 entrevistados están conforme con la gestión de los directivos; el 44% equivalente a 7 entrevistados nos dan respuesta y nos sirven de orientación para que analicemos del porque califican al estilo de liderazgo en la Institución como regular e inclusive el 19% y 13% también lo consideran malo y muy malo, siendo esto uno de los parámetros para buscar el cambio y la transformación en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

9. MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE TRABAJO SE EJECUTARAN LAS ACTIVIDADES DE FORMA ORDENADA Y CONTROLADA EN LA INSTITUCIÓN.

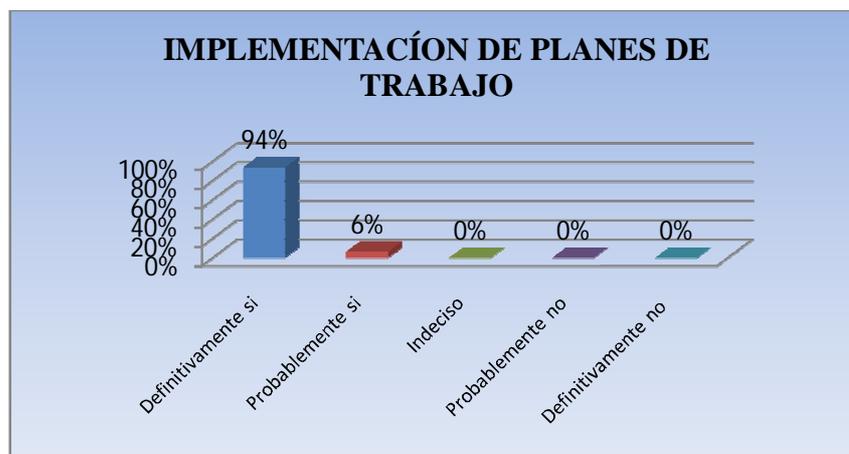
CUADRO 12.IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE TRABAJO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 15 | 94 |
| Probablemente si | 1 | 6 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 0 | 0 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 11.IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE TRABAJO



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Dados los datos obtenidos en el gráfico No. 11,tenemos que 15 de 16 entrevistados reflejados en un 94% del total nos indican que definitivamente si les gustaría que implementen planes de trabajo ejecutando de esta manera las actividades de forma ordenada y controlada en la institución, un 6% opina que probablemente sí, es decir que los directivos como los trabajadores consideran que la Cruz Roja Junta Cantonal de salinas debería implementar planes de trabajo para fortalecer el trabajo institucional.

10. ¿CON QUÉ FRECUENCIA PARTICIPA EN LAS REUNIONES QUE HACE LA INSTITUCIÓN?

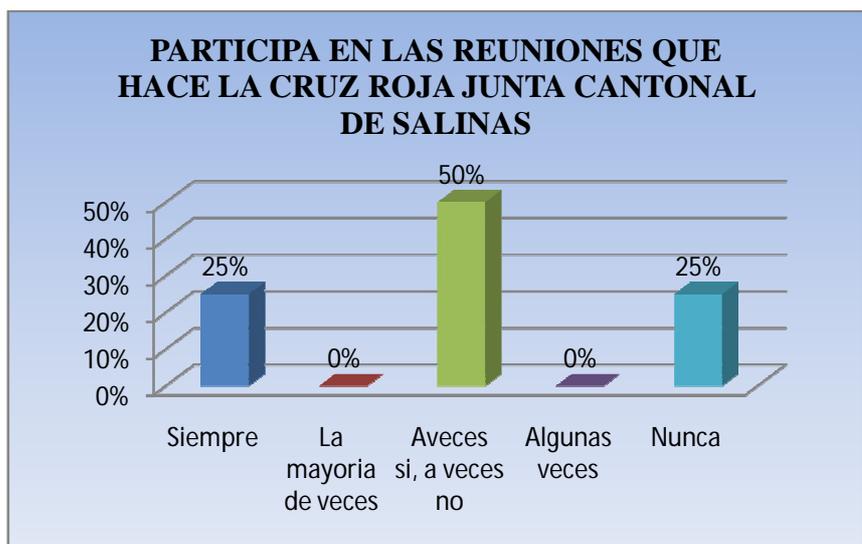
CUADRO 13.PARTICIPA EN LAS REUNIONES

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 4 | 25 |
| La mayoría de veces | 0 | 0 |
| A veces si, a veces no | 8 | 50 |
| Algunas veces | 0 | 0 |
| Nunca | 4 | 25 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 12.PARTICIPA EN LAS REUNIONES



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

En el gráfico No. 12, las personas entrevistadas consideraron: el 25% que representa a 4 personas Siempre participa en las reuniones de la institución, en cambio un 50% que representa a 8 personas decidió a veces si, a veces no y el 25% que representa a 4 de los trabajadores manifiesta que nunca participan en las reuniones que hace la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas dándonos a entender que no toman en cuenta las opiniones de los empleados.

11. LOS EVENTOS QUE REALIZAN SE CUMPLEN CON ÉXITO.

CUADRO 14. LOS EVENTOS REALIZADOS SE CUMPLEN CON ÉXITO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 0 | 0 |
| Probablemente si | 4 | 25 |
| Indeciso | 7 | 44 |
| Probablemente no | 5 | 31 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 13. LOS EVENTOS REALIZADOS SE CUMPLEN CON ÉXITO



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Al observar estos resultados de la tabla y el gráfico No. 13, demuestran que un 25% que representa 4 de los entrevistados opinan que probablemente sí, mientras que un 44% que representa a 7 personas se encuentran indecisos con este tema, y un 31% manifiestan que probablemente no se cumplen con éxito los eventos que realiza la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas por tanto debería existir planificación, organización y control por parte de sus autoridades para que de esta manera se cumplan con el triunfo que esperan con la realización de estos eventos.

12. DEBERÍAN EXISTIR SISTEMAS DE CONTROL EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS.

CUADRO 15. DEBERÍAN EXISTIR SISTEMAS DE CONTROL EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 16 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 14. DEBERÍAN EXISTIR SISTEMAS DE CONTROL EN LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

En Base a los datos reflejados en el grafico No. 14 de un total de 16 entrevistados reflejados en un 100% del total nos indican que si están de acuerdo que deberían existir sistemas de control en los programas y proyectos de la Cruz Roja Junta Cantonal de salinas, estas técnicas deben implementarse para que de esta manera los programas tomen parte activa, en lugar de reactiva, en la configuración de su futuro, es decir la institución puede emprender actividades e influir en ellas de manera positiva debido al seguimiento que se les va a realizar.

13. ¿QUÉ VALORES APLICA COMO INTEGRANTE DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS?

CUADRO 16. VALORES QUE APLICAN LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|------------|
| Responsabilidad | 15 | 18 |
| Honestidad | 16 | 19 |
| Solidaridad | 16 | 19 |
| Amistad | 13 | 15 |
| Respeto | 16 | 19 |
| Otros | 8 | 10 |
| Total | 84 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 15. VALORES QUE APLICAN LA DIRECTIVA Y TRABAJADORES



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

En el gráfico No. 15 las personas entrevistadas consideraron: el 18% utilizan el valor de responsabilidad en el cumplimiento de sus labores, mientras que el 19% emplea la honestidad y solidaridad, el 15% la Amistad, con un 19% el respeto y finalmente con un 10% utilizan otros. Como resultado podemos indicar que los valores con mayores porcentajes son la Honestidad, solidaridad y respeto considerando que estos representan la imagen que da la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

14. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS.

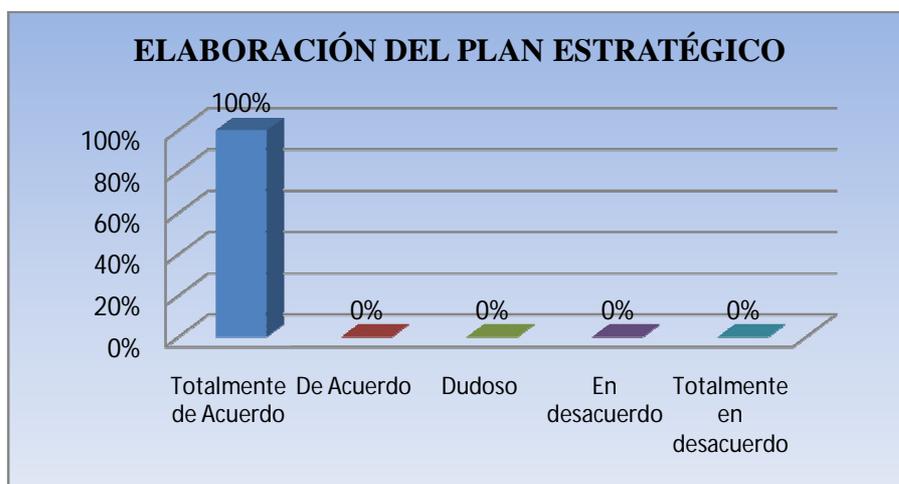
CUADRO 17.ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de Acuerdo | 16 | 100 |
| De Acuerdo | 0 | 0 |
| Dudoso | 0 | 0 |
| En desacuerdo | 0 | 0 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| Total | 16 | 100 |

Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

GRÁFICO 16.ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO



Elaborado Por:Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Directiva y trabajadores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Resulta alentador saber que el 100% correspondiente a 16 entrevistados están totalmente de acuerdo, es decir que estarían dispuestos a participar en la elaboración del plan estratégico de la institución de esta forma cooperarían para mejorar la gestión administrativa y así contribuya para el desarrollo de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. Es importante recalcar que la participación es clave para conseguir el compromiso con los cambios que se requieren.

CUADROS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS CLIENTES DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS.

3.3.- TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA

La información se recolecto mediante una encuesta, obteniendo como resultado una muestra de 397 personas, las mismas que van a estar dirigidas a los clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Se procedió a realizar la encuesta a los clientes, la misma que se llevó a cabo en los alrededores de la Cruz Roja del respectivo cantón, puesto que fue el lugar más idóneo debido a que la mayoría de las personas encuestadas se encontraban realizando exámenes y consultas médicas, por lo que existió facilidad de contactar a quienes fueron encuestados, se expresa además que no hubo dificultad al realizar dichas encuestas pues todos respondieron en un tiempo no superior a los 5 minutos, logrando de esta manera recopilar la información pertinente.

Las encuestas se realizaron a los clientes, aportando de esta manera sus opiniones que son de vital importancia para el desarrollo del plan estratégico. Los resultados obtenidos de las encuestas me permiten conocer cuáles son las falencias que existen en la institución.

A todos los encuestados se les realizo una serie de preguntas que correctivamente fueron respondidas cuantitativamente procediendo a realizar la tabulación de los datos, analizando los Cuestionarios contestados para posteriormente presentarlos en gráficos circulares con su respectivo análisis donde se interpretarán los resultados de la encuesta.

1. EDAD DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS

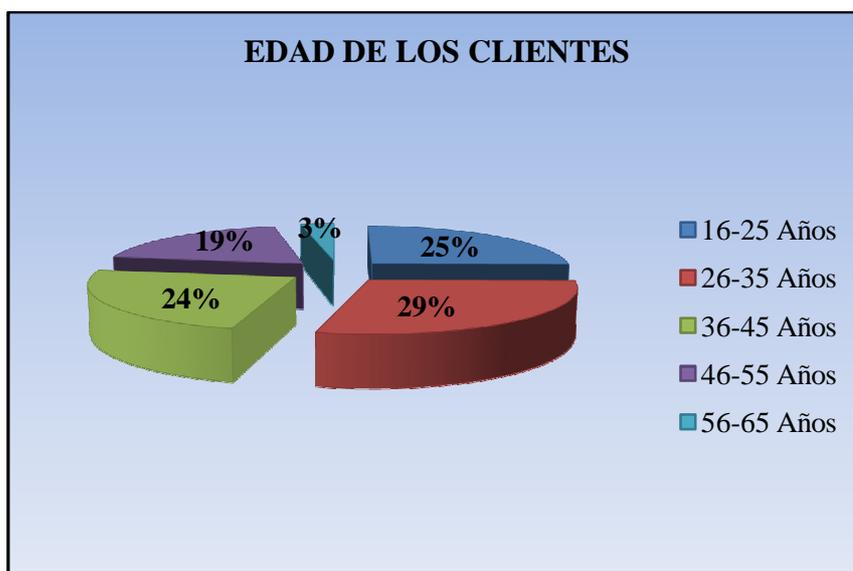
CUADRO 18.EDAD DE LOS CLIENTES

| EDAD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| 16-25 Años | 100 | 25 |
| 26-35 Años | 114 | 29 |
| 36-45 Años | 94 | 24 |
| 46-55 Años | 77 | 19 |
| 56-65 Años | 12 | 3 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 17. EDAD DE LOS CLIENTES



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

En el gráfico No.17, que corresponde a las edades de los 397 encuestados, un 25% tienen de 16 a 25 años, el 29% de clientes posee de 26 a 35 años, un 24% mantiene la edad de 36 a 45 años, hubo personas de 46 a 55 años de edad que representan un 19% y finalmente un 3% manifestó que tienen de 56 a 65 años de edad.

2. GÉNERO DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS

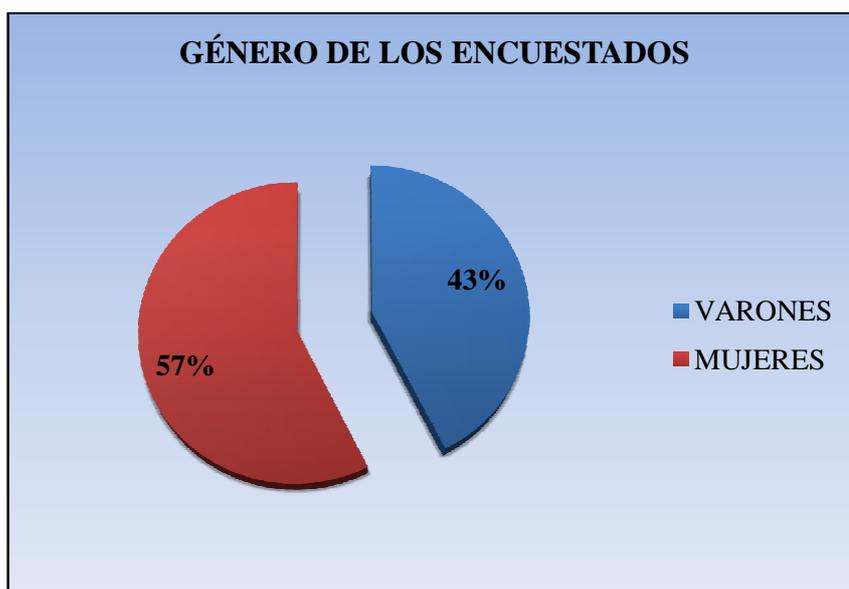
CUADRO 19.GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

| GÉNERO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|-------------------|-------------------|
| VARONES | 169 | 43 |
| MUJERES | 228 | 57 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 18.GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

En el gráfico No.18, observamos que de los 397 clientes encuestados 169 que representan un 43% es decir 169 individuos corresponden al género masculino y el 57% que equivale a 228 personas al género femenino, considerando que en gran porcentaje las mujeres son las que más utilizan el servicio de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

3. CON QUÉ FRECUENCIA HACE USO DE LOS SERVICIOS.

CUADRO 20.FRECUENCIA DEL USO DE SERVICIO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|
| Siempre | 158 | 40 |
| La mayoría de veces | 97 | 24 |
| A veces sí, a veces no | 79 | 20 |
| Algunas veces | 63 | 16 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 19.FRECUENCIA DEL USO DE SERVICIO



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Según los resultados obtenidos en el gráfico No.19, muestra que el 40% Siempre hace uso de los servicios, lo que nos da entender que el servicio que brinda la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas tiene aceptación en la población del cantón, en cuanto el 24% lo usa la mayoría de veces, el 20% en cambio decidió a veces sí y a veces no, y el 16% optó por algunas veces.

4. ¿SE SIENTE SATISFECHO DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS?

CUADRO 21.SATISFACCIÓN SERVICIO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 158 | 40 |
| De acuerdo | 160 | 40 |
| Dudoso | 12 | 3 |
| En desacuerdo | 67 | 17 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 20.SATISFACCIÓN SERVICIO



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

En Base a los datos reflejados en el gráfico No.20, un total de 397 encuestados demuestran que un 40% que representa 158 personas están totalmente de acuerdo en el servicio que da la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas; un 40% que representa 160 clientes opinaron que están de Acuerdo, por lo que se observa que en la mayor parte de los clientes es decir que el 80% del total se encuentran satisfecho con el servicio, mientras tanto un 3% se encontró dudoso al responder esta pregunta y el 17% está en desacuerdo.

5. LAS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN SE REALIZAN CON EFICIENCIA Y EFICACIA.

CUADRO 22.ACTIVIDADES Y PROGRAMAS SE REALIZAN CON EFICIENCIA Y EFICACIA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 0 | 0 |
| Probablemente si | 158 | 40 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 219 | 55 |
| Definitivamente no | 20 | 5 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 21.ACTIVIDADES Y PROGRAMAS SE REALIZAN CON EFICIENCIA Y EFICACIA



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Dados los datos obtenidos en el gráfico No.21,tenemos que 158 de 397 encuestados reflejados en un 40% nos indican que los programas y actividades en la Cruz Roja Junta Cantonal de salinas no se realizan con eficiencia y eficacia; 219 clientes manifestados en un 55% mencionan que probablemente no, y un 5% manifiestan que definitivamente no hay eficacia y eficiencia en la realización de las actividades realizadas por la institución determinando así que hay que tomar correctivos efectivos por el bien de la organización.

6. LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS PROYECTA UNA BUENA IMAGEN CORPORATIVA.

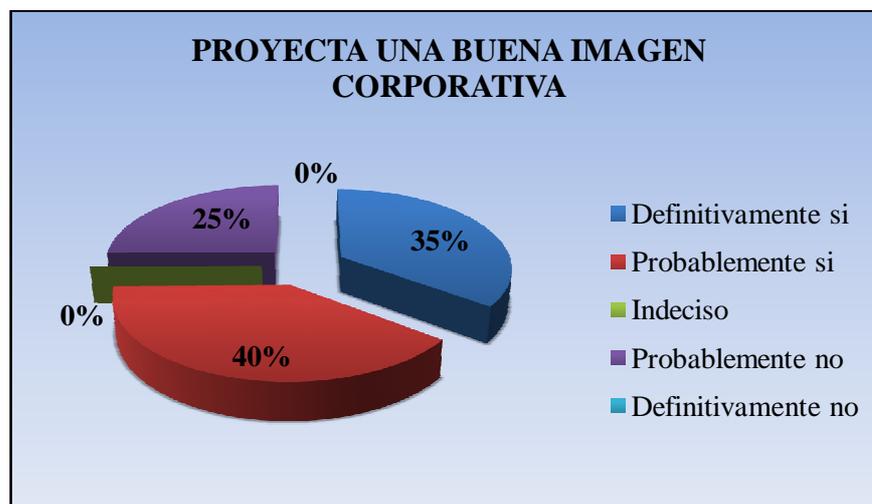
CUADRO 23.PROYECTA UNA BUENA IMAGEN CORPORATIVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 140 | 35 |
| Probablemente si | 157 | 40 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 100 | 25 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 22.PROYECTA UNA BUENA IMAGEN CORPORATIVA



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Entre los resultados obtenidos en el gráfico No.22 un 35% muestra que definitivamente si proyecta una buena imagen corporativa, en cuanto el 40% opinó que probablemente sí, y un 25% dijo que probablemente no, debido a que estas personas no se encuentran seguro de que la empresa posee una buena imagen institucional.

7. LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS CUENTA CON TODOS LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

CUADRO 24. CUENTA CON TODOS LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 0 | 0 |
| Probablemente si | 120 | 30 |
| Indeciso | 40 | 10 |
| Probablemente no | 217 | 55 |
| Definitivamente no | 20 | 5 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 23. CUENTA CON TODOS LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Al observar estos resultados de la tabla y el gráfico, demuestra que un 30% que representa 120 de los encuestados opinan que probablemente sí, mientras que un 10% que representa a 40 se encuentran indecisos con este tema, un 55% manifiestan que probablemente no cuenta con todos los recursos y un 5% opinaron que definitivamente no cuentan con todos los recursos necesarios por tanto debería existir más autogestión por parte de sus autoridades para que existan más partidas presupuestarias para la institución.

8. ES IMPORTANTE LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

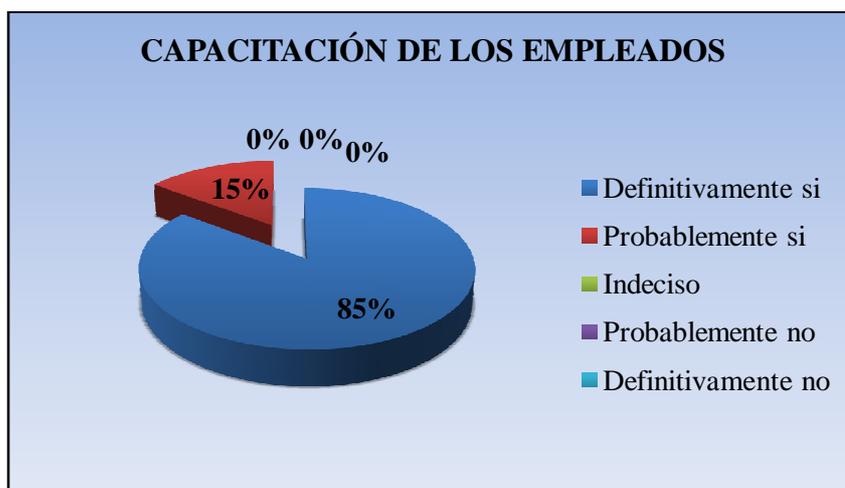
CUADRO 25. CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 339 | 85 |
| Probablemente si | 58 | 15 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 0 | 0 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 24. CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

En el gráfico No. 24, muestrales estadísticas de ésta pregunta que el 85% representadas a 339 personas encuestadas manifiesta que definitivamente si la capacitación de los empleados es importante para la institución, un 15% que representa 58 clientes dice que probablemente sí, considerando que la capacitación es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de cada uno de los colaboradores de la empresa, para que de esta manera la institución cuente con personal calificado y productivo.

9. LA DIRECTIVA DE LA INSTITUCIÓN PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LA ELABORACIÓN DE ACTIVIDADES, PROGRAMAS O PLANES DE EMPRESA.

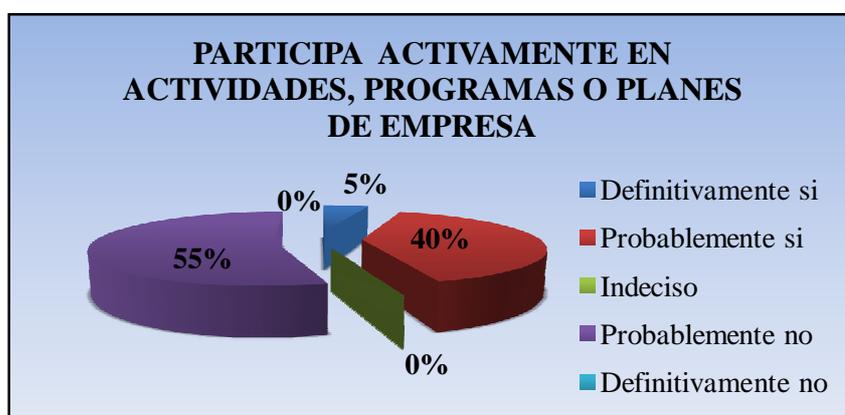
CUADRO 26.PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ACTIVIDADES, PROGRAMAS O PLANES DE EMPRESA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Definitivamente si | 20 | 5 |
| Probablemente si | 160 | 40 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 217 | 55 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 25.PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ACTIVIDADES, PROGRAMAS O PLANES DE EMPRESA



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Según los datos establecidos en el gráfico No. 25, un 5% opinan que definitivamente sí, un 40% de los clientes encuestados manifestaron que probablemente si la directiva de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas participa activamente en actividades, programas o planes de empresa, puesto que realizan eventos para recaudar fondos, es decir que el 45% del total opina favorablemente, mientras que 55% del restante de personas encuestadas manifestaron que probablemente no participa activamente la directiva.

10. LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS UTILIZA INSTRUMENTOS DE CALIDAD.

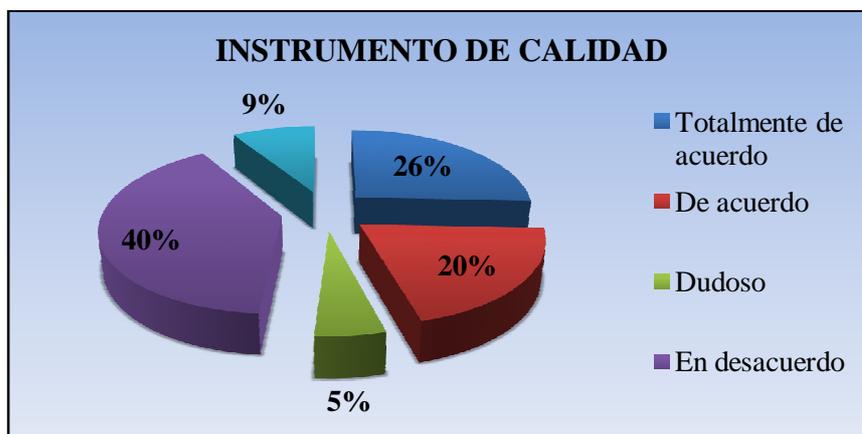
CUADRO 27. INSTRUMENTOS DE CALIDAD

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 102 | 26 |
| De acuerdo | 80 | 20 |
| Dudoso | 21 | 5 |
| En desacuerdo | 159 | 40 |
| Totalmente en desacuerdo | 35 | 9 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 26. INSTRUMENTOS DE CALIDAD



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Entre los resultados obtenidos de la tabla y el gráfico, expresa un 26% que representa 102 de los clientes están totalmente de acuerdo, un 20% que representa a 80 personas se encuentran de acuerdo, mientras que un 5% se encuentran indeciso al respecto de esta pregunta, el 40% están en desacuerdo considerando que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas no posee todos los instrumentos de calidad por la falta de recursos y el 9% manifestó que están totalmente en desacuerdo.

11. ¿CÓMO CALIFICA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS?

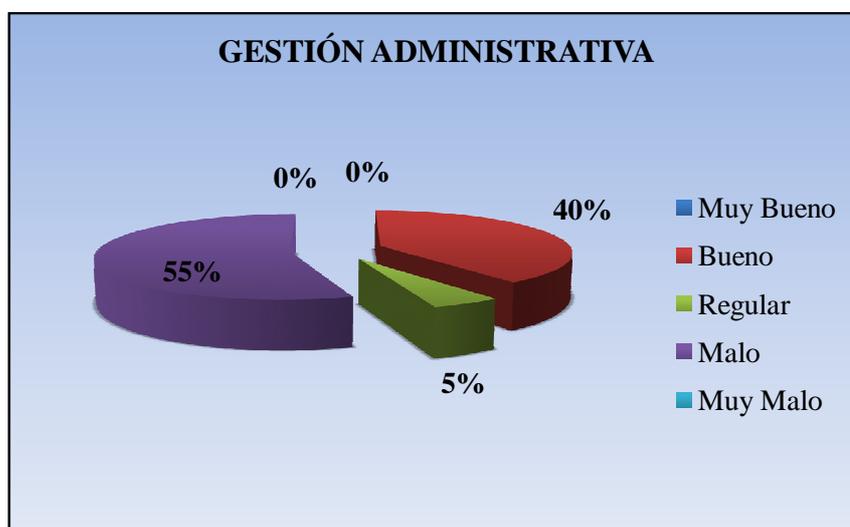
CUADRO 28.GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Muy Bueno | 0 | 0 |
| Bueno | 158 | 40 |
| Regular | 20 | 5 |
| Malo | 219 | 55 |
| Muy Malo | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 27.GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Como se observa en el gráfico No. 27, los resultados obtenidos en este ítem nos reflejan que un 40% consideran que es bueno, parte pequeña de la población 5% de los encuestados opinaron que Regular y 55% lo consideran malo, dándonos a entender que la gestión Administrativa es deficiente, siendo esto uno de los parámetros para buscar el cambio y la transformación de la institución.

12. LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN ES LA ADECUADA.

CUADRO 29.LA ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA AL CLIENTE ES LA ADECUADA

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Definitivamente si | 179 | 45 |
| Probablemente si | 120 | 30 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente no | 98 | 25 |
| Definitivamente no | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 28.LA ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA AL CLIENTE ES LA ADECUADA



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Según los resultados se observa en el gráfico No.28, que el 45% representada por 179 personas encuestadas manifiestan que definitivamente si la atención del personal es la adecuada, un 30% que representa 120 clientes opinan que probablemente sí, es decir que los empleados están cumpliendo con las expectativas de los clientes y un 25% consideran que probablemente no brindan la atención que merecen con este porcentaje se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés.

13. LE GUSTARÍA QUE LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS UTILICE ESTRATEGIAS.

CUADRO 30.UTILIZACIÓN DE ESTRATEGIAS

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Si | 379 | 95 |
| No | 0 | 0 |
| Tal vez | 18 | 5 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 29.UTILIZACIÓN DE ESTRATEGIAS



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

En el gráfico No. 29, tenemos que 379 de 397 encuestados reflejados en un 95% del total nos indican que si les gustaría que la institución utilice estrategias y un 5% manifestaron que tal vez, es decir que los clientes consideran que la Cruz Roja Junta Cantonal de salinas debería implementar estrategias para fortalecer de esta manera el trabajo institucional.

14. LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS DEBE TENER UN PLAN ESTRATÉGICO.

CUADRO 31.DEBE TENER UN PLAN ESTRATÉGICO

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 357 | 90 |
| De acuerdo | 40 | 10 |
| Dudoso | 0 | 0 |
| En desacuerdo | 0 | 0 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| Total | 397 | 100 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

GRÁFICO 30.DEBE TENER UN PLAN ESTRATÉGICO



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Resulta alentador conocer en el gráfico No. 30, que el 90% correspondiente a 357 encuestados están totalmente de acuerdo y un 10% está de acuerdo entendiendo en este ítem que la totalidad de los usuarios consideran importante la aplicación de un plan estratégico que sirva como guía para mejorar la gestión administrativa y así contribuya para el desarrollo de la institución.

3.4.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas carece de una Planificación Estratégica, lo que ha incidido en que no se llegue a obtener una efectiva gestión administrativa por parte de sus directivos.

Las actividades realizadas por la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas carecen de eficacia y eficiencia, incidiendo en que las acciones efectuadas por sus directivos y trabajadores no sean desarrolladas de forma efectiva para el bien de la institución.

El presupuesto que maneja anualmente la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas es limitado debido a que solo cubre sueldos, servicios básicos, instrumentos de laboratorio etc., por tanto carece de partidas presupuestarias para un mejor desarrollo organizacional.

El liderazgo implantado por los directivos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas es regular y a su vez autoritaria, incidiendo esto en la ausencia de comunicación y buenas relaciones humanas con los empleados de la institución.

En la institución existe ausencia de sistemas de control en lo que respecta a los programas y proyectos realizados por la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas incidiendo de manera negativa en la realización de los mismos.

RECOMENDACIONES

Comprometer a los actores de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas a que participen y se involucren en la realización de un plan estratégico para que de esta manera se alcance el desarrollo institucional.

Se establezcan cursos de acción apropiados para las actividades realizadas por los directivos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, para que de esta forma las acciones efectuadas tengan un alto grado de efectividad.

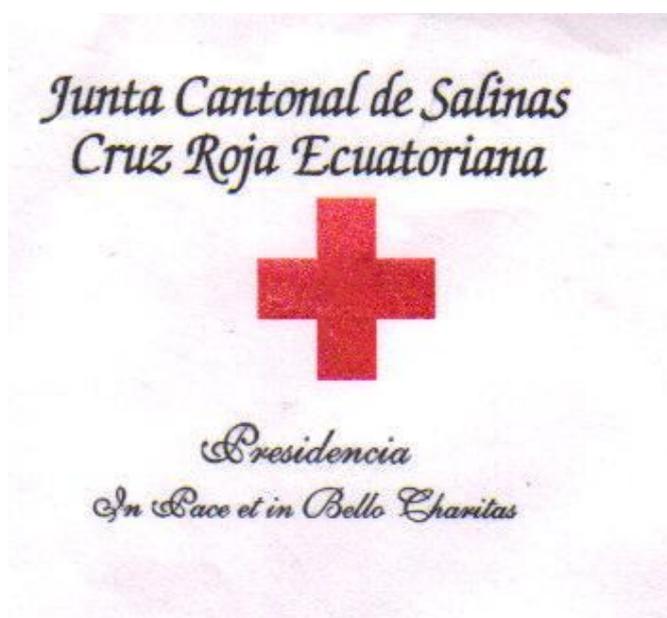
Obtener partidas presupuestarias a través de una gestión efectiva ante las empresas privadas para que de esta manera exista un mayor incremento en el presupuesto y que el mismo sirva para gastos de equipos e instrumentos que cubran las necesidades existentes en la institución.

Se establezca un estilo de liderazgo participativo que permita la interacción de todos los integrantes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas para que de esta manera exista una excelente comunicación y ambiente organizacional entre los directivos y trabajadores de la organización.

Proponer nuevos Sistemas y técnicas de control para que de esta forma se monitoreen de manera permanente los proyectos y programas realizados por la Cruz roja junta cantonal de salinas corroborando al cumplimiento total de los objetivos y metas de la institución.

CAPÍTULO IV

4. “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS 2011-2015”



4.1.- PRESENTACIÓN

Con la propuesta del plan estratégico se propende el mejoramiento de la gestión Administrativa, para que sea el soporte de la solución de los problemas por lo que atraviesa la institución.

El Presente Plan Estratégico está formulado en un proceso participativo, discutido y analizado con las socias y voluntarios de la institución. Igualmente, es un instrumento de trabajo para la Directiva para los próximos 5 años, en el cual pretendemos construir cambios positivos para el desarrollo y crecimiento de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

La implementación del plan estratégico para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas generará a la directiva como al personal realizar sus actividades de forma planificada y organizada, además crear estrategias que permitan obtener resultados positivos para el cumplimiento de sus metas.

La Cruz Roja Ecuatoriana Junta Cantonal de Salinas, junto con su voluntariado se dedica día a día hacer lo posible para ayudar a estas personas de bajo recursos económicos facilitándoles atención médica, servicio de análisis químicos de laboratorios, banco ortopédico etc.

Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas es una institución que no es gubernamental por lo tanto no recibe asignación alguna, siendo esta sin fines de lucro manteniéndose con las diferentes actividades que realiza un grupo de señoras voluntarias no siendo suficientes para mantener el personal especializado que se necesita.

La planeación estratégica propuesta, cubre un período de cinco años (2011-2015), definiendo la misión y visión, determinando las políticas, programa y planes que la llevarán a cumplir las metas establecidas, además de las estrategias necesarias para poder alcanzar los objetivos propuestos.

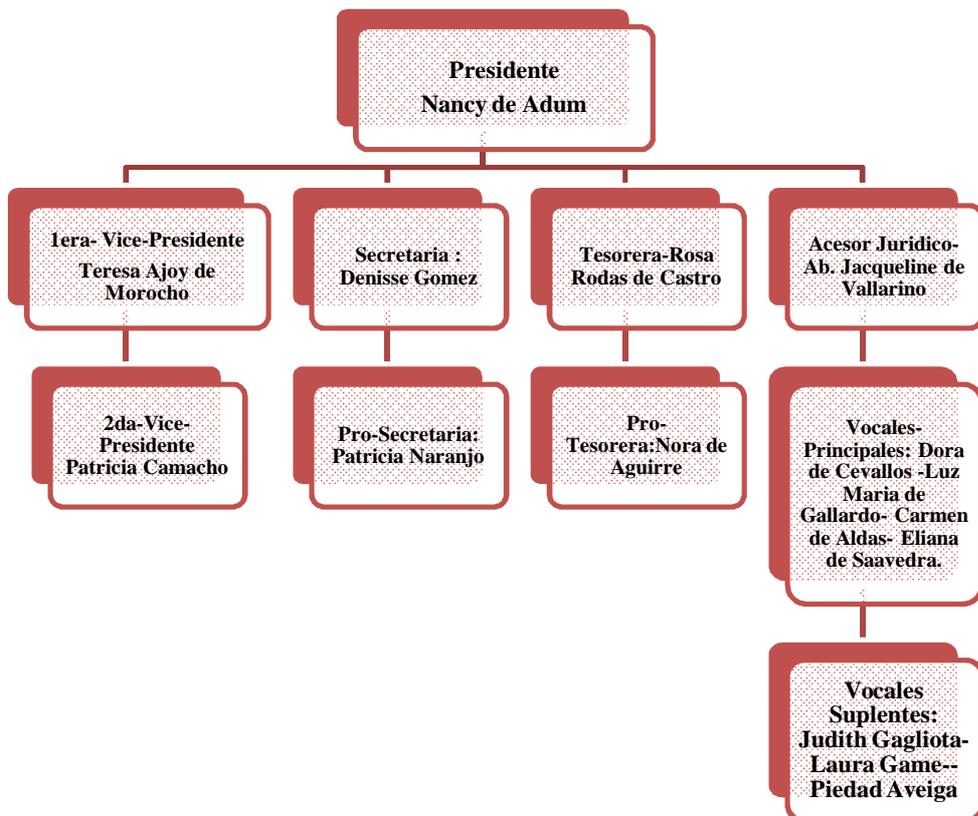
Para el cumplimiento de su finalidad, objetivos generales y tareas específicas, la Junta Cantonal de Salinas se organizará a través de una estructura institucional, que obedece a la división política - administrativa.

4.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Este esquema se describe como instrumento para la utilización de la administración de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

ORGANIGRAMA DIRECTIVA CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

GRÁFICO 31 ORGANIGRAMA

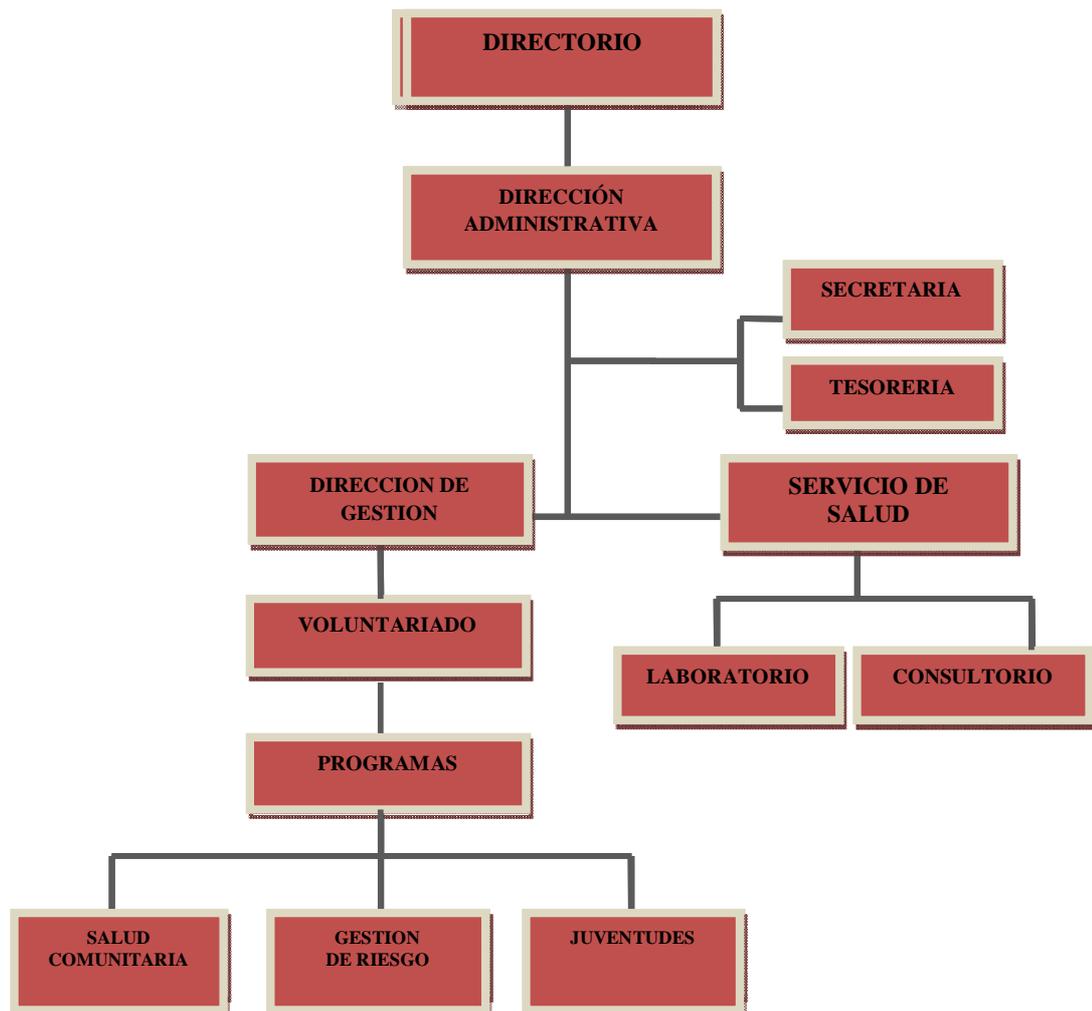


Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

ORGÁNICO FUNCIONAL CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

GRÁFICO 32 ORGÁNICO FUNCIONAL



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.
Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas no cuenta con un orgánico departamental cuyas funciones no están divididas. Para una mejor coordinación se propone la aplicación de este organigrama ya que se encuentra distribuido acordes a los conocimientos de las distintas áreas que posee la institución.

DIRECTORIO: Se encarga de dirigir la institución y hacer las respectivas gestiones, en este directorio intervienen la presidenta, vice presidenta, tesorera, secretaria, asesor jurídico vocales principales y vocales suplentes.

SECRETARIA: Realiza los oficios, actas, hojas de asistencia, toma nota de las reuniones que realiza la institución, registra, clasifica, distribuye, archiva la documentación recibida y/o enviada ,comunica mediante email y vía telefónica las actividades a realizarse.

TESORERÍA: Autoriza verifica y firma junto con la Presidenta los gastos presupuestados o extraordinarios, así como todos los comprobantes de gastos efectuados y mantiene al día los informes financieros de la institución.

LABORATORIO: Este departamento se encarga de hacer los respectivos exámenes médicos.

CONSULTORIO: Realiza la atención de las consultas médicas a cargo del doctor y doctora de la institución.

PROGRAMAS: Cada uno de los programas están dirigidos por coordinadores quienes estarán encargados como van evolucionando cada uno de ellos.

4.3.- FILOSOFÍA

La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, está formada por socios Activos, Socios Honorarios, y voluntarios estableciendo comunicación entre sus integrantes manteniendo relaciones de amistad, brindando a sus clientes un servicio de calidad, nuestro compromiso está basado en la participación del voluntariado.

4.4.- MISIÓN

Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas trabaja para prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, a través del fortalecimiento de su voluntariado, promoviendo el bienestar y la dignidad humana en la diversidad; cambiando mentalidades y fortaleciendo la cooperación entre personas.

4.5.- VISIÓN

Al 2015 la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas será la organización humanitaria líder en la Provincia, unida en su voluntariado y transparente, que inspira, promueve, desarrolla y ejecuta acciones que contribuyen a mejorar el bienestar de las poblaciones vulnerables.

4.6.- OBJETIVOS

4.6.1.-OBJETIVO GENERAL

Formular el plan Estratégico mediante la utilización de estrategias, programas y proyectos que procure el mejoramiento de la gestión administrativa de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

4.6.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar el plan estratégico mediante estudios y planes de mejoramiento mediante técnicas, procedimientos para promover el progreso y crecimiento institucional de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.
- Diseñar estrategias relacionada con la administración que permiten el buen funcionamiento de la institución utilizando herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus objetivos.
- Analizar la situación actual mediante estudios e investigaciones que permitan el desarrollo de estrategias de cambios para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.
- Realizar capacitación constante a los trabajadores para el mejoramiento del servicio y atención de los clientes de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, logrando el crecimiento económico de la institución.

4.7.- PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

4.7.1.- PRINCIPIOS

Humanidad: La Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos.

Imparcialidad: No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad: Con el fin de conservar la confianza de todos, se abstiene de tomar parte en las diferencias y, en todo tiempo, en las polémicas de orden político, racial, religioso e ideológico.

Independencia: El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rige el país, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios de la Cruz Roja.

Voluntariado: La Cruz Roja tiene personas que dan ayuda desinteresada a quien más lo necesite sin recibir nada a cambio.

Unidad: La Cruz Roja es una organización accesible a todos y extiende su acción humanitaria a todas las personas.

Universalidad: La Cruz Roja y todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

4.7.2.- VALORES CORPORATIVOS

- **Responsabilidad:** Es importante para cada integrante de la institución porque permite realizar sus actividades de forma ordenada y organizada
- **Respeto:** Debe existir respeto entre los colaboradores, brindándole un trato justo al cliente.
- **Honestidad:** ser honesto con todo el personal y clientes que asisten a la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

- **Compromiso:** Estar vinculado la directiva, voluntarios y colaboradores contribuyendo para el bienestar de la institución.
- **Equidad:** Es elemental mantener en la institución la igualdad entre todas las personas, condición social, religión, sexual o de género, entre otras.
- **Solidaridad:** Este valor representa lo que es la institución debido a que refleja en el servicio que se da a los clientes y busca cada día el bien común de cada uno de ellos ayudando a quién más lo necesita.

4.7.3.-ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN

Para hacer este análisis, conocido también como análisis del entorno, se hace un estudio de las fuerzas externas que pueden afectar de manera negativa a la institución, así como también las fuerzas internas cuyo objetivo será beneficiar a la organización, permitiendo aplicar las estrategias que se van a utilizar de una u otra forma, para que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas siga mejorando y creciendo en el mercado del Cantón Salinas.

MACRO AMBIENTE EXTERNO

Manifiesto a continuación puntos relevantes que involucra a la empresa con el macro ambiente Externo.

En el aspecto Demográfico considero que: la Cruz Roja está situada en el Cantón Salinas se encuentra ubicada en el extremo occidental de la provincia de Santa Elena, a 142 km de Guayaquil. Tiene un área de 97 km², con una población de 60.053 habitantes.

En Salinas se encuentra la más grande de las infraestructuras hoteleras dedicadas al turismo de la provincia. Es un importante centro turístico por sus hermosas y acogedoras playas. Cuenta con hoteles de primera categoría, así como clubes, casinos, bares, discotecas y centros deportivos.

En la Cruz Roja Junta Cantonal asisten personas que tienen un estatus económico desde el nivel alto, medio y bajo sin restricción alguna se le atiende en la institución.

Cabe recalcar que la Cruz Roja, es una empresa sin fines de lucro que se mantiene de los ingresos diarios de exámenes, consultas médicas y de autogestiones de eventos realizados por la Directiva, socios y voluntarios de la institución.

La institución fue creada el 11 de Julio de 1941, está legalmente constituida y dirigida por una directiva cuya vigencia es de 4 años, en la actualidad se encuentra en el periodo 2009-2013.

La sociedad y clientes optan por ser atendidos en instituciones donde presentan un alto grado de seguridad y credibilidad en el servicio que brindan, esta es la característica distintiva de la empresa que presenta a la comunidad.

Los equipos con que cuenta la institución, si bien es cierto sigue cumpliendo su función, actualmente la tecnología permite tener equipos más sofisticados con resultados mucho más certeros y rápidos, lo que permitirá competir con otras casas de salud, y lograr el éxito como institución dentro de la comunidad y a nivel nacional.

MICRO AMBIENTE EXTERNO

Se expresa a continuación aspectos que influyen e involucran a la empresa con el micro ambiente externo.

En la institución es importante de que exista comunicación entre departamentos, empleados y directiva, siendo significativo el trabajo realizado en cada área, esto aporta repercute en los planes y medidas que se tomarán para la realización de las actividades dentro de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Es importante considerar a los proveedores para conseguir un buen material a bajo costo y con rapidez en este caso contamos con VIBAG que es una empresa que nos provee de reactivos para realizar los análisis en el laboratorio de la institución, cabe resaltar que éste proveedor nos da crédito para realizar los pagos pertinentes.

En la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, asisten todo clase y tipo de clientes, ellos quienes son el ser de la empresa se les atiende de una manera cordial como se debe hacer. Existen clientes fijos ya de años y clientes que recién asisten y que se espera que regrese por el servicio que se le brinda.

Es significativo conocer a nuestra competencia casi tanto como se conoce la empresa propia; la competencia en la actualidad es mucho más agresiva y es difícil subsistir sin lucha contra ella. Sin embargo la institución lucha día a día con el hospital de salinas y el hospital de la FAE, que son la competencia más cercanas a la empresa.

4.8.-ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

El presente análisis, tiene como objetivo, la demostración del impacto de los tipos estrategias de Porter en el rol de las investigaciones del mercado y de la relación que estas tengan con los clientes.

Si bien existe una serie de indicadores que pueden conducir las actividades de la institución, hay ciertos factores que resultan ser más importantes que otros y la clave para una correcta estrategia es que responda a las verdaderas necesidades de los clientes.

El éxito de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas dependerá de las estrategias que se implementen y de la permanencia que estas tengan en el mercado y en la comunidad del cantón Salinas.

4.9.- ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO

El FODA es una herramienta que permite conocer la situación actual de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas donde a través de ellos podemos conocer las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas.

La Matriz FODA conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias que son: Estrategia FO (Fortalezas – oportunidades), Estrategia DO (Debilidades – Oportunidades), Estrategia FA (Fortalezas- Amenazas) Estrategia DA (Debilidades y Amenazas), con estas estrategias obtendremos mejores resultados para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. Para la identificación de las estrategias se realizó la matriz DOFA, con el fin de encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades, amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. De esta matriz resultaron estrategias a implementarse en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Es importante destacar que se realizó la Matriz de evaluación de factores internos (MEFI) para saber qué tan fuerte o débil es la institución. Mediante esto también se dio la necesidad de implementar la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) identificando que probabilidades existen de que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas pueda mejorar y seguir manteniéndose en el mercado.

CUADRO 32. MATRIZ DEL FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo del Yacht Club de Salinas. ayuda por parte de municipios restaurantes y amistades con venta de entradas de eventos que realiza la institución. 2. Instalaciones propias. 3. Creación de nuevos proyectos como remodelación escuela de capacitación de gestión de riesgo. 4. Seriedad y buen servicio satisfacción de los clientes en exámenes. 5. Empresa Privada constituida legalmente, se autofinancia mediante gestión. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de un plan estratégico 2. Falta de recursos para implementar estrategias de cambio y los programas que se quieren implementar. 3. Escases de ambulancia para primeros auxilios y equipos de mayor tecnología. 4. Quedarnos sin los equipos de trabajo diario. 5. Falta de capacitación para empleados de la institución. |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Moderno desarrollo tecnológico. 2. Posee una buena imagen corporativa de la institución. 3. Atender a mayor cantidad de personas de escasos recursos con excelente calidad de servicio. 4. Desarrollo de la institución a nivel cantonal. 5. Captación de nuevos clientes. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Escasez de Reactivos de Laboratorio. 2. Competencia 3. Cerrar la Institución. 4. Falta de acogida por parte de los clientes. 5. Escases de voluntariado en la institución. |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

CUADRO 33. APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

| Factores críticos para el éxito. | Peso | Calificación | Total Ponderado |
|--|-------------|---------------------|------------------------|
| FORTALEZAS. | | | |
| • Apoyo del Yacht Club de Salinas. ayuda por parte de municipios restaurantes y amistades con venta de entradas de eventos que realiza la institución. | 0.05 | 4 | 0.20 |
| • Instalaciones propias. | 0.10 | 4 | 0.40 |
| • Creación de nuevos proyectos como remodelación escuela de capacitación de gestión de riesgo. | 0.20 | 4 | 0.80 |
| • Seriedad y buen servicio satisfacción de los clientes en exámenes. | 0.10 | 4 | 0.40 |
| • Empresa Privada constituida legalmente, se autofinancia mediante gestión. | 0.10 | 3 | 0.30 |
| DEBILIDADES | | | |
| • Carencia de un plan estratégico | 0.05 | 1 | 0.05 |
| • Falta de recursos para implementar estrategias de cambio y los programas que se quieren implementar. | 0.03 | 1 | 0.03 |
| • Escases de ambulancia para primeros auxilios y equipos de mayor tecnología. | 0.05 | 1 | 0.05 |
| • Quedarnos sin los equipos de trabajo diario. | 0.05 | 1 | 0.05 |
| • Falta de capacitación para empleados de la institución. | 0.05 | 1 | 0.05 |
| | 1.0 | | 2.3 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Mediante la MEFI obtuvimos el resultado de 2.3 lo que significa que la empresa es débil en lo interno, pero se debe mejorar esas debilidades para ser sólidamente fuertes. Mediante las estrategias y cursos de acción se tomarán las medidas necesarias para fortalecer las debilidades existentes.

CUADRO 34. APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

| Factores críticos para el éxito. | Peso | Calificación | Total Ponderado |
|---|------|--------------|-----------------|
| OPORTUNIDADES | | | |
| • Moderno desarrollo tecnológico. | 0.20 | 4 | 0.80 |
| • Posee una buena imagen corporativa de la institución. | 0.10 | 4 | 0.40 |
| • Atender a mayor cantidad de personas de escasos recursos con excelente calidad de servicio. | 0.10 | 3 | 0.30 |
| • Desarrollo de la institución a nivel cantonal. | 0.20 | 4 | 0.80 |
| • Captación de nuevos clientes. | 0.10 | 3 | 0.30 |
| AMENAZAS | | | |
| • Escasez de Reactivos de Laboratorio. | 0.05 | 2 | 0.10 |
| • Competencia | 0.15 | 1 | 0.15 |
| • Cerrar la Institución. | 0.05 | 1 | 0.05 |
| • Falta de acogida por parte de los clientes. | 0.03 | 1 | 0.03 |
| • Escases de voluntariado en la institución. | 0.02 | 1 | 0.02 |
| | 1.0 | | 2.9 |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

El resultado en la aplicación MEFE es de 2.9, lo que nos indica que tiene muchas oportunidades de mantenerse y seguir creciendo institucionalmente.

Es decir que la empresa está aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas, y por ende se va a seguir mejorando de acuerdo a las estrategias y cursos de acción.

CUADRO 35.MATRIZ DEL ANÁLISIS DAFO

| ESTRATEGIAS (FO) | ESTRATEGIAS (DO) |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporación de Ambulancia y equipos con tecnología para el departamento de laboratorio (F4, O1) 2. Trabajo conjunto con el Yacht club de salinas u otras instituciones (F1, O3) 3. Remodelación escuela de capacitación de gestión de riesgo en el cantón Salinas. (F3, O4) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Con el plan estratégico lograremos los objetivos a largo plazo con el apoyo de instituciones (D1, O4) 2. Creación de planes de capacitación para los colaboradores de la institución (D5, O3, O5) 3. Incrementar y desarrollar planes de autogestión para la compra de ambulancia y equipos de laboratorio. (D3, O1, O3) |
| ESTRATEGIAS (FA) | ESTRATEGIAS (DA) |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar presupuestos para la implementación de equipos de laboratorio brindando un mejor servicio a los clientes.(F4, A4) 2. Remodelación escuela de capacitación de gestión de riesgo aumentando de esta manera más voluntariado en los programas.(F3, A5) 3. Ofrecer planes lucrativos y más eventos de autogestión para mejorar la partidas presupuestarias de la institución (F5, A3) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar y ejecutar el plan estratégico para establecer planes adecuados de programas y para solucionar la falta de capacitación a los empleados (D1,D2 A2, A4) 2. Mantener un Registro de control para la respectiva verificación de los equipos de la institución y que estos operen de manera eficiente. (D4,A3) 3. Capacitando a los empleados, permitirá que sea innovadores para mantener la fidelidad de los clientes (D5-A4). |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

4.10.- ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN

Las estrategias para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas solucionarán problemas presentes y futuros que posee la institución. Estas estrategias son de crecimiento y mejoramiento institucional.

1.- ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO.

Estrategia 1.- Incorporación de Ambulancia y equipos con tecnología para el departamento de laboratorio.

Curso de Acción 1.

- Realizar convenios con instituciones para el financiamiento e implementación de equipos con mayor avance tecnológico.
- Aplicación de nuevos eventos que permita generar ingresos para incorporación de nuevos equipos.
- Mediante los ingresos diarios de exámenes y consultas médicas.

Estrategia 2.- Trabajo conjunto con el Yacht Club de Salinas, instituciones gubernamentales y privadas.

Curso de Acción 2.

- Realizar convenios para la interrelación y trabajo en equipo entre empresas dando la ayuda que mutuamente se puede dar.
- Ofrecer beneficios a las instituciones gubernamentales y privadas mediante charlas de los voluntarios de los diferentes programas de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas a cambio de ayuda a la institución.
- Brindar asistencia médica de calidad a las diferentes instituciones mediante personal capacitado de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

Estrategia 3.- Remodelación de una escuela de capacitación de gestión de riesgo en el Cantón Salinas.

Curso de Acción 3.

- Capacitar a los voluntarios de los diferentes programas de la institución.
- Ayuda a la comunidad por medio del voluntariado de gestión de riesgo.
- Brindar servicios en temporada y feriados brindándole a las personas asistencia médica.

2.- ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO.

Estrategia 1.- Implantar presupuestos para la implementación de equipos de laboratorio brindando un mejor servicio a los clientes.

Curso de Acción 1.

- Realizar reuniones constantes con la directiva de la Cruz Roja Junta cantonal de salinas para la implementación de equipos brindando mejor servicio y atención al cliente.
- Dar mantenimiento a los equipos de laboratorio dando credibilidad en el servicio al cliente.
- Ganar prestigio mediante los análisis de exámenes por parte de los clientes, para la evolución efectiva de la institución.

Estrategia 2.- Remodelación de la escuela de capacitación de gestión de riesgo y de los diferentes programas aumentando de esta manera más voluntariado en la institución.

Curso de Acción 2.

- Motivación al personal y al voluntariado a través de reconocimientos por parte de la Cruz Roja Nacional y cantonal.
- Entrega de certificados y de becas.

- Realizar talleres de relaciones humanas y de diferentes temas para el personal, directiva y voluntarios con el fin de mejorar la comunicación y trabajo en equipo en la institución.

Estrategia 3.- Ofrecer planes lucrativos y eventos de autogestión para mejorar las partidas presupuestarias de la institución.

Curso de Acción 3.

- Formar equipos de trabajo implementando diferentes actividades que ayude a mejorar los ingresos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.
- Dar capacitación de primeros auxilios a las empresas y colegios para contar con un plan emergente generando un ingreso a la institución.
- Implementar más eventos anuales para el incremento de ingresos para la institución.

4.11.- POLÍTICAS

Las políticas presentadas se establecen para promover las buenas relaciones entre los que conforman la institución lo que facilitará la consecución de las estrategias y objetivos del plan estratégico.

Manifiesto a continuación las políticas establecidas por Cruz Roja Ecuatoriana a nivel institucional que son las siguientes:

POLÍTICA DE CALIDAD

La Cruz Roja Ecuatoriana cumpliendo con su mandato humanitario implementa de forma continua la gestión de calidad, a través del total compromiso y participación de su recurso humano y apoyada por un trabajo integrado de todos sus programas, áreas y agentes externos, con el fin de satisfacer de manera eficiente y efectiva las necesidades de las personas en condiciones de vulnerabilidad, así como de las instituciones que requieran nuestros servicios.

POLÍTICAS GENERALES

- Gestión de riesgos y vulnerabilidad
- Gestión de calidad y transparencia
- Gestión de recursos humanos y Voluntariado

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- Política de obtención de fondos
- Política de juventud
- Política de gestión de desastres
- Política de difusión, protección
- Política de comunicación y de salud

Mediante las estrategias aplicadas en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas se ha considerado: políticas de la Directiva y socias, política del voluntariado de cada uno de los programas y política del personal que labora en la institución.

Políticas de la Directiva y Socias

- La Directiva debe dar a conocer a los socias y voluntarios de los programas los respectivos informes de las recaudaciones que se obtiene de los eventos y las actividades que realiza la institución.
- Estar debidamente uniformados y con el distintivo que representa la Cruz Roja.
- Cumplir con las disposiciones del reglamento de la Cruz Roja.
- Evaluar el rendimiento de los trabajadores.
- Deben realizar la respectiva gestión para que el personal de la institución reciba capacitación constante.

Políticas del Voluntariado de Programas

- Voluntarios de la institución deben estar debidamente uniformados y con el distintivo que representa la Cruz Roja.
- El coordinador de cada uno de los programas debe dar a conocer los respectivos informes de las actividades que se realizan en cada uno de ellos.
- Asistir a las reuniones convocadas por la directiva.

Políticas del Personal

- El personal deberá respetar el horario de ingreso y salida en la jornada de trabajo.
- Reportar, dar informes a la administración sobre recaudación diaria de los ingresos y clientes atendidos en la institución.
- Mantener la higiene en el lugar donde se hacen los exámenes y donde se dan consultas médicas a los clientes.
- Recibir capacitaciones continuas para mejorar la atención al cliente y su desarrollo profesional.
- Control de los Reactivos medicinales.

4.12.- PROGRAMAS

GESTIÓN DE RIESGO

El programa orienta sus esfuerzos a construir comunidades fuertes y menos vulnerables aplicando planes de preparación y prevención ante desastres naturales, elaborando planes de contingencia. Dentro del programa de gestión de riesgo y desastres están incluidos los planes de preparación que consiste en la capacitación de los voluntarios relacionado a tema de primeros auxilios básicos.

CUADRO 36.GESTIÓN DE RIESGO

| Programa | Objetivo | No. de horas | Periodo de realización | Responsable | Dirigido a: |
|-------------------|---|--------------|------------------------|---|--------------------------------------|
| Gestión de Riesgo | Desarrollar el programa de gestión de riesgo, mediante planes de capacitación como Primeros Auxilios Básicos, atención en Desastres y situaciones de violencia que coordine el accionar de las comunidades. | 8 horas | Abril A Mayo del 2012 | Directiva Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas Sr. Yuri Herrera Jaramillo. Coordinador. | Voluntarios socios y a la comunidad. |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Procedimiento:

- Identificar quienes van a ser los instructores de las capacitaciones.
- Describir y desarrollar los temas de las capacitaciones.
- Elaborar el informe del plan de capacitación que se va a dar.
- Selección de voluntarios.
- Distribución de voluntarios a los diferentes programas.
- Evaluación y entrega de certificados para quienes asistieron al curso de capacitación.

Contenido del programa de Gestión de Riesgo.

Primeros Auxilios Básicos

- Respiración cardiovascular
- Principios de Acción de Emergencia
- Signos vitales
- Emergencias cardiacas y respiratoria
- Hemorragias, Heridas curaciones y Quemaduras
- Emergencias Ambientales y comunes

Beneficios

- Impulsar la participación de los voluntarios, trabajadores y directiva de la institución.
- Incrementa el nivel de conocimiento de cada uno de los participantes.
- Ayuda a la comunidad por medio de los talleres de este programa.

Cronograma

| Años | 2012 | | | | | | | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------|------|------|------|
| Actividades | Abril | | | | Mayo | | | | | | | |
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | | | | |
| Respiración cardiovascular | | | | | | | | | | | | |
| Principios de Acción de Emergencia | | | | | | | | | | | | |
| Signos vitales | | | | | | | | | | | | |
| Emergencias cardiacas y respiratoria | | | | | | | | | | | | |
| Hemorragias, Heridas curaciones y Quemaduras | | | | | | | | | | | | |
| Emergencias Ambientales y comunes | | | | | | | | | | | | |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

SALUD COMUNITARIA

El programa de Salud Comunitaria busca el logro de una vida más sana y segura basándose en la consideración de que la salud es un derecho inalienable de las personas sin distinción de nacionalidad, etnia, credo, sexo u origen.

La salud es el pilar de la realización plena, del desarrollo de las capacidades, la integración social y es el motor para la participación activa, productiva y responsable de todos y todas en la sociedad

CUADRO 37.GESTIÓN DE SALUD COMUNITARIA

| Programa | Objetivo | No. de horas | Periodo de realización | Responsable | Dirigido a: |
|------------------------------|--|--------------|------------------------|--|--|
| Gestión de Salud Comunitaria | Efectuar el programa de Salud Comunitaria, mediante talleres de VIH-Sida, hábitos de higienes para los barrios más vulnerables del cantón a través de las Brigadas de Salud. | 12 horas | Junio 2012. | Directiva Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas Sra. Doris Espinoza de Sánchez. Coordinadora | Voluntarios y habitantes del cantón Salinas. |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Procedimiento:

- Identificar quienes van a ser los capacitadores o guías de las voluntarias para que ellas estén preparadas para dar las charlas.
- Describir y desarrollar los temas de los talleres.
- Elaborar el informe de los talleres que se van a realizar.
- Selección y distribución de voluntarios para dar las charlas a los habitantes de los sectores vulnerables del cantón.
- Evaluación de los talleres dictado.

**Contenido del Programa de Salud Comunitaria.
Brigadas de Salud en Sectores Vulnerables del Cantón.**

- Prevenciones de enfermedades venéreas
- Sistemas de fumigación y tratamiento de aguas.

Beneficios

- Concientización de las enfermedades que en la actualidad perjudican a las personas.
- Contribuir a desarrollar capacidades individuales y colectivas en el cantón en prevención de enfermedades.
- Promoción de la salud, aplicando planes estratégicos y metodologías participativas.

Cronograma

| Años | 2012 | | | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------|----------|----------|----------|----------|------|------|------|------|
| Actividades | Junio | | | | | | | |
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | | | | |
| Prevención de Enfermedades venéreas | | | | | | | | |
| Sistema de Fumigación | | | | | | | | |
| Tratamiento de Aguas | | | | | | | | |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

PROGRAMA DE JUVENTUDES

El Programa de Juventud está orientado a la formación integral de los jóvenes, contribuyendo de esta manera a la formación de los futuros líderes del Movimiento de Cruz Roja y de la sociedad en general. Reconoce a los (a) jóvenes como agentes de cambio en la comunidad fomentando los Principios y Valores en cada uno de ellos.

El liderazgo de los jóvenes del Programa Juventud está encaminado a cumplir con el cometido Humanitario de la Cruz Roja de mejorar la vida de las personas vulnerables y proteger la dignidad Humana por medio de la proyección comunitaria.

CUADRO 38. JUVENTUDES

| Programa | Objetivo | No. de horas | Periodo de realización | Responsable | Dirigido a: |
|------------|---|--------------|-------------------------|--|--|
| Juventudes | Implementar el programa de Juventudes, mediante charlas que permitan el desarrollo en la construcción de una sociedad justa y equitativa. | 12 horas | Julio - Agosto del 2012 | Directiva Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas Sra. Cecilia de Arroba Coordinadora | A niños, jóvenes y adultos del Cantón. |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

Procedimiento:

- Identificar quienes van a ser los instructores de las charlas.
- Describir y desarrollar los temas de las charlas.
- Elaborar el informe de las charlas que se van a realizar.
- Selección y distribución de voluntarios (a) para dar las charlas.
- Evaluación y entrega de certificados para quienes asistieron a las charlas dictadas por los voluntarios del programa.

Contenido del Programa de Juventudes

- Nuevos estilos de vida y Liderazgo
- Comunicación Efectiva, Principios y valores.
- Prevención en el uso de drogas
- Prevención del VIH, SIDA, Salud Sexual y Reproductiva

Beneficios

- Mejorar la vida de las personas del Cantón por medio de los jóvenes.
- Contribuyen significativamente a la Difusión e implementación de los Principios Fundamentales y Valores Humanitarios.

- Comunicación entre padres e hijos.
- Concientización de Prevención del Uso Indebido de Drogas, dando a conocer a las personas del cantón (niños, niñas, jóvenes y adultos) los daños que ocasiona su consumo.

Cronograma

| Años | 2012 | | | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------|------|------|
| Actividades | Julio | | | | Agosto | | | |
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | | | |
| Nuevos Estilos y Liderazgo | | | | | | | | |
| Comunicación Efectiva, Principios y valores | | | | | | | | |
| Prevención en el uso de drogas | | | | | | | | |
| Prevención del VIH, SIDA, Salud Sexual y Reproductiva | | | | | | | | |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

4.13.- PROYECTOS

CUADRO 39.PROYECTO 1: REMODELACIÓN ESCUELA DE CAPACITACIÓN

| PROYECTO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN | RESULTADOS | RESPONSABLES | IMPACTO | COSTOS |
|--------------------------------------|--|--|-------------------------------|---|------------------------------|---|------------|
| Remodelación Escuela de Capacitación | Reestructurar la Escuela de capacitación mediante autogestiones, para brindarle a la comunidad y al cantón un mejor servicio con personal y voluntarios capacitados. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar autogestiones de eventos. •Financiamiento por parte de la institución. | Enero 2013 hasta Julio 2013 | <p>44 Voluntarias de Salud Comunitaria</p> <p>30 Voluntarios de Gestión de Riesgo</p> <p>35 aspirantes a ser voluntarios de la institución de diferentes programas.</p> | •Directiva de la institución | Se edifica la Escuela de capacitación para satisfacer las necesidades de la comunidad implementando más voluntariado y personal capacitado generando partidas presupuestarias para la institución y reconocimiento a nivel cantonal | \$33506.94 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 40. PROYECTO 2: PREPARACIÓN PARA DESASTRES EN SECTORES VULNERABLES DEL CANTÓN SALINAS.

| PROYECTO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN | RESULTADOS | RESPONSABLES | IMPACTO | COSTOS |
|--|--|---|---|---|--|---|---------------|
| Preparación para desastres en Sectores vulnerables del cantón Salinas. | Reducir el número de muertes, heridos e impacto socio-económico por desastres, construyendo Sectores más seguros y resistentes en el Cantón Salinas. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar autogestiones con el aval de empresas públicas y privadas. • Gestionar la capacitación mediante el respaldo de voluntarios capacitadores. | Agosto del 2012 hasta Septiembre del 2012 | <p>Voluntarias (o) de diferentes programas.</p> <p>Personas de la comunidad capacitada para eventos adversos que ocurran.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Directiva de la institución • coordinadores y capacitadores | <p>Mediante este proyecto se beneficiaran los habitantes del cantón Salinas y las demás personas.</p> <p>Salvar vidas, proteger los medios de sustento, y apoyar la recuperación después de desastres y crisis.</p> | \$971.00 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 41.PROYECTO 3: BRIGADAS BARRIALES PARA CLORIFICAR EL AGUA EN EL CANTÓN SALINAS

| PROYECTO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN | RESULTADOS | RESPONSABLES | IMPACTO | COSTOS |
|---|--|--|-------------------------------|--|-------------------------------|---|----------|
| Brigadas Barriales para clorificar el Agua en el cantón Salinas | Contribuir a desarrollar capacidades individuales y colectivas en sectores para prevención y promoción de la salud, aplicando planes estratégicos y metodologías participativas. | <ul style="list-style-type: none"> •Hacer autogestiones para realizar convenios con instituciones públicas. • Ejecución de proyecto mediante seguimiento y coordinación del encargado. | Octubre 2012 A Dic del 2012 | <p>Directiva, socias y voluntariado coordinan las actividades ejecutadas en los sectores barriales.</p> <p>Directiva evalúa y da el respectivo seguimiento a este proyecto.</p> <p>Socialización con personas de la comunidad.</p> | •Directiva de la institución. | Fomentará a que las personas de cada uno de los sectores del cantón mantengan el agua clorificada dando de esta manera un mejor estilo de vida. | \$779.00 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 42.PROYECTO 4: CAPACITACIÓN AL VOLUNTARIADO DE DIFERENTES TEMAS PARA DAR CHARLA A LOS BARRIOS VULNERABLES DEL CANTÓN SALINAS

| PROYECTO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN | RESULTADOS | RESPONSABLES | IMPACTO | COSTOS |
|---|---|--|--------------------------------------|---|--|---|---------------|
| Capacitación al voluntariado de diferentes temas para dar charla a los barrios vulnerables del Cantón Salinas | Contar con un equipo de trabajo capacitado y calificado para dar ayuda a quien más lo necesite. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar para que los instructores sean idóneo en dar capacitaciones. •Financiamiento por parte de la institución. | Febrero 2013 A Mayo del 2013 | <p>Sensibilización de participación de Directiva, socias y voluntariado para dar las charlas.</p> <p>Efectivos cambios en las personas involucradas en este proyecto.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Directiva y socias de la institución. •Coordinadores de los respectivos programas. | Avance personal y profesional como un proceso de desarrollo humano en el voluntariado de Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. | \$740.50 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas
Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 43. PROYECTO 5: CHARLAS DE PREVENCIÓN DEL USO DE DROGAS A NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES Y ADULTOS DE SECTORES VULNERABLES DEL CANTÓN.

| PROYECTO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN | RESULTADOS | RESPONSABLES | IMPACTO | COSTOS |
|---|--|---|--------------------------------------|---|--|---|---------------|
| Charlas de prevención del uso de drogas a niños, niñas, jóvenes y adultos de sectores vulnerables del cantón. | Implementar estrategia de trabajo como un proceso de desarrollo humano en el voluntariado de Cruz Roja Salinas y la comunidad. | <ul style="list-style-type: none"> •Financiamiento por parte de la institución. •Participación de voluntarios para dar las charlas. | Junio del 2013 A Septiembre del 2013 | <p>Posibilitar una vida sana y segura.</p> <p>Consecuencias o daños que ocasiona el consumo de drogas.</p> <p>Cambios positivos en los jóvenes identificados como posibles líderes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Directiva y socias de la institución. •Coordinadores de los respectivos programas. •Voluntarios de cada uno de los programas. | <p>Mejoramiento de estilo de vida de niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Menos mendicidad en el cantón y en la comunidad.</p> | \$876.25 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 44.PROYECTO 6: CONVENIOS CON ESCUELAS Y COLEGIOS DEL CANTÓN SALINAS.

| PROYECTO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN | RESULTADOS | RESPONSABLES | IMPACTO | COSTOS |
|---|---|---|--|---|--|--|---------------|
| Convenios con Escuelas y colegios del cantón Salinas, para realizar Talleres de Comunicación Efectiva, Principios y valores, Prevención del VIH, SIDA, entre otros temas. | Promover el cumplimiento de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes y sensibilizarlos en la importancia de aplicar los Principios Fundamentales y Valores Humanitarios. | <ul style="list-style-type: none"> •Realizar autogestiones para realizar convenios con instituciones públicas. •Financiamiento por parte de la Cruz Roja Salinas y de instituciones educativas. | Octubre del 2013 A Febrero del 2014 | <p>Efectivos cambios en las personas involucradas en este proyecto.</p> <p>Formación de nuevos líderes del cantón y de la comunidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Directiva y socias de la institución. •Rectores de instituciones educativas. | <p>Concientización a los niños, niñas y adolescentes de la pérdida de valores en instituciones educativas.</p> <p>Mejora de comunicación entre padres e hijos.</p> | \$483.75 |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

4.14.- PROCEDIMIENTOS

Para establecer los procedimientos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, se seguirá el orden de las acciones requeridas permitiendo de esta manera realizar un trabajo de forma correcta.

4.14.1.-DIAGRAMACIÓN

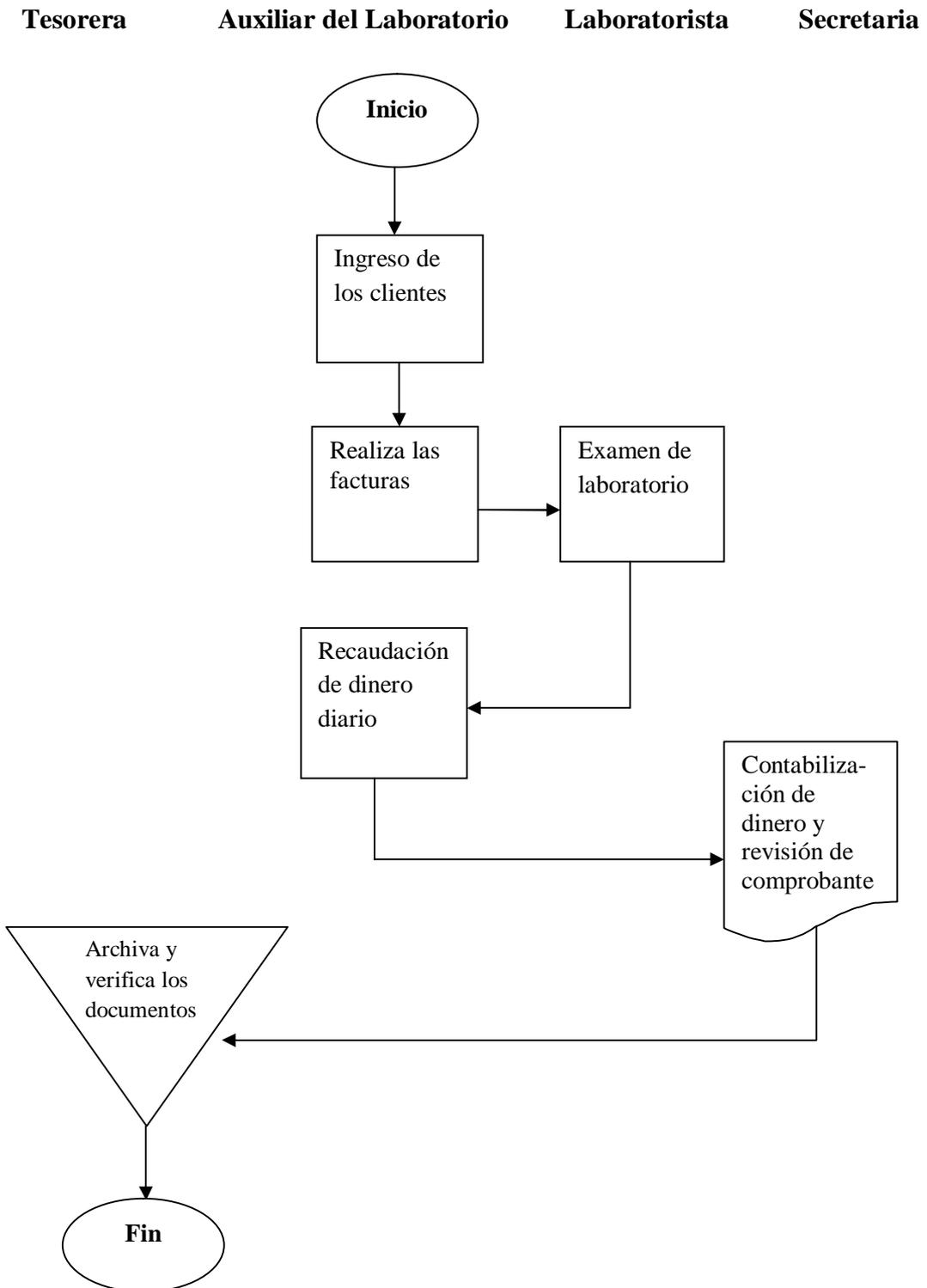
Se utilizara la diagramación hacia las actividades diarias para el ingreso de dinero a la institución de esta manera se llevará un control adecuado y se dará agilidad a los respectivos trámites que realiza la institución.

CUADRO 45. DIAGRAMACIÓN

| SIMBOLO | REPRESENTA |
|---|-------------------------------|
|  | Inicio o Termino |
|  | Actividad |
|  | Documento |
|  | Decisión o Alternativa |
|  | Archivo |
|  | Conector de página |

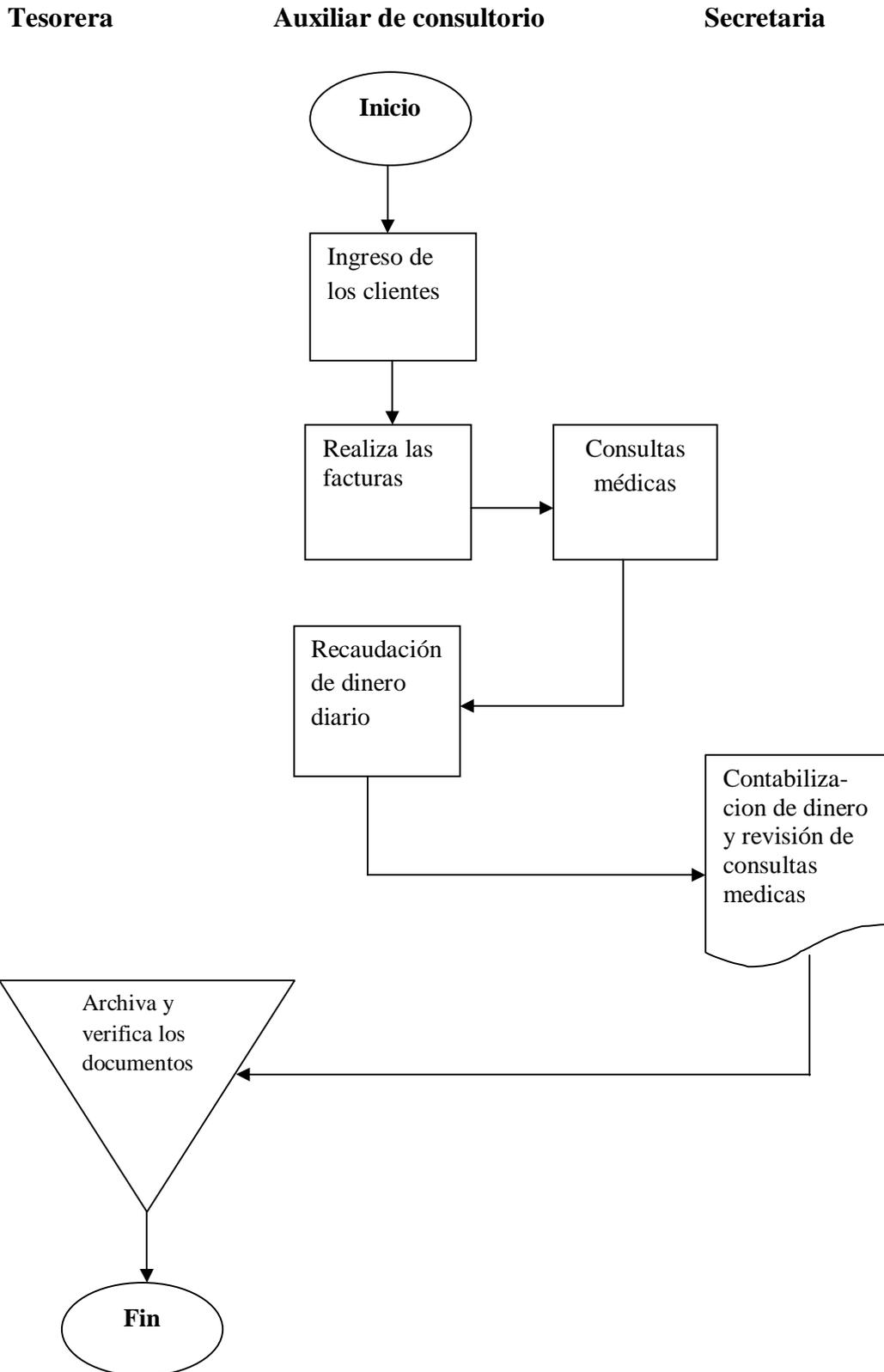
Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

GRÁFICO 33. Procedimientos de Actividad Diaria para el ingreso de dinero a la institución



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

GRÁFICO 34. Procedimiento de Actividad Diaria para el Consultorio



Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

4.15.- PLANIFICACIÓN OPERATIVA.

El plan operativo de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, se constituye de acuerdo al desglose del plan general, en el cual están incluidos los programas, proyectos y otros elementos importantes.

Todo este proceso se llevará a cabo para poder realizar de forma eficaz el plan operativo, en el cual se especificará el tiempo de ejecución, financiamiento y todo el resumen de las acciones que se van a ejecutar para el desarrollo organizacional de la institución, por ello, es muy importante que los responsables de la ejecución de los proyectos y programas se sientan comprometido para que los resultados generen beneficios a futuro.

Por otra parte también se debe de tomar en cuenta las personas involucradas para llevar a cabo este proceso de transformación y evolución de la institución, puestos que estos elementos son una parte fundamental para cumplir con los propósitos del plan estratégico, a continuación detallo el plan operativo.

CUADRO 46. PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

| Programas | Proyectos | Nivel P.E.E.V. | Cronograma | | | | | Costo | Financiamiento | | | Responsables e Involucrados | |
|------------------------------|---|----------------|------------|------|------|------|------|-------------|----------------|-------------|----------|---|---|
| | | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Estimado | Propio | Autogestión | Créditos | Responsables | Involucrados |
| Gestión de Riesgo | Remodelación Escuela de Capacitación. | P | | | — | | | \$33,506.94 | — | — | — | Directiva de la Institución | Socios de la Institución |
| | Preparación para desastres en Sectores vulnerables del Cantón Salinas. | P | | — | | | | \$971.00 | — | | | Directiva de la Institución y coordinadores del programa | Socios y voluntarios de la institución |
| Gestión de Salud Comunitaria | Brigadas Barriales para clorificar el Agua | P | | — | | | | \$779.00 | — | — | | Directiva de la institución y ministerio de salud pública | Socios, voluntarios y personas de la comunidad. |
| | Capacitación al voluntariado de diferentes temas para dar charla a los barrios vulnerables del Cantón Salinas | P | | | — | | | \$740.50 | — | | | Directiva de la Institución y coordinadores del programa | Socios, voluntarios y personas de la comunidad. |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 47. PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

| Programas | Proyectos | Nivel P.E.E.V. | Cronograma | | | | | Costo | Financiamiento | | | Responsables e Involucrados | |
|------------|---|----------------|------------|------|------|------|------|----------|----------------|-------------|----------|--|---|
| | | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Estimado | Propio | Autogestión | Créditos | Responsables | Involucrados |
| Juventudes | Charlas de prevención del uso de drogas a niños, niñas, jóvenes y adultos de sectores vulnerables del Cantón Salinas. | P | | | — | | | \$876,25 | — | — | | Directiva de la Institución y coordinadores del programa | Voluntarios y personas de la comunidad. |
| | Convenios con Escuelas y colegios del Cantón Salinas, para realizar Talleres de Comunicación Efectiva, Principios y valores, entre otros temas. | P | | | — | — | | \$483,75 | — | — | | Directiva de la Institución, coordinadores del programa, directores y rectores de instituciones educativas del Cantón Salinas. | Socios, voluntarios y personas de la comunidad. |

Fuente: Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

4.16.- MONITOREO Y CONTROL

El monitoreo y control es un conjunto de actividades de gestión que va a permitir a la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas verificar si los programas y proyectos van marchando según lo planificado de acuerdo a esto se va controlando el avance de los programas y proyectos en su ejecución. Para lograr resultados exitosos en cada uno de ellos se va a monitorear y controlar.

Mediante el monitoreo y control la directiva, voluntarios y colaboradores conocerán cada una de sus labores fomentando el trabajo en equipo estableciendo comunicación con cada uno de ellos.

El monitoreo en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, se debe constituir no solo como un instrumento de control administrativo (control de actividades, metas), sino como una herramienta de gestión que permite tomar decisiones estratégicas sobre la base de un análisis del entorno y observación del avance y cumplimiento, de los objetivos propuestos en los planes.

CONTENIDO DE LA MATRIZ DE MONITOREO Y CONTROL DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS OPERATIVOS

La matriz de monitoreo, control y cálculo de indicadores; presenta la siguiente estructura:

Código de actividad/ Proyecto.- Identificación de la actividad o proyecto.

Metas Programadas.- Son los logros cuantitativos o cualitativos que se consideró alcanzar con determinados recurso y periodo de tiempo.

Estas deben tener correspondencia con la información de la columna de “cronograma de ejecución” establecida en los planes operativos.

Metas Ejecutadas.- Son los logros cuantitativos o cualitativos alcanzados en relación a la meta programada, pudiendo expresarse en unidades físicas o porcentajes de avance.

Tiempo Planteado.- Hace referencia al tiempo para llevar a efecto un plan, programa, proyecto o actividad.

Tiempo Ejecutado.- Expresa el tiempo efectivamente utilizando en la ejecución del plan, programa, proyecto o actividad. Los informes trimestrales en cuanto al tiempo registrarán el efectivamente utilizado.

Grado Programado.- Corresponde a los recursos provenientes de fuentes, sean éstas fiscales, de autogestión, criterios externos, criterios internos, recursos pre asignados, asistencia técnica y donaciones, destinadas a financiar las acciones, productos, programas, proyectos o planes de la institución.

Gasto utilizado.- Registra los recursos efectivamente utilizados en el cumplimiento de acciones, productos, programas, proyectos y planes.

Promedio.- Se refiere al promedio de las columnas de los indicadores. Este promedio debe incluir a todas las actividades incluidas las que por cualquier razón no se cumplió.

Observaciones.- En esta columna las instituciones deberán apoyarse para registrar los comentarios, novedades o situaciones inherentes al nivel de cumplimiento de las acciones, productos, planes, programas y proyectos.

CUADRO 48. CUADRO DE MONITOREO Y CONTROL DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS

Empresa:.....

Periodo de Evaluación:

Desde.....**Hasta**.....

| N° | PROYECTOS/ PROGRAMAS | METAS | | TIEMPO | | PRESUPUESTO | | INDICADORES | | | OBSERVACIONES |
|----|-------------------------|-------------|------------|-------------|------------|---------------|---------------|------------------|------------------|------------------|---------------|
| | | Programadas | Ejecutadas | Programadas | Ejecutadas | Programadas | Ejecutadas | Efectividad | Eficacia | Eficiencia | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | Total: | Total: | Promedio: | Promedio: | Promedio: | |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

CUADRO 49.MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)

UNIDAD / ADMINISTRATIVA.....

PERIODO DE EVALUACIÓN: DESDE.....HASTA.....

| No. | PROYECTOS / INICIATIVAS ESTRATÉGICAS | META TRIMESTRAL | NIVEL CUMPLIMIENTO | TIEMPO PLANIFICADO | TIEMPO EJECUTADO | GRADO DIFICULTAD | RESULTADOS ALCANZADOS | FUENTES DE VERIFICACIÓN |
|-----|---|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra

4.17.- SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento, control y evaluación se generará sobre los indicadores estratégicos para la institución. Estos permitirán conocer los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia logrados por cada unidad, de acuerdo a la aplicación de las siguientes relaciones:

Cálculo de Indicadores.- Se refiere al cálculo de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que determinan el nivel de cumplimiento de los programas, proyectos y/o actividades planificadas.

Para el cálculo de estos indicadores la empresa deberá aplicar las fórmulas de acuerdo a las actividades que cada programas/proyectos se identifiquen en la matriz.

Indicador de Efectividad.- Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la empresa en comparación con los resultados propuestos por la misma organización en cuanto a las metas definidas para alcanzar los objetivos que han sido planificados.

$$\text{Efectividad} = (\text{Meta lograda} / \text{Meta Programada}) * 100$$

Indicador de Eficacia.- Miden el grado en que son alcanzados los objetivos de un programa, actividad u organización. Establece la relación entre las metas logradas y programadas, teniendo en cuenta el tiempo realmente real de ejecución de la actividad o proyecto.

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Meta lograda})}{(\text{Meta programada})} \frac{(\text{Tiempo programado})}{(\text{Tiempo real})} * 100$$

La eficacia, además puede expresarse en la relación de efectividad por el tiempo planteado sobre el tiempo realmente utilizado para el cumplimiento de la meta.

Indicador de efectividad* Tiempo planteado/ Tiempo real

Indicador de Eficiencia.- Detectan si los servicios se realizan con un rendimiento adecuado o no. Para ello, debe cuestionarse esta relación tanto desde el punto de vista de los recursos, como de las operaciones y procedimientos realizados para la obtención de los servicios, como de los servicios proporcionados por la entidad, todos ellos orientado a la medida y mejora del rendimiento de la entidad. Entendido como relación entre el tiempo, los recursos invertidos y los logros obtenidos. Alcanza su mayor nivel al hacerse un uso óptimo de recursos disponibles, alcanzando los logros esperados.

$$\text{Eficiencia} = \frac{(\text{Meta lograda})(\text{Tiempo planteado})(\text{Gasto programado})}{(\text{Meta programada})(\text{Tiempo real})(\text{Gasto utilizado})} *100$$

De igual forma, la eficiencia la eficacia con los gastos programados sobre los gastos realmente empleados en el logro efectivo de la meta.

Indicador de eficacia * Gasto programado/ Gasto utilizado

Por tal motivo estos indicadores se consideraran como un sistema que permite la medición integral del rendimiento de los programas y proyectos.

Como resultado del seguimiento y control de las actividades de los programas y proyectos de la institución se realizarán reportes o informes, donde quedará plasmada la situación del programa o proyecto con el objetivo de que los responsables puedan evaluar su desarrollo.

Este sistema de seguimiento y control establecido en el plan estratégico para la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas, requiere de mucha atención, comunicación y sobre todo un eficaz cumplimiento en los programas y proyectos, para que se cumplan con efectividad estas actividades se necesita de un monitoreo continuo, de esta forma se conocerán los avances de las actividades ejecutadas.

Por lo tanto, la directiva, socias y coordinadoras serán las encargadas de monitorear para que se lleven a cabo las actividades estratégicas.

De acuerdo al cuadro que sigue a continuación, todos los responsables en este proceso de cambio, coordinarán el seguimiento efectivo del plan estratégico.

Previa a convocatorias a reunión en la institución, se presentarán los respectivos reportes, para dar a conocer los avances de las actividades, así mismo impulsarán el proceso de planificación, para que en cualquier momento los coordinadores encargados generen informes sobre la situación de los programas y proyectos del plan, de esta forma se conocerán los resultados obtenidos de los programas y proyectos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.

**CUADRO 50.SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES
EJECUTADAS.**

| Programa | Proyecto | Actividad | Área | Tiempo | | % | |
|---------------------|----------|-----------|------|--------|-------|--------------|--------|
| | | | | Inicio | Final | Cumplimiento | Avance |
| | | | | | | | |
| Observación: | | | | | | | |

Elaborado Por: Gabriela Chilán Salvatierra.

4.18.- CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA

- El plan estratégico es fundamental para el desarrollo de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas porque permite a las socias, directiva y voluntarios a ejecutar de manera eficiente y eficaz cada una de las actividades, mediante una debida planificación y control.
- La realización de la propuesta permitió reestructurar la filosofía, misión, visión, como también establecer las estrategias, políticas, programas y proyectos que permitirán mediante su aplicación una mejor gestión administrativa para el desarrollo organizacional.
- A través de la ejecución de los nuevos programas y proyectos la Directiva y las socias de la institución mejoraran sus servicios como ayuda a la comunidad brindando de esta manera una excelente atención al cliente siendo esto esencial para el progreso de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas.
- Las políticas establecidas en la institución son guías que permiten tomar decisiones para llevar a cabo las actividades y la administración de manera planificada y organizada para el logro de los objetivos y para el cumplimiento de las metas en un determinado tiempo.
- La empresa no provee como es debido de capacitar a los empleados para que se actualicen y se instruyan en las actividades diarias que realizan dentro y fuera de la empresa.

4.19.- RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA

- La empresa deberá difundir el plan estratégico a todas las dependencias de la empresa, de modo que cada unidad administrativa, operativa, cuente con el instrumento de planificación, documento que debe contar con todos los elementos que configuren las acciones a seguir y así lograr las metas trazadas.
- Aplicar el modelo de planificación estratégica ejecutado en el trabajo, por tanto puede ir adaptándose a los cambios exigentes del entorno y a las necesidades que se presenten durante el proceso de la ejecución del plan.
- Ejecutar los programas y proyectos acorde a lo establecido establecidos en la propuesta mejorará y restaurará la imagen corporativa de la Cruz Roja, manteniéndose como una empresa de calidad y de bienestar, cumpliendo con sus metas y objetivos planteados
- Efectuar reuniones con la directiva, trabajadores, socias y voluntarios de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas dando a conocer de esta manera el cumplimiento de las políticas y que conozcan que son parte fundamental para el progreso y desarrollo de la institución.
- Establecer un plan de capacitación a las trabajadoras para actualizar sus conocimientos en las distintas áreas que aplican al momento de realizar sus actividades; y así poder brindar un servicio de calidad, a los consumidores que visitan la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ABASCAL FERNÁNDEZ ELENA,
ILDEFONSO GRANDE ESTEBAN,
ÁLVAREZ TORRES MARTÍN
(2009) Fundamentos y técnicas de
investigación comercial Madrid.
- ARTESI LILIANA,
MADOERY OSCAR(2006) Manual de planeación
estratégica Primera Edición México.
- BERNAL TORRES CESAR (2006) Metodología de la investigación para
Administración, economía,
humanidades y Ciencias sociales
segunda Edición México.
- CARRIÓN MAROTO JUAN(2007) Estrategia de la visión a la acción.
Segunda Edición. Madrid.
- COULTER MARY, ROBBINS,
STEPHEN P.(2005) Administración Octava
Edición. México.
- EDITORIAL HARVARD (2005) Guía para directivos. España.
- ESTEBAN TALAYA ÁGUEDA,
GARCÍA JESÚS, NARROS
G.MARÍA JOSÉ(2008) Principios de marketing. Madrid.
- GIL ESTALLO MARÍA.(2007) Cómo crear y hacer funcionar una
empresa - conceptos e instrumentos.
- GÓMEZ MARCELO M. (2006) Introducción a la metodología de la
investigación científica primera
edición. Argentina.
- HITT MICHAEL, A (2006) Administración México

| | |
|--|--|
| KOTLER, PHILIP (2005) | Dirección de Marketing. |
| MARTÍNEZ DANIEL PEDROS, MILLAGUTIÉRREZ ARTEMIO(2005) | La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de MandoIntegral. España. |
| MÉNDEZ ÁLVAREZ CARLOS EDUARDO (2005). | Gestión en salud. Primera edición Bogotá. |
| MÉNDEZ ÁLVAREZ CARLOS (2009) | Tecnología y herramientas de Gestión. Primera Edición Bogotá. |
| PAZMIÑO CRUZATTI IVÁN(2005) | Metodología de la Investigación Científica. |
| QUIZHPE, VÍCTOR H. (2006) | Módulo de Planificación Estratégica. |
| RODRÍGUEZ V. JOAQUÍN (2006) | Administración México. |
| VALDÉS HERNÁNDEZ LUIS. (2005) | Planeación estratégica con enfoque sistémico primera edición México. |
| ZABALA SALAZAR HERNANDO(2005) | Planeación estratégica aplicada a Cooperativas y demás formas asociativas Solidarias. PrimeraEdición Colombia. |
| ZÁRATERUBÉN (2007) | Ciudadanía, Territorio y desarrollo endógeno; Buenos Aires. |

INTERNET

- <http://cuzrojaguayas.org/proyectos/item/15-proyecto-regional-de-preparaci%C3%B3n-para-desastres-en-las-provincias-del-guayas-y-los-r%C3%ADos.html>
- <http://cuzrojaguayas.org/programas/gestion-del-riesgo-y-atencion-de-emergencias-y-desastres.html>
- <http://andes.info.ec/sociedad/voluntario-de-cruz-roja-desarrollaron-la-feria-%E2%80%9Cescucha-siente-y-actua%E2%80%9D-115292.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos23/metodos-de-investigacion/metodos-de-investigacion.shtml>
- http://pdf.rincondelvago.com/liderazgo-empresarial_1.html
- http://es.wikipedia.org/wiki/Cruz_Roja
- <http://www.slideshare.net/svetlanamaribel/tipos-de-investigacion-metodologia-de-la-investigacion-4284771>
- <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/999252/Conozca-3-tipos-de-investigacion-Descriptiva-Exploratoria-y-Explicativa.html>
- http://www.cuzroja.org.ec/plantilla_texto.php?id_submenu1=4&id_menu=2
- <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/analisis-interno-fortalezas-y-debilidades>
- http://www.ecured.cu/index.php/Monitoreo_y_Control_de_Proyecto

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Con la finalidad de obtener información adecuada para nuestro proyecto de investigación en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas se realizará la siguiente encuesta.

Para ello es importante que nos conceda unos minutos para responder de una manera sincera las siguientes preguntas. ¡Gracias! por su valioso tiempo.

1. **Edad** _____

2. **Sexo:** Masculino _____ Femenino _____

3. **¿Con que frecuencia hace uso de los servicios de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?**

| | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> | Algunas veces | <input type="checkbox"/> |
| La mayoría de Veces | <input type="checkbox"/> | Nunca | <input type="checkbox"/> |
| A veces si, a veces no | <input type="checkbox"/> | | |

4. **¿Usted se siente satisfecho del servicio que presta la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?**

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Totalmente de Acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De Acuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Dudoso | <input type="checkbox"/> | | |

5. **¿Considera usted que las actividades y programas de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas se realizan con eficiencia y eficacia?**

| | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente si | <input type="checkbox"/> | Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente si | <input type="checkbox"/> | Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> | | |

6.- **¿Considera usted que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas proyecta una buena imagen corporativa?**

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente si | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente si | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |

7.- ¿Cree usted que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas cuenta con todos los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

8.- ¿Considera Usted importante la capacitación de los empleados de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

9. ¿De acuerdo a su criterio cree usted que la Directiva de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas participa activamente en la elaboración de Actividades, programas o planes de empresa?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

10. ¿Cree usted que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas utiliza instrumentos de calidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Dudoso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa en Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

| | | | |
|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|
| Muy bueno | <input type="checkbox"/> | Malo | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> | Muy Malo | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> | | |

12. ¿Usted considera que la atención que le brinda el personal que labora en la institución es la adecuada?

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente si | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente si | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Le gustaría que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas utilice estrategias para fortalecer el trabajo institucional?

| | |
|---------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| Tal vez | <input type="checkbox"/> |

14. ¿Considera usted que la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas debe tener un plan estratégico permitiendo de esta manera mejorar la gestión Administrativa?

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Totalmente de Acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De Acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Dudoso | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

ANEXO 2. GUÍA DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GUÍA DE ENTREVISTA

Soy Egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Estoy llevando a cabo una investigación relacionado a la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas. ¿Sería usted tan amable de concedernos unos cuantos minutos para responder algunas preguntas? ¡Gracias! por su valioso tiempo.

1. - Edad _____

2. - Sexo

Mujer

Hombre

3.- ¿Qué cargo desempeña en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

Explique _____

4.- ¿Qué tiempo tiene usted laborando como miembro de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

Un Mes

Un Semestre

Un año

Más de dos Años

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Explique _____

5. – ¿Considera Ud. si se está cumpliendo la misión y visión de la institución?

Si

No

Explique _____

6.- ¿Considera usted que los Programas que se realizan en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas están sustentados en sus Reglamentos, manuales, y procedimientos?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Probablemente no

Definitivamente no

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Explique _____

7.- ¿Considera que el plan estratégico es fundamental para el crecimiento de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Dudoso | <input type="checkbox"/> | | |

¿Por qué? _____

8. ¿Cómo considera usted el Liderazgo en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

| | | | |
|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|
| Muy bueno | <input type="checkbox"/> | Malo | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> | Muy Malo | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> | | |

Explique _____

9.- ¿Cree usted que mediante la implementación de planes de trabajo se ejecutaran las actividades de forma ordenada y controlada en la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

| | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente si | <input type="checkbox"/> | Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente si | <input type="checkbox"/> | Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> | | |

¿Por qué? _____

10. - ¿Con que frecuencia usted participa en las reuniones que hace la institución?

| | | | |
|------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> | Algunas veces | <input type="checkbox"/> |
| La mayoría de Veces | <input type="checkbox"/> | Nunca | <input type="checkbox"/> |
| A veces si, a veces no | <input type="checkbox"/> | | |

¿Por qué? _____

11.- ¿Considera usted que los eventos planificados por Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas se cumplen con éxito?

| | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Dudoso | <input type="checkbox"/> | | |

¿Por qué? _____

12.- ¿De acuerdo a su criterio cree usted que deberían existir sistemas de control en los programas y proyectos de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

Si
No

Explique _____

13.- ¿Qué valores aplica como integrante de la Cruz Roja Junta Cantonal de Salinas?

| | | | |
|-----------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| Responsabilidad | <input type="checkbox"/> | Amistad | <input type="checkbox"/> |
| Honestidad | <input type="checkbox"/> | Sinceridad | <input type="checkbox"/> |
| Solidaridad | <input type="checkbox"/> | Tolerancia | <input type="checkbox"/> |

Otros Especifique _____

¿Por qué? _____

14.- ¿Estaría usted dispuesto a participar en la elaboración del plan estratégico de su institución?

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Muy en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

¿Por qué? _____

ANEXO 3. INSTALACIONES Y DEPARTAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN

Foto # 1



Foto #2



Foto # 3



Foto # 4



LABORATORIO

Foto #5



CONSULTORIO

Foto # 6



SALA DE CAPACITACIONES

Foto # 7



Foto # 8



Foto # 9

ENTREVISTA A LAS TRABAJADORAS

Foto # 10



Foto # 11

Foto #12



AUXILIAR DE LABORATORIO: SRA. GRELIA CRISTOBAL

AUXILIAR DE CONSULTORIO: SRTA. MIRNA MENDOZA.

ANEXO 4. MESA DE TRABAJO CON DIRECTIVA Y VOLUNTARIOS DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGO Y SALUD COMUNITARIA

TEMA: FODA

Foto # 13



Foto # 14



Foto # 15



Foto # 16



Foto # 17



Foto # 18





CONTROL DE SOCIAS

10 DE NOVIEMBRE DEL 2011

| NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|-----------------------------|----------------------|-------|
| NANCY DE ADUM | PRESIDENTE | |
| TERESA AJOY DE MOROCHO | 1ER. VICEPRESIDENTE | |
| PATRICIA CAMACHO | 2DO. VICE-PRESIDENTE | |
| DENISSE GOMEZ GELLO | SECRETARIA | |
| PATRICIA NARANJO VALENCIA | PRO-SECRETARIA | |
| ROSA RODAS DE CASTRO | TESORERA | |
| DORA DE CEVALLOS | 1ER. VOCAL PRINCIPAL | |
| ROSA DE BRUCKMAN | VOCAL SUPLENTE | |
| LUZ MARIA DE GALLARDO | 2DO. VOCAL PRINCIPAL | |
| JUDITH GAGLIOTA | VOCAL SUPLENTE | |
| CARMEN DE ALDAS | 3ER. VOCAL PRINCIPAL | |
| LAURA GAME | VOCAL SUPLENTE | |
| ELIANA DE SAAVEDRA | 4TA. VOCAL PRINCIPAL | |
| PIEDAD AVEIGA | VOCAL SUPLENTE | |
| AB. JACQUELINE DE VALLARINO | ASESOR JURIDICO | |
| TERESA DE GANGOTENA | SOCIA | |
| ESPERANZA DE PINOS | SOCIA | |
| SUSANA DE CALERO | SOCIA | |
| VIOLETA PAREJA | SOCIA | |
| NELLA DE MARTINEZ | SOCIA | |
| NERINA DE LA VEGA | SOCIA | |
| NORA HERNANDEZ | SOCIA | |



| | |
|--------------------------------|-------------------|
| MONICA HERRERA | SOCIA |
| AMELIA FRANCO | SOCIA |
| MA. TERESA ESPINOZA DE SANCHEZ | SOCIA |
| ISABEL SARDIÑA RIVERO | SOCIA |
| INGRID SUAREZ NARVAEZ | SOCIA |
| CECILIA SALAZAR DE TOLEDO | SOCIA |
| BLANCA VANONI JUEZ | SOCIA |
| PATRICIA ESCOBAR DE VILLON | SOCIA |
| ANA MARIA DIK DE GRESSANI | SOCIA (HONORARIA) |
| MARILYN CHIMBO DE VASCONEZ | SOCIA (HONORARIA) |
| MARTHA BANDERAS DE ARTETA | SOCIA |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

SOCIAS HONORARIAS

| | |
|-----------------------|-------|
| YOLANDA DE FERNANDEZ | SOCIA |
| ELENA DE CRUZ | SOCIA |
| ENRIQUETA DE COBOS | SOCIA |
| LUISA DE BINI | SOCIA |
| VIRGINIA DE RODRIGUEZ | SOCIA |
| ROSITA DE BRUCKMANN | SOCIA |
| ELSSIE MARCHAN | SOCIA |

SOCIAS EN EL EXTRANJERO

| | |
|----------------------------|-------|
| MARIA GOVEA DE HOLGUIN | SOCIA |
| MARIA AUGUSTA DE GARRIQUEZ | SOCIA |
| GRACIELA CORREA DE BERRY | SOCIA |

[Handwritten signature]





CONTROL DE SOCIAS

17 DE NOVIEMBRE DEL 2011

| NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|
| NANCY DE ADUM | PRESIDENTE | <i>Nancy de Adum</i> |
| TERESA AJOY DE MOROCHO | 1ER. VICEPRESIDENTE | <i>Teresa Ajoy de Morocho</i> |
| PATRICIA CAMACHO | 2DO. VICE-PRESIDENTE | <i>Patricia Camacho</i> |
| DENISSE GOMEZ GELLO | SECRETARIA | <i>Denisse Gomez Gello</i> |
| PATRICIA NARANJO VALENCIA | PRO-SECRETARIA | ----- |
| ROSA RODAS DE CASTRO | TESORERA | ----- |
| DORA DE CEVALLOS | 1ER. VOCAL PRINCIPAL | <i>Dora de Cevallos</i> |
| ROSA DE BRUCKMAN | VOCAL SUPLENTE | ----- |
| LUZ MARIA DE GALLARDO | 2DO. VOCAL PRINCIPAL | <i>Luz Maria de Gallardo</i> |
| JUDITH GAGLIOTA | VOCAL SUPLENTE | ----- |
| CARMEN DE ALDAS | 3ER. VOCAL PRINCIPAL | <i>Carmen de Aldas</i> |
| LAURA GAME | VOCAL SUPLENTE | ----- |
| ELIANA DE SAAVEDRA | 4TA. VOCAL PRINCIPAL | ----- |
| PIEDAD AVEIGA | VOCAL SUPLENTE | <i>Piedad Aveiga</i> |
| AB. JACQUELINE DE VALLARINO | ASESOR JURIDICO | <i>Ab. Jacqueline de Vallarino</i> |
| TERESA DE GANGOTIENA | SOCIA | ----- |
| ESPERANZA DE PINOS | SOCIA | ----- |
| SUSANA DE CALERO | SOCIA | ----- |
| VIOLETA PAREJA | SOCIA | ----- |
| NELLA DE MARTINEZ | SOCIA | <i>Nella de Martinez</i> |
| NERINA DE LA VEGA | SOCIA | ----- |
| NORA HERNANDEZ | SOCIA | ----- |



SOCIAS NUEVAS

| | | |
|----------------------------------|-------|-------|
| ROSSY AJOY | SOCIA | ----- |
| MARIA CECILIA SAA DE ARROBA | SOCIA | ----- |
| TERESA CHAVEZ DE ARELLANO | SOCIA | ----- |
| MA. TERESA ACAITURRI VILLA | SOCIA | ----- |
| GRACE MORA | SOCIA | ----- |
| CAROLINA RIVADENEIRA DE ANTEPARA | SOCIA | ----- |
| JANEZA VERA DE CEDEÑO | SOCIA | ----- |
| ZULIA MONROY DE CEPEDA | SOCIA | ----- |
| SILVIA COBOS HERNANDEZ | SOCIA | ----- |
| PAMELA DOSSMAN ADUM | SOCIA | ----- |
| FABIOLA BONINI DE ELGHOUL | SOCIA | ----- |
| MA. DE LOURDES FLORENCIA GAME | SOCIA | ----- |
| SOLEDAD TABANGO DE GARCIA | SOCIA | ----- |
| MIRIAM INTRIAGO BARRENO | SOCIA | ----- |
| MARIOLA MADINYA MARQUEZ | SOCIA | ----- |
| GLORIA GONZALEZ DE MIÑO | SOCIA | ----- |
| LUZ MARIA DE MUENTENER | SOCIA | ----- |
| TERESA CEVALLOS DE PEREIRA | SOCIA | ----- |
| MA. ELENA SALTOS BARAHONA | SOCIA | ----- |
| GINGER RAMOS BALL ADARES | SOCIA | ----- |
| ERICA ROMERO DE ROJAS | SOCIA | ----- |
| MONICA REZABALA DE SUAREZ | SOCIA | ----- |
| CARMITA ELIZALDE DE SABANDO | SOCIA | ----- |
| PATRICIA ARBOLEDA DE SANCHEZ | SOCIA | ----- |
| ANGELA RUANO | SOCIA | ----- |
| SUSANA DE BRITO | SOCIA | ----- |

Silvia Cobos

Miriam Intriago

Dra. Maria de Yquizaes
Dra. Cecilia de Pereira



| | | |
|--------------------------------|-------------------|-------|
| MONICA HERRERA | SOCIA | _____ |
| AMELIA FRANCO | SOCIA | _____ |
| MA. TERESA ESPINOZA DE SANCHEZ | SOCIA | _____ |
| ISABEL SARDIÑA RIVERO | SOCIA | _____ |
| INGRID SUAREZ NARVAEZ | SOCIA | _____ |
| CECILIA SALAZAR DE TOLEDO | SOCIA | _____ |
| BLANCA VANONI JUEZ | SOCIA | _____ |
| PATRICIA ESCOBAR DE VILLON | SOCIA | _____ |
| ANA MARIA DIK DE GRESSANI | SOCIA (HONORARIA) | _____ |
| MARILYN CHIMBO DE VASCONEZ | SOCIA (HONORARIA) | _____ |
| MARTHA BANDERAS DE ARTETA | SOCIA | _____ |

SOCIAS HONORARIAS

| | | |
|-----------------------|-------|-------|
| YOLANDA DE FERNANDEZ | SOCIA | _____ |
| ELENA DE CRUZ | SOCIA | _____ |
| ENRIQUETA DE COBOS | SOCIA | _____ |
| LUISA DE BINI | SOCIA | _____ |
| VIRGINIA DE RODRIGUEZ | SOCIA | _____ |
| ROSITA DE BRUCKMANN | SOCIA | _____ |
| ELSSIE MARCHAN | SOCIA | _____ |

SOCIAS EN EL EXTRANJERO

| | | |
|----------------------------|-------|-------|
| MARIA GOVEA DE HOLGUIN | SOCIA | _____ |
| MARIA AUGUSTA DE GARRIQUEZ | SOCIA | _____ |
| GRACIELA CORREA DE BERRY | SOCIA | _____ |

Maria Goiva de Holguin



ANEXO 5. PRESUPUESTOS

PRESUPUESTO DE OBRA

PROYECTO 1: REMODELACIÓN DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN

UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

FECHA: ENERO/2012

HABITACIÓN

Pág. 2 de 2

| ITEM | RUBRO | UNID. | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOTAL |
|--------------|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
| 06 | INSTALACIÓN ELÉCTRICA | | | | |
| 06.01 | PUNTO DE LUZ DE 110V. | PTO. | 8,00 | 34,60 | 276,80 |
| 06.02 | PUNTO TOMACORRIENTE 110V. | PTO. | 6,00 | 31,60 | 189,60 |
| 06.03 | PUNTO DE TOMACORRIENTE 240V | PTO. | 1,00 | 56,60 | 56,60 |
| 06.04 | PANEL DE BREAKERS 2-4 G.E. | U. | 1,00 | 560,00 | 560,00 |
| 06.05 | BREAKERS 1P-20 AMP. | U. | 4,00 | 7,50 | 30,00 |
| 06.06 | BREAKERS 1P-30 AMP. | U. | 4,00 | 8,60 | 34,40 |
| 06.07 | LAMPARAS FLUORESCENTES 2x40W. | U. | 7,00 | 35,50 | 248,50 |
| 06.08 | DICROICOS EXTERIOTES | U. | 1,00 | 8,95 | 8,95 |
| 06.09 | ACOMETIDA ELÉCTRICA GENERAL | ML. | 25,00 | 38,60 | 965,00 |
| 06.10 | VARILLA PUESTA A TIERRA | U. | 1,00 | 31,54 | 31,54 |
| 06.11 | TABLERO MEDIDOR | U. | 1,00 | 320,00 | 320,00 |
| 07 | OBRAS DE ALUMINIO Y VIDRIO | | | | |
| 07.01 | VENTANAS ALUMINIO Y VIDRIO | M2. | 4,00 | 95,60 | 382,40 |
| 08 | CARPINTERIA | | | | |
| 08.01 | PUERTAS | U. | 3,00 | 145,00 | 435,00 |
| 09 | REVESTIMIENTO | | | | |
| 9.01 | CUBIERTA | M2 | 46,00 | 95,50 | 4.393,00 |
| 10 | REVESTIMIENTO | | | | |
| 10.01 | CERAMICA PISO | M2 | 36,00 | 26,50 | 954,00 |
| 10.02 | CERAMICA PARED | M2 | 16,00 | 24,55 | 392,80 |
| 11 | VARIOS | | | | |
| 11.01 | LIMPIEZA Y DESALOJO GENERAL | GLB. | 1,00 | 400,00 | 400,00 |
| TOTAL | | | | | 18.168,13 |

PRESUPUESTO DE OBRA

PROYECTO 1: REMODELACIÓN DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN

UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

FECHA: ENERO/2012

AUDITORIUM

Pág. 1 de 2

| ITEM | RUBRO | UNID. | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOTAL |
|-----------------|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
| 01 | INSTALACIÓN DE OBRA | | | | |
| 01.01 | TRAZADO Y REPLANTEO | M2. | 36,00 | 0,55 | 19,80 |
| 01.02 | DEMOLICION DE PARED | M2. | 18,00 | 3,80 | 68,40 |
| 02 | OBRAS DE HORMIGON ARMADO | | | | |
| 02.01 | PILARES | M3. | 1,48 | 495,60 | 733,49 |
| 02.02 | PLINTOS | M3. | 0,95 | 438,50 | 416,58 |
| 02.03 | RIOSTRAS | M3. | 1,45 | 438,50 | 635,83 |
| 02.04 | PILARETES - DINTELES | ML. | 15,00 | 19,20 | 288,00 |
| 02.05 | CONTRAPISO | M2. | 36,00 | 21,50 | 774,00 |
| 02.06 | VIGAS | M3. | 1,55 | 421,60 | 653,48 |
| 03 | ALBAÑILERIA | | | | |
| 03.01 | PAREDES DE BLOQUES ROCAFUERTE PL-9 | M2. | 42,00 | 11,05 | 464,10 |
| 03.02 | ENLUCIDO INTERIOR Y EXTERIOR | M2. | 82,00 | 4,95 | 405,90 |
| 03.03 | FILOS, RAYAS | ML. | 25,00 | 2,05 | 51,25 |
| 03.04 | CUADRADA DE BOQUETES | ML. | 15,00 | 2,40 | 36,00 |
| 04 | PINTURA | | | | |
| 04.01 | PINTURA DE CAUCHO INTERIOR | M2. | 60,00 | 7,50 | 450,00 |
| 04.02 | PINTURA DE CAUCHO EXTERIOR | M2. | 22,00 | 7,95 | 174,90 |
| 04.03 | PINTURA DE CAUCHO EN TUMBADO | M2. | 36,00 | 8,60 | 309,60 |
| 05 | INSTALACIÓN SANITARIA | | | | |
| 05.01 | PUNTOS DE AGUA POTABLE | PTO. | 1,00 | 42,90 | 42,90 |
| 05.02 | DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | ML. | 25,00 | 12,50 | 312,50 |
| 05.03 | ACOMETIDA AGUA POTABLE | ML. | 15,00 | 18,60 | 279,00 |
| SUBTOTAL | | | | | 6.095,92 |

PRESUPUESTO DE OBRA

PROYECTO 1: REMODELACIÓN DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN

UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

FECHA: ENERO/2012

AUDITORIUM

Pág. 2 de 2

| ITEM | RUBRO | UNID. | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOTAL |
|--------------|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
| 06 | INSTALACIÓN ELÉCTRICA | | | | |
| 06.01 | PUNTO DE LUZ DE 110V. | PTO. | 8,00 | 34,60 | 276,80 |
| 06.02 | PUNTO TOMACORRIENTE 110V. | PTO. | 6,00 | 31,60 | 189,60 |
| 06.03 | PUNTO DE TOMACORRIENTE 240V | PTO. | 1,00 | 56,60 | 56,60 |
| 06.04 | PANEL DE BREAKERS 2-4 G.E. | U. | 1,00 | 560,00 | 560,00 |
| 06.05 | BREAKERS 1P-20 AMP. | U. | 4,00 | 7,50 | 30,00 |
| 06.06 | BREAKERS 1P-30 AMP. | U. | 4,00 | 8,60 | 34,40 |
| 06.07 | LAMPARAS FLUORESCENTES 2x40W. | U. | 7,00 | 35,50 | 248,50 |
| 06.08 | DICROICOS EXTERIOTES | U. | 1,00 | 8,95 | 8,95 |
| 06.09 | ACOMETIDA ELÉCTRICA GENERAL | ML. | 15,00 | 38,60 | 579,00 |
| 06.10 | VARILLA PUESTA A TIERRA | U. | 1,00 | 31,54 | 31,54 |
| 06.11 | TABLERO MEDIDOR | U. | 1,00 | 320,00 | 320,00 |
| 07 | OBRAS DE ALUMINIO Y VIDRIO | | | | |
| 07.01 | VENTANAS ALUMINIO Y VIDRIO | M2. | 6,00 | 95,60 | 573,60 |
| 08 | CARPINTERIA | | | | |
| 08.01 | PUERTAS | U. | 1,00 | 145,00 | 145,00 |
| 09 | REVESTIMIENTO | | | | |
| 9.01 | CUBIERTA | M2 | 46,00 | 95,50 | 4.393,00 |
| 10 | REVESTIMIENTO | | | | |
| 10.01 | CERÁMICA PISO | M2 | 36,00 | 26,50 | 954,00 |
| 10.02 | CERÁMICA PARED | M2 | 18,00 | 24,55 | 441,90 |
| 11 | VARIOS | | | | |
| 11.01 | LIMPIEZA Y DESALOJO GENERAL | GLB. | 1,00 | 400,00 | 400,00 |
| TOTAL | | | | | 15.338,81 |

PRESUPUESTO DE OBRA

PROYECTO 1: REMODELACIÓN DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN

UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

| DETALLE | SUBTOTAL | COSTO TOTAL |
|-------------------|----------|-----------------|
| HABITACIÓN | 8.489,54 | 18168,13 |
| | 9.678,59 | |
| AUDITORIUM | 6.095,92 | 15338,81 |
| | 9.242,89 | |
| TOTAL | | 33506,94 |

PROYECTO 2: PREPARACIÓN PARA DESASTRES EN SECTORES

VULNERABLES DEL CANTÓN SALINAS.

UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

| | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOTAL |
|----------------------------|--------------|-------------|---------------|
| CAPACITADORES | 2 | 80,00 | 160,00 |
| LUNCH | 125 | 2,00 | 250,00 |
| ESFEROS | 75 | 0,30 | 22,50 |
| BLOCK DE NOTAS | 200 | 1,00 | 200,00 |
| MARCADORES ACRILICO | 25 | 0,60 | 15,00 |
| MARCADORES PERMANENTES | 25 | 0,60 | 15,00 |
| PAPEL PERIÓDICO | 25 | 0,25 | 6,25 |
| CINTA DE PAPEL | 3 | 1,25 | 3,75 |
| ALCOHOL | 20 | 0,50 | 10,00 |
| ESPALADRAPO | 50 | 0,25 | 12,50 |
| GASA | 100 | 0,25 | 25,00 |
| AGUA OXIGENADA | 20 | 0,50 | 10,00 |
| TIJERAS | 35 | 0,60 | 21,00 |
| GUANTES | 3 | 5,00 | 15,00 |
| INYECCIONES | 50 | 0,30 | 15,00 |
| SUERO | 50 | 1,50 | 75,00 |
| MERTIOLATE | 25 | 0,40 | 10,00 |
| BOTELLAS DE AGUA (AQUAFIT) | 350 | 0,30 | 105,00 |
| | TOTAL | | 971,00 |

PRESUPUESTO

**PROYECTO 3: BRIGADAS BARRIALES PARA CLORIFICAR EL
AGUA
EN EL CANTÓN SALINAS.
UBICACIÓN: BARRIOS DEL CANTÓN SALINAS**

| | CANT. | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|---|--------------|---------------------------|------------------------|
| TRANSPORTE PARA TRASLADO DE VOLUNTARIOS A LOS BARRIOS | 15 Días | 10,00 | 150,00 |
| LUNCH | 225 | 2,00 | 450,00 |
| POMAS PET 500 AGUA (AQUAFIT) | 20 | 3,95 | 79,00 |
| GASTOS VARIOS | | | 100,00 |
| | TOTAL | | 779,00 |

**PROYECTO 4: CAPACITACIÓN AL VOLUNTARIADO DE
DIFERENTES TEMAS PARA DAR CHARLA A LOS BARRIOS
VULNERABLES DEL CANTÓN SALINAS
UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS**

| | CANT. | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|--------------------|---------------|---------------------------|------------------------|
| CAPACITADORES | 2 | 80,00 | 160,00 |
| LUNCH (8 DIAS) | 280 | 2,00 | 560,00 |
| COPIAS DE FOLLETOS | 300 | 0,02 | 6,00 |
| ESFEROS | 2 | 6,00 | 12,00 |
| PAPEL PERIÓDICO | 10 Pliegos | 0,25 | 2,50 |
| | TOTAL | | 740,50 |

PRESUPUESTO

**PROYECTO 5: CHARLA DE PREVENCIÓN DEL USO DE DROGAS
NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES Y ADULTOS DE BARRIOS DEL
CANTÓN SALINAS**

UBICACIÓN: CRUZ ROJA JUNTA CANTONAL DE SALINAS

| | CANT. | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------------|
| CAPACITADORES (4 DIAS) | 2 | 15,00 | 120,00 |
| LUNCH (4 DIAS) | 300 | 2,00 | 600,00 |
| POMAS PET 500 AGUA (AQUAFIT) PACAS | 15 | 3,95 | 59,25 |
| COPIAS DE FOLLETOS | 450 | 0,02 | 9,00 |
| MARCADORES PERMANENTES | 20 | 0,60 | 12,00 |
| MARCADORES ACRILICOS | 20 | 0,60 | 12,00 |
| ESFEROS (CAJAS) | 2 | 6,00 | 12,00 |
| PAPEL BOND | 20 Pliegos | 0,30 | 6,00 |
| MAQUILLAJE PARA DRAMATIZADO | 4 | 1,50 | 6,00 |
| COMPRA DE TITERES | 5 | 8,00 | 40,00 |
| | TOTAL | | 876,25 |

**PROYECTO 6: CONVENIOS CON ESCUELAS Y COLEGIOS DEL
CANTÓN SALINAS, PARA REALIZAR TALLERES DE
COMUNICACIÓN EFECTIVA, PRINCIPIOS Y VALORES.**

UBICACIÓN: ESCUELAS Y COLEGIOS DEL CANTÓN SALINAS

| | CANT. | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------------|
| ALMUERZO DE VOLUNTARIOS | 50 | 2,50 | 125,00 |
| TRANSPORTE DE VOLUNTARIOS | 50 | 1,00 | 50,00 |
| COPIAS | 3000 | 0,02 | 60,00 |
| POMAS PET 500 AGUA (AQUAFIT) PACAS | 25 | 3,95 | 98,75 |
| GASTOS VARIOS | | | 150,00 |
| | TOTAL | | 483,75 |

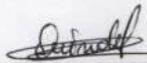
ANEXO 6. CERTIFICADO GRAMATOLOGA

LIC. ANA DEL PILAR QUINDE MATEO
Licenciada en Educación
Cel.: 089949023 042941179

Certificación

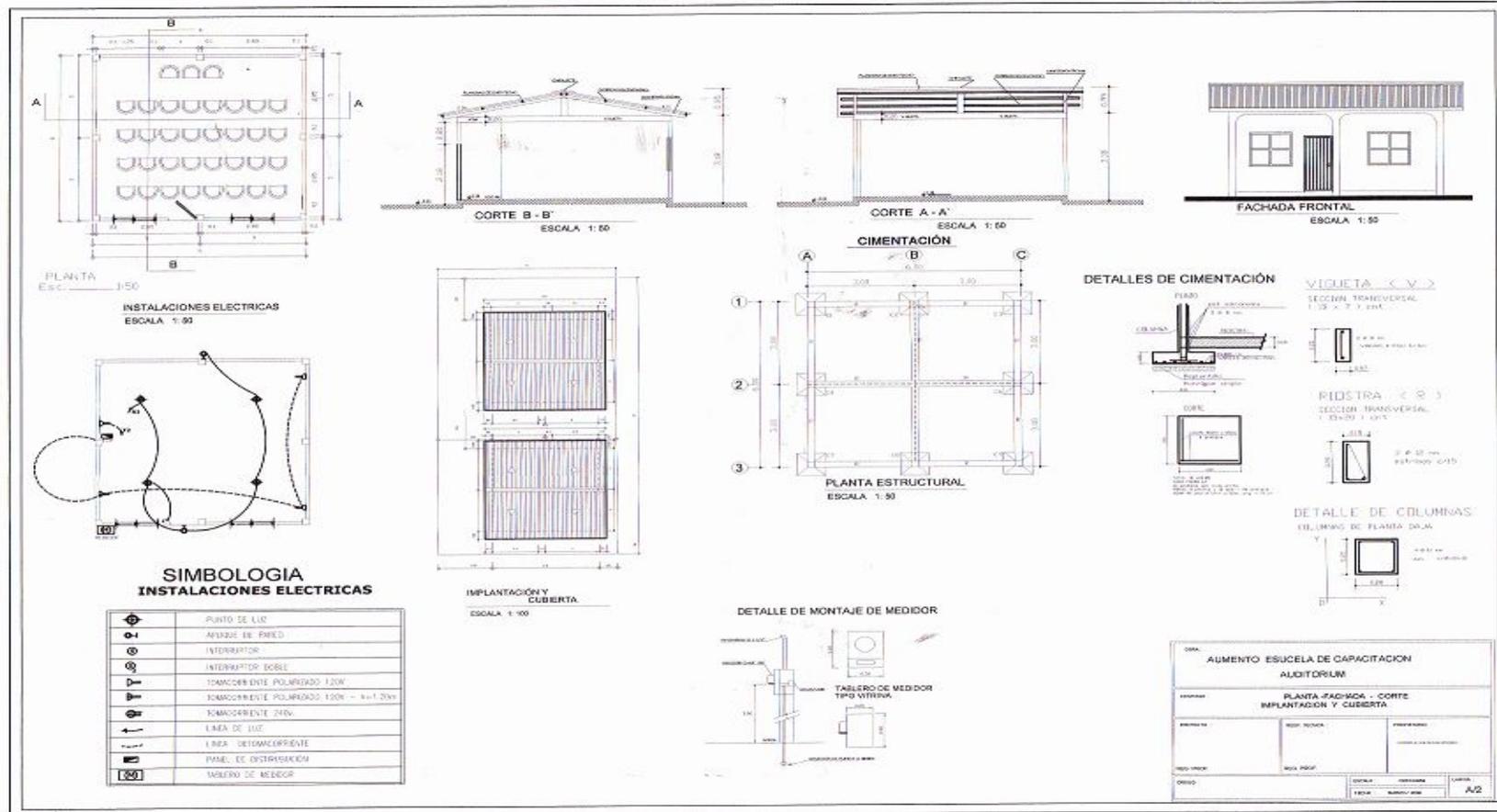
Yo, Lic. Ana del Pilar Quinde Mateo, licenciada en educación, certifico que se procedió a la lectura, revisión y corrección gramatical y sintáctica del trabajo escrito de la Tesis de la Srta. **GABRIELA VERONICA CHILAN SALVATIERRA** previo la obtención del título en Ingeniería en Administración de Empresas, cuya tesis titula **"Plan estratégico para la Cruz Roja de la Junta Cantonal de Salinas, 2011 – 2015"**

La Libertad, 20 de febrero de 2012



Lic. Ana del Pilar Quinde Mateo

ANEXO 7. PLANO 1. ESCUELA DE CAPACITACIÓN



ANEXO 8. PLANO 2. ESCUELA DE CAPACITACIÓN

