



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**“PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA EL  
PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCIÓN  
SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GOBIERNO  
PROVINCIAL DE LOJA”**

Tesis previa a la obtención del  
grado de Ingenieras Comerciales.

**AUTORAS:**

*María Rosa Ramírez Balcázar*  
*Diana Alexandra Pintado Sigua*

**DIRECTOR:**

*Ing. Com. Ramiro Guzmán*

## **CERTIFICACIÓN**

ING.COM. RAMIRO GUZMANM.B.A

**DIRECTOR DE TESIS**

CERTIFICO:

Haber procedido a revisar íntegramente la tesis previa a obtener el grado de Ingeniería Comercial de las postulantes María Rosa Ramírez Balcázar y Diana Alexandra Pintado Sigua titulado:

**“PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA EL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCIÓN SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA”.**

La misma que reúne los requisitos de fondo y forma, exigidos por la Universidad Nacional de Loja para una investigación de este tercer nivel; por lo tanto, autorizo la presentación de la misma para los fines legales pertinentes.



**ING.COM. RAMIRO GUZMAN M.B.A.  
DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORIA

Nosotras, Diana Alexandra Pintado Sigua portadora de la Cédula de Identidad N° 110488801-9, y María Rosa Ramírez Balcázar portadora de la Cédula de Identidad N° 110454051-1, declaramos que somos responsables de las ideas, resultados y propuestas planteadas en este trabajo investigativo, y el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Nacional de Loja.

Adicionalmente aceptamos y autorizamos a la universidad nacional de Loja, la publicación de nuestra tesis en el repositorio institucional-biblioteca virtual.

  
Egda. **María Rosa Ramírez**

C.I. 1104540511

  
Egda. **Diana Alexandra Pintado**

C.I.1104888019

Fecha: 1 de abril del 2013

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primeramente a Dios, a la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica, Social y Administrativa, a la Carrera de Administración de Empresas por abrirnos las puertas del aprendizaje diario.

Nuestro agradecimiento muy especial al Ing.Com. Ramiro Guzmán por toda la paciencia que demostró durante todo el proceso de elaboración de nuestra tesis, por habernos entregado incondicionalmente todos sus conocimientos puesto que como docente tiene cualidades excelentes que lo hacen un gran ser humano.

Y a todos los docentes que han aportado con sus conocimientos, consejos, valores, que nos han enriquecido en todos los aspectos de nuestra formación profesional.

Que Dios los proteja y sigan siendo unas personas excelentes por el bien y adelanto de buenos profesionales.

**Las Autoras**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación al arquitecto de la vida “Dios” por habernos brindado la oportunidad de vivir; a mis queridos padres, que han sido los promotores de que en el futuro sea una profesional útil para la sociedad; a mis hermanos, amigos, familiares, profesores, quienes son la razón de vida y el motivo por el cual me esforzado.

A ellos dedico este trabajo con mucho amor y cariño, siempre los llevare en mi corazón.

***Diana Alexandra Pintado***

Dedico este trabajo de investigación a “Dios” por haberme brindado la oportunidad de vivir, a mis queridos padres, a mi esposo, a mis dos hijos, que han sido los promotores de que en el futuro sea una profesional útil para la sociedad; a mis hermanos, amigos, familiares, profesores, quienes son la razón de vida y el motivo por el cual me he esforzado día a día.

A ellos dedico este trabajo con mucho amor y cariño, siempre los llevare en mi corazón.

***María Rosa Ramírez***

**a. TITULO**

**“PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA EL PATRONATO  
PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCIÓN SOCIAL PRIORITARIA  
ADSCRITO AL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA”.**

## **b. RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se lo realizó en el Patronato Provincial de Loja de Atención Social Prioritaria de la ciudad de Loja.

Para lo cual se ha realizado un estudio y evaluación de la situación actual de la institución logrando recopilar la mayor cantidad de información que permita realizar el respectivo Plan Estratégico Organizacional, a través de cada departamento para lograr mejorar la eficiencia y eficacia en cada una de sus actividades. El propósito de este estudio fue evaluar y mejorar la calidad del desempeño de los trabajadores y empleados y esta manera tenga una mejor organización y sus servicios de calidad y eficiencia.

Para ello el estudio de plan estratégico que se tomó los siguientes temas:

El modelo **ABELL** este permitió conocer el mercado potencial de la institución, las funciones que tienen el patronato de atención social prioritaria y cuál es la tecnología que utiliza.

El modelo **BCG** este en cambio permitió conocer en qué estado se encuentra el patronato en el mercado, identificando las especialidades médicas que presta la institución en qué posición de los cuadrantes de la **BCG**, determinando el resultado.

El análisis **FODA** el cual permitió observar el entorno tanto interno como externo y el conocimiento de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas así mismo se propone manuales en los cuales se da a conocer las actividades a realizar.

Dicho estudio ha permitido detectar los diferentes problemas de organización y aplicación de normas y procedimientos emitida por los organismos de control a las que está sujeto. Por esta razón se origina la decisión de adoptar como una forma de fortalecimiento y desarrollo institucional, la elaboración de un Plan Estratégico Organizacional que ayude a realizar un trabajo diario eficiente, eficaz y económico; utilizando de manera adecuada todos los recursos que posee cada departamento para lograr satisfacer las expectativas que tiene la sociedad.

Para conseguir corregir los problemas detectados mediante la situación actual de la institución y procedimientos de control interno, proponemos y describimos

prolijamente la propuesta en el cual se detalla el Plan Estratégico Organizacional, en él se describen las mejoras que se deben realizar para una gestión eficiente y eficaz y facilitar el control y desarrollo de las actividades administrativas, contables, operativas y del talento humano del patronato, y mejoras en la estructura organizativa interna.

Cada uno de los objetivos contiene los respectivos parámetros que orientan y dan solución a los problemas, a fin de potenciar las fortalezas, y aprovechar las oportunidades y de la misma manera con las oportunidades y amenazas que tiene el Patronato.

Posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en el presente trabajo investigativo.



## **SUMMARY**

The present research work I accomplish it to you in the Provincial Priority Sponsorship of Loja of Social Atención of the city of Loja.

The one that it has come true for a study and evaluation of the present-day situation of the institution achieving compiling the most information that it enables accomplishing the respective Strategic Organizational Plan, through each department to achieve improving the efficiency and efficacy in every one of his activities. The purpose of this study was evaluating and upgrading the performance of the workers and employees and this way have a better organization and his high-quality services and efficiency.

For it the study of strategic plan that took the following themes itself:

The model **ABELL** this allowed knowing the market potential of the institution, the functions that have the sponsorship of social priority attention what is the technology that he uses use.

The model **BCG** this on the other hand allowed knowing in what state it finds sponsorship on the market, identifying the medical specialties that the institution lends in what position of the quadrants of the **BCG**, determining the result.

The analysis **FODA** which allowed observing the surroundings so many inmates like day boy and the knowledge of its strengths, opportunities, weaknesses and threats likewise proposes manuals which one tells someone to know the activities in to realize itself.

Said study has allowed detecting the different problems of organization and application of standards and procedures broadcast by the organisms of control it is held to. For this reason the decision comes from adopting like a kind of strengthening and institutional development, the elaboration of a Strategic Organizational Plan that helps to accomplish a daily efficient, efficacious and cost-reducing job; Using of adequate way all the resources that has each department to achieve satisfying the expectations that has the society.

In order to get correcting the problems detected by means of the present-day situation of the institution and control procedures I take to the hospital, we propose and we describe the proposal in which the Strategic Organizational Plan is detailed, in him long-windedly they describe the improvements that should come true for an efficient and efficacious step and facilitating the control and development of the administrative, countable, operating activities and of the human talent of sponsorship, and you get better in the internal organizational structure.

Every one of objectives contains the respective parameters that guide and give solution to problems, in order to potentiate strengths, and making good use of opportunities and in the same way with the opportunities and threats that has Sponsorship.

At a later time findings and recommendations investigating work took place to in the present present themselves.

### **c. INTRODUCCION**

El presente trabajo investigativo tiene como tema **“Plan Estratégico Organizacional para el Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria Adscrito al Gobierno Provincial de Loja”**, el cual tiene como propósito proporcionar a sus directivos y administrativos el control de ejercer dentro del Patronato con la finalidad de evaluar el desempeño y mejoramiento de dichas actividades.

La planeación tiene como base los resultados de la evaluación realizada, dentro del marco de referencia del organismo encargado de la elaboración de los mismos. Su meta u objetivo es orientar las acciones requeridas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas conseguidas.

En la actualidad los gobiernos preocupados y muy dispuestos a emplear todos los recursos necesarios para que las instituciones de gobierno y demás entidades estatales rescaten y restauren el espíritu y conciencia de sus estructuras, y brinden así un servicio que esté a tono con los requerimientos y las expectativas de la población.

Las promesas y compromisos que hacen los gobernantes en sus campañas presidenciales, incluyen su firme propósito de revitalizar y dar una mejor imagen al servicio y a la capacidad de respuestas que tienen las instituciones estatales, pero muchas veces su empeño y decisión no puede hacer realidad sus promesas y tienen que conformarse con algunas pequeñas mejoras paliativas, que en muchos casos no resuelven problemas en el futuro, agudizando la labor de los sucesores en la conducción estatal.

La era de la información que estamos viviendo, afecta a todas las personas. Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) han transformado radicalmente los modos de vida y de trabajo, lo que ha hecho que los ciudadanos se preocupen y exijan respuestas a los asuntos relacionados con sus empleos, protección social y las formas actuales de vida y de trabajo, de ahí el compromiso

ineludible de los gobiernos por cambiar y mejorar las cosas, motivando y dando mayor participación de la ciudadanía en los actos de gobierno.

La introducción está estructurada a través de un bosquejo de todo el trabajo de tesis, partiendo desde el tema hasta llegar a los anexos.

La revisión de literatura contiene conceptos y categorías relacionadas con el tema. Dentro de los materiales y métodos, se describen todos los materiales, recursos, métodos, técnicas y procedimientos que construyeron desarrollo y estructuración de la presente. En los resultados encontramos la información obtenidas de las técnicas de investigación aplicadas al personal que labora en el **“PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ASCRITO AL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA”**. La discusión contiene la propuesta planteada por las autoras, la misma que contiene ejemplos. Prácticos acerca de organigramas, manuales de bienvenida, manual de funciones, y los objetivos propuestos, etc.

En las conclusiones y recomendaciones, se concretó los aspectos fundamentales de la realidad investigativa, como de las soluciones a los problemas de estudio. La bibliografía contiene la recopilación de todas las fuentes de donde se ha extraído la información.

Finalmente se tiene anexos, es decir los documentos que sirvieron de soporte para la elaboración del presente trabajo.

Para que las mejoras sean consideradas positivas y valiosas, la calidad de vida debe entenderse como una forma de vida y no como una moda. La construcción de una cultura laboral dentro de las instituciones estatales debe ser el primer paso para desarrollar una estructura sólida que permita construir pilares de mejora, eficiencia y productividad. No es hora de intentar mejorar sino de llevar a cabo acciones concretas, decisiones acertadas, políticas definidas y resultados palpables.

Esto hará que el cambio en la forma de trabajo se refleje directamente en el logro de los objetivos y metas establecidas en la gestión del departamento.

Es el momento de hacer realidad el compromiso de las instituciones con la calidad, porque más adelante será tarde y los recursos que se requerirán serán mayores que los que en la actualidad se necesita.

## **d. REVISION DE LA LITERATURA**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **PLAN DE EMPRESA O INSTITUCIÓN**

El plan es un documento que refleja el contenido de cualquier proyecto desde la definición del mismo hasta la forma de llevarlo a la práctica. Un plan de empresa o institución es llevar a cabo un estudio de todas las variables que afectan al mismo y por lo tanto determinar la viabilidad del mismo.

Por otro lado es la carta de presentación ante terceros a la hora de solicitar cualquier colaboración o apoyo financiero, y lo más importante nos permitirá comparar la realidad con lo presupuestado y tomar decisiones en tiempo real.

### **GENERALIDADES DE LA ENTIDAD**



#### **RESEÑA HISTÓRICA**

El Patronato del Gobierno Provincial de Loja, sin fines de lucro, adscrita al Gobierno Provincial de Loja.

El objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los/as ciudadanos de la Provincia de Loja, en coordinación con el Gobierno Provincial de Loja, con la

participación ciudadana, a través de la gestión solidaria, eficaz y eficiente en la ejecución de sus proyectos.

El Patronato desarrolla sus actividades y proyectos dentro de la Filosofía Institucional del Gobierno Provincial de Loja, en cuyos objetivos y principios está la consolidación de la democracia integral y el desarrollo territorial sustentable con identidad, que garantice la calidad de vida de la población, bajo uno de varios principios, como el de manejar con honestidad y transparencia la gestión pública. Bajo estas condiciones la Institución siendo de derecho Privado pasa a constituir una Institución Pública.

### **BASE LEGAL**

El Patronato del Gobierno Provincial de Loja para el desarrollo de sus actividades cuenta con las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y demás disposiciones vigentes:

- Constitución Política del Estado.
- Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Ley de Contratación Pública.
- Ley de Regulación Económica y Control del Gasto Público desde el GPL.
- Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.
- Código de Trabajo.
- Ley de Remuneraciones y su Reglamento.
- Ley de Control Tributario y su Reglamento.
- Reglamento Orgánico Estructural y Orgánico Funcional desde el GPL.

# **ESQUEMA DE UN PLAN DE EMPRESA O INSTITUCIÓN**

## **1. Presentación del proyecto y promotores**

- Objetivos generales y característica del proyecto.
- Resumen del proyecto: inversión necesaria, financiación propia y ajena, estimación de ventas, resultados estimados, recursos necesarios, localización.
- Presentación de los promotores: formación, experiencia.

## **2. Actividad: Producto o Servicio**

- Características del producto o servicio.
- Mercado al que va dirigido.
- Características diferenciadoras respecto de la competencia.
- Relación Jurídica.

## **3. Mercado**

- Definición del mercado y su evolución.
- La competencia.
- Participación prevista en el mercado.

## **4. Comercialización**

- Presentación del producto o servicio.
- Determinación del precio.
- Penetración en el mercado.
- Acciones de promoción.
- Previsión de ventas.

## **5. Localización**

- Criterios de Localización.



## **6. Personas**

- Perfiles de las personas a contratar.
- Formas de contratación.
- Previsiones de contratación en el tiempo.

## **7. Financiación**

- Necesidades económicas: recursos propios, ajenos, subvenciones.
- Identificación y selección de fuentes de financiación.
- Plan financiero; proyecto de inversiones, previsión de tesorería, cuenta de resultados y balances provisionales (mínimo 3 años).
- Rentabilidad del proyecto.
- Planes de contingencia.

## **8. Aspectos Formales**

- Elección de la forma jurídica.

Trámites administrativos a realizar.

## **PLAN DE MEJORAMIENTO**

El mejoramiento debe asumirse como un proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe también planificarse de una manera adecuada y pertinente.

El plan consiste en la descripción de una secuencia de pasos orientados a eliminar, en lo posible, las debilidades del sistema con el cual funciona actualmente una entidad.

El plan de mejoramiento tiene como base los resultados de la evaluación realizada, dentro del marco de referencia del organismo encargado de la elaboración de los mismos. Su meta u objetivo es orientar las acciones requeridas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas conseguidas. Es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía

para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema, por un futuro de mejor calidad, conservando las fortalezas.



El marco de referencia o línea base en que se fundamenta el plan de mejoramiento, priorizará el tratamiento de las debilidades o necesidades señaladas por la evaluación y las causas o condiciones que las propician.

Para que este plan sea eficaz y efectivo, no solo se debe evidenciar que la situación deseada sea alcanzada, sino también eliminar las debilidades y sus causas.

El plan de mejoramiento debe considerar y describir claramente las causas de la debilidad y plantear la (s) acción (es) que va (n) a permitir superarla.

Una de las razones que justifica la necesidad de elaborar un plan de mejoramiento se relaciona con que lo que no se planifica pierde posibilidades de logro, debido a que los recursos siempre son escasos y están comprometidos.

El plan de mejoramiento guía la ejecución y permite un adecuado seguimiento, pero es preciso que se elabore con sentido de realidad, o sea, que se propongan las acciones por alcanzar, en términos de costos, calendarización, recursos y viabilidad política.

## METODOLOGÍAS PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO

### I PARTE: Análisis de las debilidades o necesidades detectadas

- Analizar las causas de cada debilidad señalada en los criterios; se debe contestar la pregunta: ¿de qué depende lo que está mal?
- Enlistar las posibles acciones que permitirían atender los factores que provocan la situación actual.
- Analizar la viabilidad de cada acción en: tiempo, costo, apoyo político, proveedores, recursos técnicos, etc.; se recomienda el principio de “el mejoramiento asequible”.
- Escoger las acciones factibles de cumplirse e indicar en qué proporción permitirán superar la debilidad y el plazo cuando se llevarán a cabo.

En esta primera parte se sugiere que, una vez que los evaluadores externos han entregado su informe, el equipo responsable de la autoevaluación en la entidad, trabaje con la siguiente matriz, para cada componente:

COMPONENTE					
<b>Debilidad</b>	Razones	Posibles	Valoración	Selección	Importancia
	que	Acciones	de la	de las	de
	provocan		viabilidad	acciones	cada
	la		de cada	factibles	acción
	situación		acción	de	para
				lograr	superar la
					debilidad

### II PARTE: Diseño del plan de mejoramiento

#### A. Componentes de un Plan de mejoramiento:

- **Debilidad o necesidad:** Debe expresarse con claridad y sencillez en qué consiste. Por ejemplo: “incipiente investigación”, “ausencia de recurso humano

destinado para ese trabajo”, “falta de material disponible para la venta”, “insatisfacción de los demandantes”, etc.

- **Acciones:** Son las actividades y tareas que permitirán reducir la brecha entre la situación actual y la deseada. Se recomienda que su descripción no se escriba con verbos en infinitivo, para evitar que se confundan con el objetivo y precisar su cantidad.
- **Indicadores:** Son muestras observables de que se avanza hacia el objetivo deseado, o que demuestran que el objetivo se ha alcanzado. Para cada indicador se debe especificar la fecha y el responsable, y la cantidad y calidad de lo que se va a alcanzar. Al verificar el cumplimiento del plan de mejoramiento, el punto de referencia principal serán los indicadores.

No es oportuno anotar solo un indicador que se relacione con el resultado final, ya que este podría no alcanzarse en forma completa. Es necesario que los indicadores den cuenta del nivel de avance.

Para el ejemplo que se comenta, algunos indicadores podrían ser:

- **Documentos** con propuestas para incluir temas de formación acorde a las funciones que realizaran los responsables del manejo del recurso material utilizado para autogestión de la entidad dentro del plan anual de capacitación”

## **PROCESO DE MEJORA CONTÍNUA**

La mejora en calidad debe incluir un proceso de comunicación diseñado para facilitar la modificación apropiada de recursos, tecnología, procesos y procedimientos, según lo indicado en las actividades de supervisión y evaluación.

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

## **REQUISITOS DE UNA MEJORA CONTÍNUA**

La mejora continua requiere:

- Apoyo en la gestión.
- Retroalimentación y revisión de los pasos en cada proceso.
- Claridad en la responsabilidad de cada acto realizado.
- Poder para el trabajador.
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.

La mejora continua puede llevarse a cabo como resultado de un escalamiento en los servicios o como una actividad proactiva por parte de alguien que lleva a cabo un proceso.

Es muy recomendable que la mejora continua sea vista como una actividad sostenible en el tiempo y regular y no como un arreglo rápido frente a un problema puntual.

Para la mejora de cualquier proceso se deben dar varias circunstancias:

- El proceso original debe estar bien definido y documentado.
- Debe haber varios ejemplos de procesos parecidos.
- Los responsables del proceso deben poder participar en cualquier discusión de mejora.
- Un ambiente de transparencia favorece que fluyan las recomendaciones para la mejora.
- Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

## **MANERAS PARA LA MEJORA CONTINUA**

- Manténlo simple.
- Si entran datos erróneos, saldrán datos erróneos.
- Confiamos en ello, pero vamos a verificarlo.
- Si no lo puedes medir, no lo podrás gestionar.

## **TIPOS DE PLANES**

### **Estratégicos.**

Son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa.

### **Tácticos o funcionales.**

Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.

### **Operativos.**

Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa.

Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO**

### **PLANIFICACIÓN**

Planear es diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo. La planificación es un proceso que nos permite realizar una gestión razonablemente previsible.

## **a) Disposiciones constitucionales.**

La Constitución de la República, en los numerales 2 y 4 de su artículo 147 establece entre las atribuciones y deberes del Presidente de la República las siguientes:

2. Presentar al momento de su posesión ante la Asamblea Nacional los lineamientos fundamentales de las políticas y acciones que desarrollará durante su ejercicio."

4. Presentar al Consejo Nacional de Planificación, la propuesta del Plan Nacional de Desarrollo para su aprobación. El Consejo Nacional de Planificación, a través de la Secretaría Técnica.

(SENPLADES), es responsable de diseñar e implantar el sistema integrado de planificación para cuyo objeto ha elaborado el INSTRUCTIVO METODOLÓGICO DE CONSISTENCIA DE LOS PLANES INSTITUCIONALES CON PLANES DEL GOBIERNO, y su relación con los presupuestos; documento que incluye orientaciones dirigidas a los distintos actores institucionales encaminadas a concretar la aplicación del Plan Nacional de Desarrollo.

Los principales actores de la planificación son:

- La Presidencia de la República
- Consejo Nacional de Planificación (Secretaría Técnica de Planificación)
- Ministerio de Economía y Finanzas.
- El Banco Central del Ecuador.
- El Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos.
- Los Consejos Provinciales.
- Los Municipios.

Corresponde a la Presidencia de la República presentar para conocimiento de todos los ciudadanos, a través de la Asamblea Nacional, al momento de su posesión, las políticas y acciones que desarrollará durante su ejercicio.

## **b) Planificación operativa.**

Los planes operativos anuales tienen como propósito fundamental orientar la ejecución de las políticas, programas y proyectos, a través de los cuales, año a año se dan cumplimiento a los objetivos de los planes de desarrollo.

## **c) Niveles encargados de la planificación.**

### **NIVEL DIRECTIVO.**

Planificación estratégica:

- Misión.
- Visión.
- Valores de la Organización.
- Políticas.
- Objetivos Estratégicos.

### **NIVEL CORPORATIVO:**

- Planificación táctica o estructural
- Se definen áreas relevantes

### **NIVEL OPERATIVO:**

Planificación Operativa.

- Objetivos específicos.
- Metas.
- Procedimientos.
- Actividades.
- Responsables.

## **d) Misión.**

En la misión aparecen las características que dan identidad a la organización, es decir sus preceptos y principios. Se señala el propósito, los sectores o grupos a quienes se dirigen los esfuerzos de la organización, los bienes o servicios que se producen o suministran, sus metodologías y tecnologías de trabajo. Las premisas de las misiones identifican el diseño, meta o empuje implícitos de una compañía y



pueden ser expresadas a diferentes niveles de abstracción. Las misiones deberían expresarse cuando menos en términos de productos y mercados, dado que la especificación de una línea de producto de un negocio sin la designación del mercado puede dar como resultado un alcance de misión demasiado amplio.

#### **e) Visión.**

La visión es el conjunto de ideas que esbozan un estado deseado por la organización en el futuro, es por tanto el “sueño” o “imagen” de lo que desea alcanzar en un tiempo determinado y debe constituir el “norte” hacia donde se quiere llegar. Las Visiones son las imágenes de realidad futura que tiene, tanto la institución, como nosotros -como personas particulares- en función de los deseos, sueños, ideales, valores y creencias<sup>1</sup>.

#### **f) Valores de la organización.**

En la misión quedan expresados de una manera general ciertos principios que guían a la organización; sin embargo, al referirse a los valores de la organización, éstos corresponden a los aspectos éticos, culturales, sociales que servirán como norma de conducta que han de observar todos los miembros de la organización;

#### **g) Políticas.**

Son directrices de carácter general que orientan el trabajo y ayudan a la consecución de los objetivos y metas, siendo congruentes con las estrategias; coadyuvan a la determinación de las decisiones para el cabal cumplimiento de las actividades y proyectos.

Ejemplo: Capacitar anualmente, al personal de la institución con un mínimo de 20 horas, para el desarrollo y eficacia en sus tareas específicas.

#### **h) Objetivos.**

Representan los resultados y fines cuantitativos y cualitativos, que la entidad espera alcanzar transcurrido un tiempo específico.

---

<sup>1</sup>[www.slideshare.net/elizabethuisa/vision-y-mision](http://www.slideshare.net/elizabethuisa/vision-y-mision)

Ejemplo: Prestar servicios a satisfacción del usuario con certificación de calidad.

### **i) Metas.**

Son un subconjunto de objetivos; responden a criterios cuantitativos y coadyuvan a precisar los objetivos.

Ejemplo: Conocimiento y aplicación de un mínimo de dos herramientas y paquetes informáticos del personal que ejecuta labores de control en un tiempo predeterminado.

### **j) Estructura organizacional.**

La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos globales.

Pueden existir funciones de apoyo, relacionadas con la administración, recursos humanos o desarrollo de tecnología.

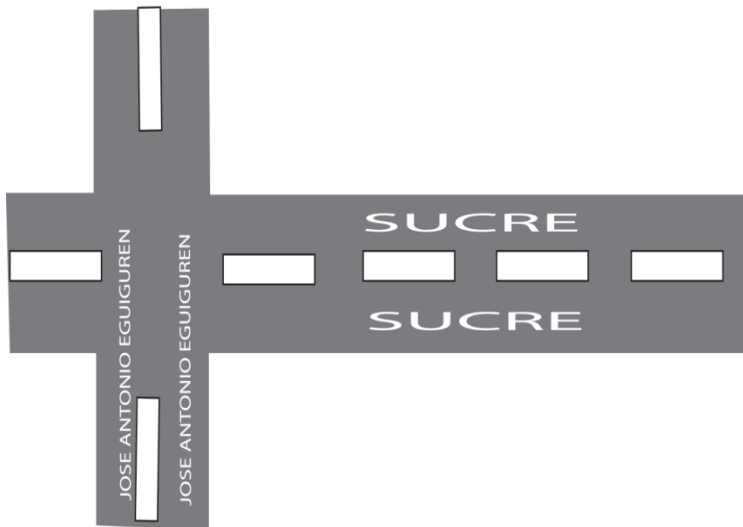
### **k) Asignación de autoridad y responsabilidad.**

La asignación de autoridad y responsabilidad involucra el grado en el cual los individuos y los equipos son animados a usar su iniciativa en la orientación y en la solución de problemas, así como los límites de su autoridad. También se refiere a las políticas que describen las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos previstos para cumplir con sus deberes.

## **I.) Macro Localización.**



### m.) Micro Localización



### IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACION.

Los ejecutivos tienen la responsabilidad de estar al frente de las organizaciones y se encargan de que los recursos sean usados como es debido para alcanzar las metas, para lo que se hace necesario definir lo siguiente:

#### **Eficacia:**

Grado en que la empresa cumple con una meta establecida.

#### **Eficiencia:**

Cantidad de recursos que se utiliza para alcanzar una meta organizacional.

### ANALISIS FODA

El análisis **FODA** es una herramienta analítica que nos permitirá trabajar con toda la información que se posee sobre una entidad, útil para examinar cada uno de los aspectos internos y externos de la misma.

### **Las fortalezas**

Son los recursos humanos, económicos y financieros que dentro del contexto interno de la empresa puedan representar un liderazgo.

### **Las debilidades.**

Son aquellos recursos y actividades que carece la empresa y son obstáculos que limitan el desarrollo de la misma.

Dentro de su análisis externo el FODA cuenta con las Oportunidades que ofrece el mercado y las Amenazas que deben enfrentarlas; su control no depende de las empresas.

### **Las oportunidades.**

Son aquellas posibilidades que el departamento es capaz de aprovechar positivamente, o son también situaciones a las que puede acceder dentro del entorno externo; todas éstas proporcionan ventajas para la entidad.

### **Las amenazas.**

Se pueden considerar como aquellos eventos negativos ligados al entorno exterior del departamento y que dificultan en gran medida el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **Modelo de Abell**

El modelo tridimensional de negocio llamado Abell, llamado así en honor al profesor Derek F. Abell de Harvard, quién creó este modelo, el cual puede ser usado para definir el negocio de una compañía. Abell dice que el observar un negocio solo en dos dimensiones (los productos y los mercados) propicia defectos, en cambio el propone que un modelo de negocio sea tridimensional, siendo los tres vectores los siguientes:

- 1.- Grupos de clientes atendidos. Categorías de clientes. (QUIEN)
- 2.- Funciones atendidas al cliente. Necesidades del cliente. (QUE)
- 3.- Tecnologías utilizadas. La manera en que las necesidades están siendo satisfechas (CÓMO)<sup>2</sup>.

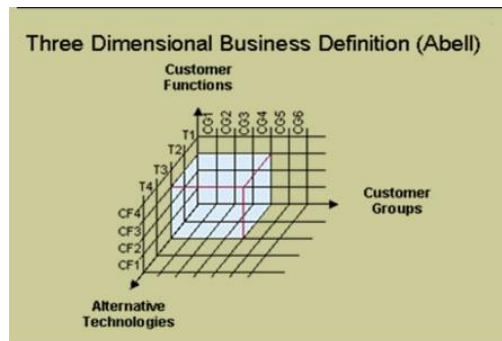
---

<sup>2</sup><http://modelode.com/modelos/ld-modelo-tridimensional-de-negocio.php>

El modelo tridimensional de negocio es fácilmente identificando, debido a las características que posee, las cuales son las siguientes:

- Grupos de clientes (categorías de clientes) ¿Quiénes?
- Funciones atendidas (necesidades de los clientes) ¿Qué?
- Las tecnologías utilizadas, o la forma en que las necesidades de los clientes están siendo satisfechas (competencias distintivas) ¿Cómo?

La ventaja del Modelo de Abell es que pone énfasis en que los productos son simplemente una manifestación física del uso de una tecnología particular a la satisfacción de una función particular para un grupo, también particular, de clientes. En segundo lugar, en el Modelo de Abell lo central son los clientes, y no las empresas o la industria en sí misma. Además, permite describir el estado actual y el estado deseado del negocio o la industria, en una figura fácil de entender.



## Matriz BCG

Con el objetivo de analizar la posición estratégica de un producto o una Unidad Estratégica de Negocios (UEN), en 1970 una firma de asesoría gerencial, el Boston Consulting Group, crea el modelo de análisis de la cartera de negocios, también conocida como "análisis de Portafolio"; en nuestro medio conocida como matriz BCG o matriz de crecimiento-participación<sup>3</sup>.

Que es una matriz de 2x2, donde se clasifican los productos o UEN según la tasa de crecimiento del mercado, el cual sirve de indicador de atractivo del mismo y la

<sup>3</sup> <http://www.monografias.com/trabajos61/matriz-crecimiento-participacion/matriz-crecimiento-participacion2.shtml>

participación relativa o cuota de mercado que se utiliza como indicador de la competitividad detentada, de donde se obtiene la siguiente matriz:



A su vez los cuatro cuadrantes de la rejilla representan distintas categorías de las unidades estratégicas de negocios (UEN) o bien de productos muy importantes. Estas cuatro categorías no sólo nos sirve para saber qué estrategias de marketing aplicar sino también superpone elementos de análisis financiero, tales como generación y requerimientos de fondos según cada etapa del producto, y es una redefinición del concepto tradicional del ciclo de vida del producto.

### **NEGOCIOS (UEN) O PRODUCTOS SIGNO DE INTERROGACIÓN**

Son productos o UEN que tiene una baja participación en mercados pero con tasas altas de crecimiento en el mercado. Por lo general se trata de productos

nuevos que requieren gran cantidad de recursos para mantener su participación. Recursos que deberán ser generados por otros productos o UEN. Como su nombre lo indica, es signo de interrogación por cuando pueden llegar a cualquier destino: el cual puede ser éxito o fracaso.

Debido a esto en algunos países como el nuestro se lo conoce también como "niños problema", debido a que este tipo de empresas (UEN) o productos, no han logrado afianzarse en un mercado en expansión muy competidor y por ello es un problema el cuidar de ellos para la empresa, y/o los ejecutivos.

### **NEGOCIOS O PRODUCTOS ESTRELLA**

Se trata de empresas EUN de gran crecimiento y alta participación, representan la esperanza del futuro. Son productos que requieren gran atención porque debe financiarse el alto ritmo de crecimiento que tienen, en otras palabras requieren mucho efectivo para mantener su competitividad dentro de los mercados en crecimiento, pero el fuerte liderazgo que ostentan hace que el flujo de fondos tienda a ser neutro. Con el tiempo su crecimiento se irá reduciendo y se convertirá en vacas generadoras de mayores efectivos.

Más allá de las afirmaciones del Boston Consulting Group, en la estrategia a seguir deberá aplicarse el esquema de fortalezas y debilidades, a fin de evitar que el producto estrella se vea interrumpida o alterada en el sendero que lo lleve hacia su transformación en Vaca Lechera.

## **NEGOCIOS O PRODUCTOS VACA LECHERA**

Los productos o negocios vaca lechera (cash-cows) son productos que tienen una posición privilegiada por su participación (productos líderes) en un mercado de bajo crecimiento o industrias maduras (por las bajas tasas de crecimiento). La mayor parte de sus clientes llevan tiempo con ellas y siguen siendo fieles, por lo cual los costos de marketing no son altos.

Por tanto, generan más efectivo del que pueden reinvertir rentablemente en sus propias operaciones, por ello las vacas de efectivo pueden ser "ordeñadas" para apoyar las otras unidades estratégicas de negocios (UEN) que necesitan más recursos.

Son muy pocos los negocios o productos que arriban a esta posición luego de atravesar con éxito la competencia en el cuadrante estrella, para llegar finalmente a ser cash-cow.

## **NEGOCIOS O PRODUCTOS PERRO**

Estas UEN o productos tienen poca participación en el mercado y operan en industrias con bajas tasas de crecimiento. A una empresa no le conviene invertir mucho en esta categoría de unidades, por no ser muy rentables, de hecho si la UEN o producto está en esta categoría por mucho tiempo los dueños o accionistas muchas veces optan por eliminarla y sacarla del mercado.



## **e. MATERIALES Y METODOS**

A continuación se detalla:

Materiales utilizados para la elaboración de la presente tesis:

- \*  
\*\* Cámara de fotos.
- \*  
\*\* Calculadora.
- \*  
\*\* Hojas.
- \*  
\*\* Esferos.
- \*  
\*\* Flash memory.
- \*  
\*\* Vehículo.
- \*  
\*\* Libros o tesis de consulta.
- \*  
\*\* Internet.

### **METODOS**

La metodología que se utilizó en la investigación es de una manera bien explicada y detallada, con el propósito de que si se hace un proceso metodológico organizado los resultados serán prometedores y concretos.

Dentro de los métodos y técnicas que se utilizaron se mencionan a continuación, además se vinculó a la metodología la información recopilada acerca de administración del personal que tienen en proceso y datos de la institución que fueron de profunda ayuda para el presente trabajo.

#### **Método Indirecto.**

Este método permitió conocer que es importante tener conocimientos y saber técnicas básicas en el proceso de planes y organización de la institución, para un mejor desarrollo de tareas y actividades en el Patronato Provincial de Loja.

### **Método Deductivo.**

Este método permitió dar alternativas de solución y sugerencias a los problemas del Patronato, se lo utilizó siguiendo un proceso de estudio el cual permitió analizar de qué manera está organizado el Patronato Provincial de Loja.

### **Método Analítico.**

Mediante el cual se analizó cada uno los conceptos enunciados en la presente investigación de modo que se puedan dar demostraciones claras y precisas de los temas tratados, con el fin de lograr la fácil captación de lo que se utilizó para analizar la situación actual de la institución mediante la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la observación, entrevista y encuesta.

## **TECNICAS**

### **La observación Directa**

Esta técnica permitió conocer de la mejor manera directa cada departamento y las funciones de trabajo que realiza cada servidor del Patronato Provincial de Loja. Este consiste en ver y oír hechos, fenómenos que se quieren investigar, constituye un valioso intento del que se sirve al investigador para obtener el mejor número de datos.

### **Entrevista**

Se la aplicó directamente a la Directora del Patronato, para recolectar toda la información más importante acerca de la institución, para conocer la situación actual y como está estructurada la institución, sus aspiraciones, los servicios que ofrece, y los proyectos que se encuentran en proceso de desarrollo.

### **Encuesta**

Se aplicó a los empleados que laboran en la empresa en el Patronato, para conocer los diferentes tipos, procesos de gestión que utiliza la institución, esto se lo realizó mediante preguntas abiertas y cerradas con un total de 90 puestos, esta

también nos sirvió para aplicar a la ciudadanía lojana utilizando la población de la ciudad de Loja con 38063 habitantes, dándonos un total de 195 encuestas.

## **DEFINICION DE LA POBLACION Y MUESTRA**

Con el propósito de conocer el tamaño de la muestra para el diagnóstico actual del Patronato, en el presente Plan Estratégico Organizacional, con la finalidad de recopilar información acerca de la institución y proceder a la mejora del mismo.

### **FORMULA PARA SACAR LA MUESTRA POBLACIONAL**

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{E^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

**n** = Muestra

**Z** = Margen de Seguridad

**N** = Población Total

**E** = Margen de Error

### **MUESTRA POBLACIONAL**

#### **DATOS:**

**Z** = 1,89

**E** = 0,06

**P** = 0,73

**Q** = 0,27

**N** = 38063

**n** = ?

**FORMULA Y PROCESO:**

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1,89)^2 (38063)(0,73)(0,27)}{(0,06)^2 (38063 - 1) + (1,89)^2 (0,73)(0,27)}$$

$$n = \frac{(3,5721)(38063)(0,73)(0,27)}{(0,0036) (38063 - 1) + (3,5721) (0,73)(0,27)}$$

$$n = \frac{26798}{(137.0232) + (0.70406091)}$$

$$n = \frac{26798}{137.72}$$

$$n = 194.58$$

$$n = 195 \text{ Encuestas}$$

**FUENTE:** Población de la ciudad de Loja, año 2011 (38063 habitantes)

**ELABORACION:** Autoras

**f. RESULTADOS**

**ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DEL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA  
DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GOBIERNO  
PROVINCIAL DE LOJA.**

1. Identificación del Puesto.

<b>DIRECTORIO DEL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA</b>	
<b>N°</b>	<b>PUESTO</b>
	<b>COORDINACION FINANCIERA ADMINISTRATIVA</b>
1	BODEGUERO
2	CONTROL PREVIO
3	SECRETARIA COORD. FINANCIERA
4	CONTADORA
5	TESORERO
6	BODEGA
7	AUXILIAR TESORERIA
8	ACTIVOS FIJOS
9	ADQUISICIONES
10	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
11	COORDINADORA FINANCIERA
	<b>ADMINISTRACION CENTRAL</b>
12	SECRETARIA COORDINADORA GENERAL
13	COMPRAS PUBLICAS
14	CONTROL DE GESTION DE TALENTO HUMANO
15	AUXILIAR SECRETARIA PRESIDENCIAL
16	TECNICO DE PROYECTOS
17	AUXILIAR DE SERVICIOS
18	CHOFER PRESIDENTA
19	CHOFER
	<b>JURIDICO</b>
20	ASISTENTE JURIDICO
21	JURIDICO
	<b>COORDINACION INTERINSTITUCIONAL</b>
22	AUXILIAR DE SERVICIOS
23	ASISTENTE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL
24	COORDINADORA INTERINSTITUCIONAL
	<b>CADE</b>
25	GUARDIA TECNICA
26	CHOFER
27	TECNICA
28	TECNICO
29	AUXILIAR

30	COCINA
31	TECNICA
32	AUXILIAR
33	COCINA COORDINADORA CADE
34	TECNICA
35	TECNICO
36	TECNICA
37	AUXILIAR DE SERVICIOS
38	TECNICO
39	TECNICA
40	AUXILIAR DE SERVICIOS
41	TECNICA
42	TECNICA
43	TECNICA
44	CHOFER BUS
45	TECNICA
46	TECNICA
47	TECNICA
	<b>CENTRO MEDICO</b>
48	MEDICO
49	COORDINADORA
50	LABORATORIO
51	MEDICO
52	ENFERMERA
53	AUXILIAR
54	RECEPCINISTA
55	TRABAJADORA SOCIAL
56	TECNICO
57	FARMACIA
58	AUXILIAR
59	ODONTOLOGA
60	ODONTOLOGA
61	AUXILIAR
62	MEDICO
63	ODONTOLOGA
	<b>COORDINACION DE PROYECTOS</b>
64	COORDINADORA
	<b>CAM</b>
65	CADE PANADERIA
66	TECNICA
67	COCINA CAM
68	CADE PANADERIA
69	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
70	CADE PANADERIA
71	COSINA CAM

72	COSTURA CAM
73	COSTURA CAM
74	COSTURA CAM
	<b>JORNADAS MEDICAS</b>
75	CHOFER JORNADAS MEDICAS
76	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
77	ENFERMERA JORNADAS MEDICAS
78	CHOFER JORNADAS MEDICAS
	<b>CULTURA</b>
79	CAPACITACION CULTURA
80	CAPACITACION CULTURA
81	CAPACITACION CULTURA
82	ORQUESTA
83	CAPACITACION CULTURA
84	CAPACITACION CULTURA
85	ANALISTA DE CULTURA
86	AUXILIAR DE SERVICIOS
87	MUSICAL
88	MUSICAL
89	CULTURA
90	CHOFER BUS CULTURA

2. ¿Bajo qué tipo de contrato se encuentra Ud. laborando en la institución?

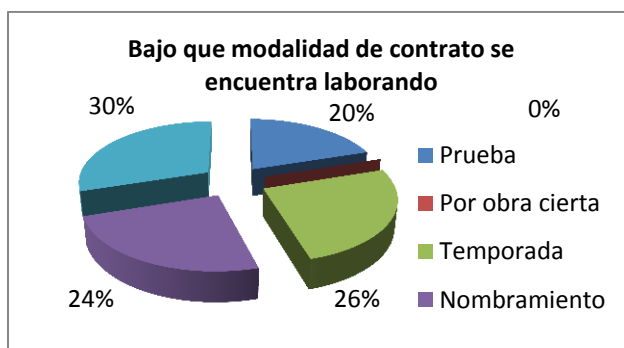
CUADRO Nro.1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prueba	18	20%
Por obra cierta	0	0%
Temporada	23	26%
Nombramiento	22	24%
No contestaron	27	30%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados.

Elaboración: Autoras.

GRAFICO Nro. 1



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 20% manifiestan que se encuentra en la institución bajo prueba, mientras que el 26% expresan que se encuentran laborando por obra cierta, el 24% por temporada y el 30% por nombramiento.

**Interpretación:** En el análisis indica que una gran parte del personal que está por nombramiento da como resultado que la institución cuenta con personal estable, que es una ventaja para la misma.

**En conclusión:** La institución cumple con normativas que establece la ley.



**3. ¿Conoce Ud. si existe otros centros que brinde los mismos servicios que el Patronato?**

**CUADRO Nro.2**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	42	47%
NO	48	53%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados.

**Elaboración:** Autoras.

**GRAFICO Nro. 2**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 47% manifiestan que si conoce la posición que tiene en el mercado, mientras que el 53% manifiestan que no conoce.

**Interpretación:** En este análisis indica que el personal está al tanto sobre la competencia que tiene el patronato sobre la posición en el mercado.

**En conclusión:** Cabe recalcar que el personal si está informado pero si sería importante que se actualicen cada vez más en lo concerniente a su competencia.

4. ¿Tiene Ud. conocimientos el Patronato ha elaborado algún plan estratégico organizacional?

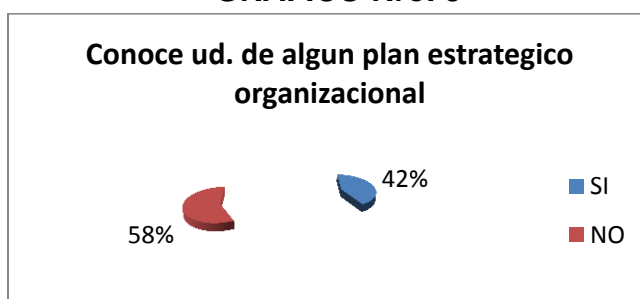
CUADRO Nro.3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	42%
NO	52	58%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados

Elaboración: Autoras

GRAFICO Nro. 3



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 42% manifiestan que la institución si cuenta con plan estratégico organizacional, mientras que el 58% manifiesta que no tienen información acerca de un plan estratégico organizacional.

**Interpretación:** En este análisis la mayoría de los empleados encuestados manifiestan que no tienen conocimiento acerca de la existencia de un plan estratégico organizacional ya que existen cambios a nivel administrativo por lo cual genera dificultad.

**En conclusión:** Las autoridades y directivos del patronato, no han impartido la suficiente información a los trabajadores acerca de los planes con los que se va a trabajar lo cual hace que los trabajadores realicen sus tareas por si solos y no en base de una meta u objetivo.

5. Al momento que ingreso Ud. a prestar sus servicios al Patronato fue a través de un proceso de reclutamiento y selección de personal?

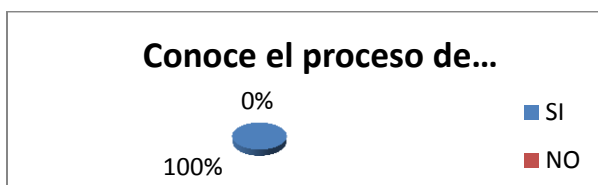
CUADRO Nro.4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados

Elaboración: Autoras

GRAFICO Nro. 4



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 100% han manifestado que la institución si realiza un proceso de reclutamiento y selección.

**Interpretación:** Entre los que tenemos, el más conocido como concurso de méritos y oposición, presentar las carpetas con sus antecedentes y entrevistas esto permite que la institución tenga un proceso para el personal que quiera laborar en la misma el cual tenga conocimientos sobre el tema a tratar y de esta manera aportar con ideas nuevas al Patronato.

**En conclusión:** La institución si cuenta con un proceso de reclutamiento y selección para el personal el cual ayuda a llenar las vacantes con personas aptas para ocupar los respectivos puestos lo cual hacen

que promuevan el desarrollo de la gestión que se realiza y así dar una mejor imagen a la misma.

**6. ¿Cuáles son las funciones que cumple Ud. en el cargo que ocupa?**

**Sírvase por favor detallar.**

**CONSERJE:** Es la persona que se encarga de la limpieza en general.

**RESPONSABLE DE FARMACIA:** Atender al público en general según libre demanda, entregar medicina gratuita, mantener correcto el stock de la medicina.

**GUARDIA DE SEGURIDAD:** Pedir la identificación a todo el público en general que ingresa a la institución en el área administrativa.

**MEDICO (GINECOLOGO):** Atención de enfermedades de la mujer, de parto, planificación familiar, enfermedades ginecológicas.

**ASISTENTE DE COMPRAS PUBLICAS:** Apoyo a compras públicas, facturas, registrar.

**CONDUCTOR:** Trasladar a la Directora General dentro y fuera de la provincia, otras funciones que dispongan.

**ANALISTA DE CONTROL DE GESTION:** Asesora a funcionarios y servidores, control de resultados de gestión, informes previos a toma de decisiones.

**CONTADORA:** Registro de ingresos, conciliaciones bancarias, archivos de documentos.

**AUXILIAR DE CONTABILIDAD:** Registro de egresos, roles de pagos, conciliaciones bancarias.

**COORDINADOR FINANCIERO-ADMINISTRATIVO:** Todo lo relacionado con las finanzas y administrativo de la institución.

**ASISTENTE FINANCIERO 2:** Control previo.

**ACTIVOS FIJOS:** Registro de los bienes de la institución tanto de informática como de bienes inmuebles.

**RECEPCION:** Información, ingresos de pacientes, asignación de turnos facturación, cierres de caja, ingreso de documentos.

**ASISTENTE FINANCIERO:** Elaboración y declaración de documentos, manejo de caja chica, liquidación de proyectos INNFA-MIES, elaboración de retenciones.

**TECNICA DE PROYECTOS:** Elaboración de proyectos.

**COTIZACIONES:** Cotizar bienes en condiciones de calidad, precios justos y reales en las casas comerciales.

**ASISTENTE ADMINISTRATIVO:** Recepción de trámites, atención al público, agenda.

**TESORERO:** Control previo, pedido de facturas, pedir ingresos o bodega, efectuar la transferencia.

**AUXILIAR DE PRESUPUESTO:**

Elaboración de presupuesto y reformas, emisión de certificaciones presupuestarias.

**TECNICO REHABILITADOR:** Terapia cognitiva y conductual al adulto mayor, terapia de lenguaje a niños.

7. ¿Existe alguna persona que inspeccione el cumplimiento de sus funciones.

**CUADRO Nro.5**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	89	99%
NO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro. 5**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 99% manifiestan que si existen personas que inspeccionen las actividades que realiza, mientras que el 1% manifiesta que no tiene un supervisor.

**Interpretación:** Mediante la información obtenida de las personas encuestas, se observa que los empleados tienen un control sobre las funciones que realizan diariamente. Supervisada por su jefe inmediato.

**En conclusión:** La institución realiza constantemente el control de las actividades a realizarse supervisadas por personas que se han capacitado por voluntad propia las cuales dirigen el orden de control o proceso a realizar, dirigiéndose en las labores correspondientes a cada uno.

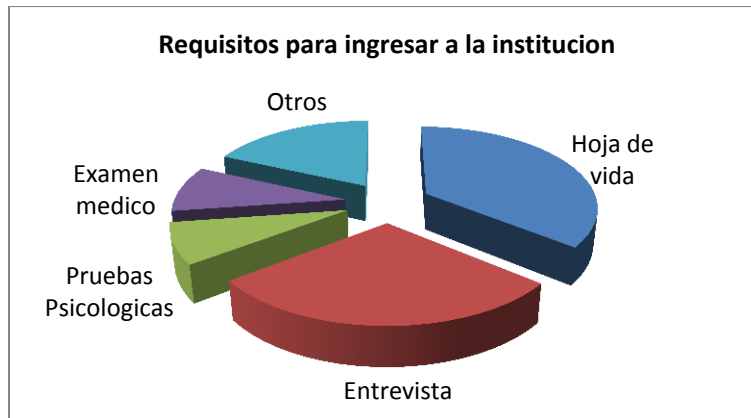
8. ¿Cuáles requisitos demando el patronato para su ingreso a prestar sus servicios en el mismo?

CUADRO Nro.6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Hoja de vida	67
Entrevista	54
Pruebas Psicológicas	15
Examen médico	17
Otros	34
<b>TOTAL</b>	

Fuente: Empleados  
Elaboración: Autoras

GRAFICO Nro. 6



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 67 han manifestado que para poder ingresar tuvieron que presentar una hoja de vida, mientras que el 54 manifiesta que también ingreso por entrevistas, a 15 trabajadores le realizaron pruebas psicológicas, a 17 personas presentaron exámenes médico y 34 otros como por ejemplo pruebas personales , pruebas de actitud y conocimientos para desempeñar el cargo.

**Interpretación:** Se puede observar que de acuerdo la información la mayor parte de los empleados indican que cuando ingresaron a laborar se les

solicitó por parte de la institución documentación personal adjuntando a esto una hoja de vida en la cual constaba el nivel de educación y la experiencia que poseían en cargos similares así como también tests de conocimiento generales.

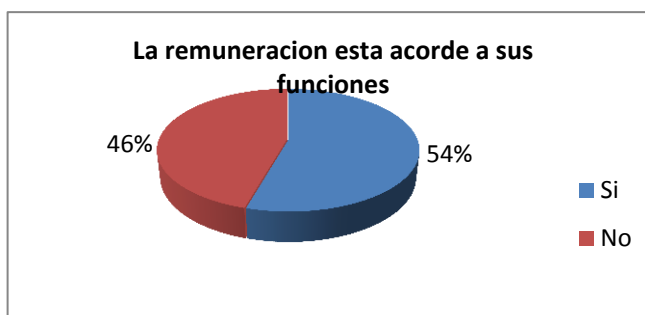
**En conclusión:** Aunque la institución no posee un proceso definitivo para seleccionar el personal, esto hace que la institución tenga un control de las personas que van a prestar sus servicios al Patronato.



9. ¿La remuneración que Ud. percibe, está acorde con las funciones que Ud. desempeña?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	54%
NO	41	46%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados  
Elaboración: Autoras



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 54% manifiesta que la remuneración que percibe está acorde a las funciones que desempeñan, mientras que el 46% dicen que no debido a que trabajan mucho y deberían ser reconocidas las horas extras o acumulación de trabajo.

**Interpretación:** Los entrevistados manifiestan que se cumple las actividades en el patronato ya que esas son sus funciones. La institución no da incentivos al mejor trabajador por eso se trabaja lo del día y no por satisfacción.

**En conclusión:** Dando como conclusión a esta pregunta que aunque existe un buen ambiente de trabajo los trabajadores, no son incentivados por sus jefes.

## 10. ¿Las órdenes de los jefes son claras y entendibles?

**CUADRO Nro.7**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.7**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 100% manifiesta que si son claras las ordenes de sus jefes.

**Interpretación:** Los entrevistados manifiestan que sus jefes son claros, por lo tanto como personas capacitadas y sociables hacen que exista un buen ambiente de trabajo el cual genera facilidad para el desempeño.

**En conclusión:** Dando como conclusión a esta pregunta que manifiestan que las ordenes de sus jefes son claras y entendibles y se sobre entiende que la relación de jefe a empleado es muy buena.

## 11. ¿Existe un buen ambiente de trabajo?

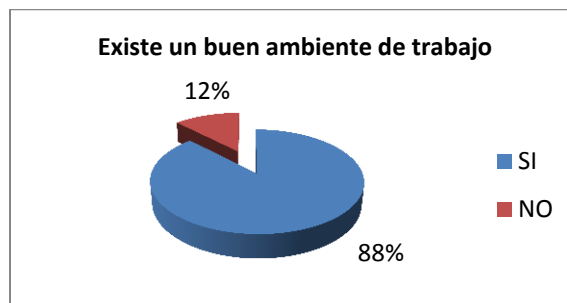
**CUADRO Nro.8**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	88%
NO	11	12%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.8**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 88% manifiestan que existe un buen ambiente, mientras que el 12% manifiestan que no lo hay.

**Interpretación:** Según la información obtenida se observa que si existe un buen ambiente trabajo entre compañeros ya que esto propondría el buen desarrollo del Patronato Provincial de Loja.

**En conclusión:** Según la información obtenida, permite conocer que poseen un adecuado ambiente laboral, permitiéndoles desarrollar adecuadamente sus funciones, generando una mejor relación de entre empleados, como también un adecuado desempeño laboral.

**12. ¿Al momento de ingresar a la institución le entregaron un manual de bienvenida y un manual de funciones?**

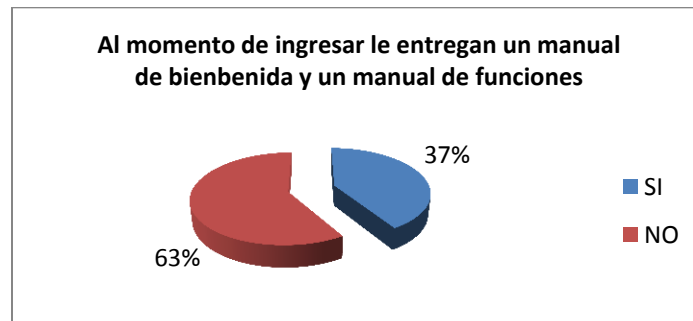
**CUADRO Nro.9**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	37%
NO	57	63%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados

Elaboración: Autoras

**GRAFICO Nro.9**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 37% si recibieron estos manuales, mientras que el 63% manifiestan que no recibieron ningún tipo de manual.

**Interpretación:** Mediante las personas encuestas se ha podido conocer que la mayoría del personal que labora en la institución no ha recibido ningún tipo de normativa ni manual.

**En conclusión:** En lo referente a esta pregunta se puede concluir que la institución no posee manuales de bienvenida y funciones lo cual provoca que el personal que labora desconozca de políticas y normativas que posee la institución, causando un inadecuado desempeño de las funciones que cada empleado realiza.

**13. ¿A Ud. como empleado, le han brindado algún tipo de capacitación la institución?**

**CUADRO Nro.10**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	90	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.10**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 100% manifiestan no reciben ningún tipo de capacitación.

**Interpretación:** Mediante la información obtenida, manifiesta que los trabajadores no han tenido ningún tipo de capacitación.

**En conclusión:** Se concluye que la institución no brinda ningún tipo de capacitación a los trabajadores que laboran, lo cual promueve a que al no poseer la capacitación adecuada no se brinde una buena atención a la ciudadanía, lo cual ha causado una inquietud por parte de las personas que asisten a solicitar servicios a este centro de atención prioritaria.

**14. ¿La institución brinda algún tipo de incentivos a sus empleados?**

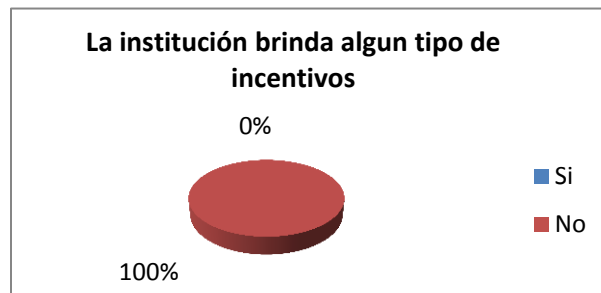
**CUADRO Nro.11**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	90	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.11**



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 100% manifiestan que no les brindan ningún tipo de incentivos la institución.

**Interpretación:** Según la información recopilada se pudo conocer que no poseen ningún tipo de incentivos.

**En conclusión:** Se concluye que la institución no posee incentivos para sus trabajadores, lo cual promueve que no exista motivación para realizar las funciones, y a su vez genera que los procesos se desarrollen en forma ineficiente.

**15. ¿Conoce Ud. cuáles son los requisitos para la jubilación?**

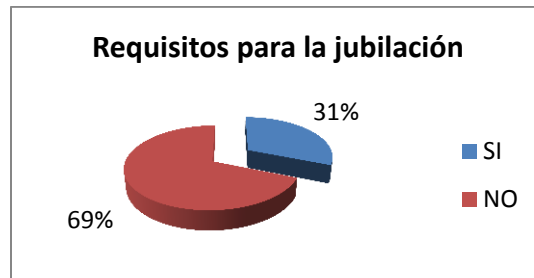
**CUADRO Nro.12**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	31%
NO	62	69%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.12**



**Análisis:** De las personas encuestadas, 31% manifiestan si conocen estos requisitos mientras, que el 69% dicen que no conocen ningún requisito sobre la jubilación.

**Interpretación:** De la información obtenida se observa que no tienen conocimiento acerca de los requisitos que se necesitan para obtener la jubilación.

**En conclusión:** En base a la información obtenida se ha podido conocer que no poseen documentación acerca de los requisitos que se necesitan para obtener la jubilación, lo cual causa malestar en los trabajadores y empleados ya que al no tener información no pueden realizar trámites para solicitar este tipo de gestión.

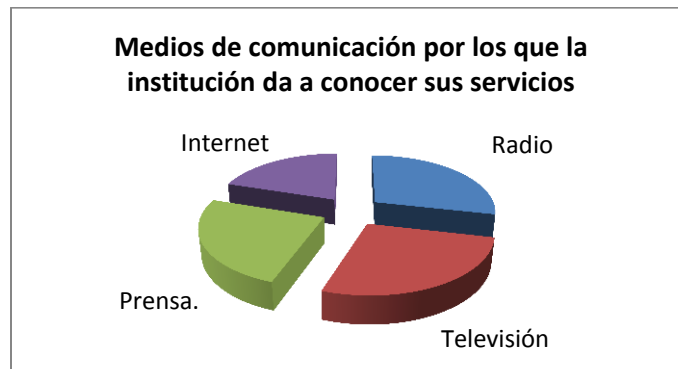
**16. ¿Por qué medios de comunicación la institución da a conocer los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja?**

**CUADRO Nro.13**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>Radio</b>	90
<b>Televisión</b>	63
<b>Prensa</b>	58
<b>Internet</b>	47
<b>TOTAL</b>	

**Fuente:** Empleados  
**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro. 13**



**Análisis:** De las personas encuestadas, 90 dicen que utilizan el radio como el mejor medio de comunicación, mientras que el 63 dicen la televisión por UV televisión, mientras que otros con el 58 la prensa, y otros con 47 que se informaron por internet.

**Interpretación:** De la información recopilada se ha podido conocer que la institución utiliza más la radio y la televisión para informar acerca de los servicios que poseen.



**En conclusión:** Mediante la información obtenida se concluye la institución utiliza medios de comunicación como son radio y televisión para dar a conocer sus servicios, como también para informar noticias importantes a la ciudadanía.

**17. ¿Qué alternativa, Ud. propondría para mejorar la Institución?**

- Que todos los centros que forman parte del patronato se agrupen.
- Empezar nuevos proyectos de ayuda social.
- Dar más información y propagandas por medios de comunicación.
- Incentivos para quienes laboran en la institución.
- Ampliación en los servicios.
- Elaborar el organigrama estructural y funcional.
- Red de internet.
- Ampliar proyectos que lleguen a mayor publicación prioritaria y sean creativos.
- Que paguen la Remuneración Unificada más lo que concierne la ley.
- Promocionar los servicios que presta: medicina, odontología, farmacia, laboratorio clínico.
- Entregar todo el material para trabajar (ropa adecuada).
- Ampliar la cobertura y más difusión en cuanto a proyectos como el Centro de Atención del Adulto Mayor (CAM).

18. ¿El Patronato cuenta con la debida normativa para el cumplimiento de sus funciones?

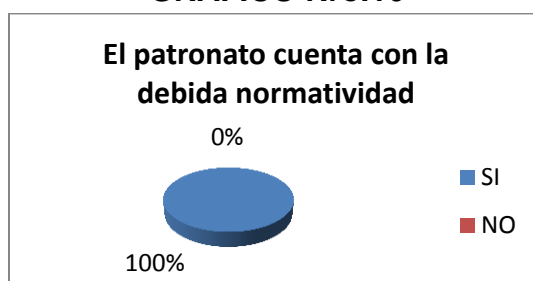
**CUADRO Nro.16**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.16**



**Análisis:** De las personas encuestadas, 90 dicen que el patronato si cuenta con los permisos pertinentes.

**Interpretación:** De la información recopilada se ha podido conocer que la institución se encuentra bien establecida y con los papeles en regla ya que se encuentra ligada al consejo provincial de Loja.

**En conclusión:** Mediante la información obtenida sé que concluye que representa una fortaleza la cual ayuda a tener una estabilidad dentro del mercado.

**19. ¿El patronato cuenta con todos los manuales administrativos?**

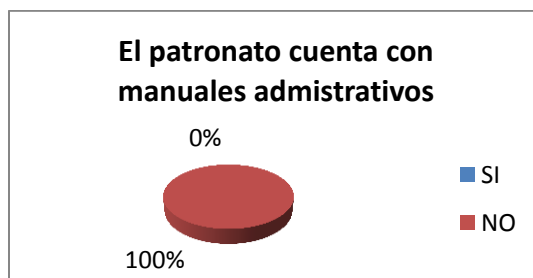
**CUADRO Nro.16**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	90	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.16**



**Análisis:** De las personas encuestadas, 90 dicen que el patronato no cuenta con ningún manual.

**Interpretación:** De la información recopilada se ha podido conocer que la institución no tiene como dirigirse para cumplir con las funciones establecidas.

**Conclusión:** En conclusión esto representa una debilidad ya que internamente solo se dirigen mediante su experiencia y bajo el control de los superiores.

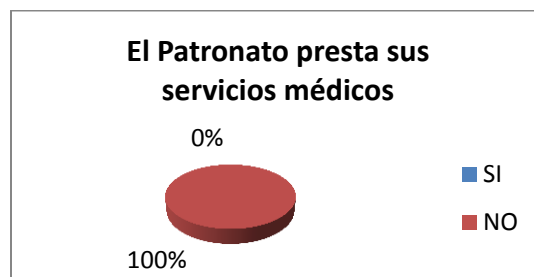
**20. ¿Conoce Ud. si el patronato llega con los servicios que presta a los barrios más vulnerables de la ciudad de Loja?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	90	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro.16**



**Análisis:** De las personas encuestadas, 90 dicen que el patronato no presta servicios médicos a los barrios más vulnerables de la ciudad de Loja.

**Interpretación:** De la información recopilada se ha podido conocer que la institución no tiene este tipo de servicio médico.

**Conclusión:** En conclusión se debería implementar este servicio ya que no solo ayudaría a tener una mejor publicidad sino también a dar una mejor imagen.

**ENCUESTAS A LA POBLACION DE LOJA ACERCA DEL “PATRONATO  
PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL  
GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA.**

**1. ¿Conoce Ud. los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja?**

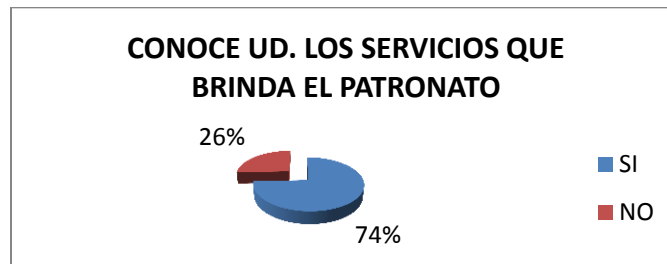
**CUADRO Nro. 1**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	145	74%
NO	50	26%
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro. 1**



**Análisis:** De la población encuestada, el 74% manifiestan que si conocen de la existencia de la institución, mientras que un 26% no la conocen.

**Interpretación:** El análisis permite observar sobre los encuestados que la mayoría sabe acerca de la existencia de la institución y como también de la función que realiza para la población, que es brindar atención de salud a la ciudadanía lojana.

**Conclusión:** La mayoría de la ciudadanía de Loja, conoce sobre la atención del patronato y de los servicios que presta.

2. ¿Ha utilizado Ud. los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja?

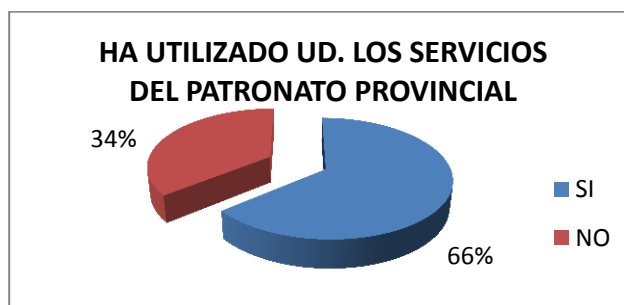
CUADRO Nro. 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	66%
NO	50	34%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autoras

GRAFICO Nro. 2



**Análisis:** De la población encuestada, el 66% manifiestan que si han utilizado los servicios que presta la institución, mientras que un 34% no.

**Interpretación:** El análisis permite observar que los encuestados, que dicen que no lo hacen es por la razón que se demoran mucho en atender.

**Conclusión:** Las personas encuestadas tienen un buen concepto acerca de los servicios que presta el patronato y sus trabajadores ya que la mayoría opta por atenderse en dicho lugar.

### 3. Qué tipo de servicios ha utilizado?, describa.

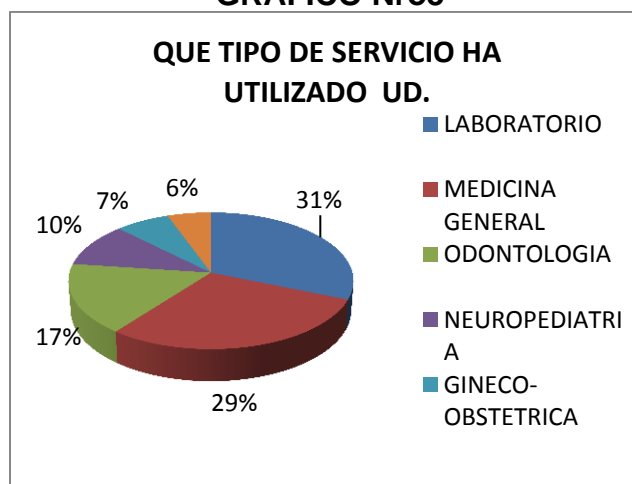
CUADRO Nro.3

ESPECIALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LABORATORIO	45	31%
MEDICINA GENERAL	43	29%
ODONTOLOGIA	24	17%
NEUROPEDIATRIA	15	10%
GINECO-OBSTETRICA	10	7%
PEDIATRIA	8	6%
TOTAL	145	100%

FUENTE: Encuestas

ELABORACION: Autoras

GRAFICO Nro3



**Análisis:** De la población encuestada, el 31% manifiestan que ha utilizado la especialidad de laboratorio, mientras que 29% Medicina General, 17% Odontología, 10% Neuropediatría, 7% Gineco-Obstétrica, y 6% Pediatría.

**Interpretación:** El análisis permite observar que los encuestados, la mayoría acude más al Laboratorio, a Medicina general y Odontología.

**Conclusión:** Las personas encuestadas tienen un buen concepto acerca de los servicios médicos que presta el patronato.

4. ¿Cómo califica Ud. los servicios que ha utilizado en el Patronato Provincial de Loja?

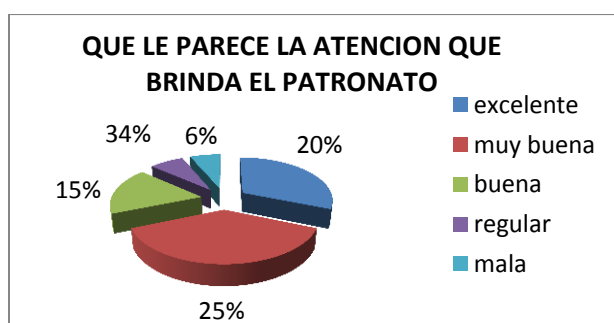
CUADRO Nro. 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	29	20%
muy buena	37	25%
Buena	22	15%
Regular	49	34%
Mala	8	6%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autoras

GRAFICO Nro. 4



**Análisis:** Respecto a esta pregunta podemos observar que el 20% de la población encuestada dicen que el patronato tiene una excelente atención, el 25% dicen que tiene una muy buena atención, el 15% expresan que tienen una buena atención, el 34% dicen que regular y el 6% expresa que es mala.

**Interpretación:** El análisis permite observar que los encuestados, la mayoría está por regular luego con una atención muy buena lo quiere decir que no están conformes con respecto a la atención.

**Conclusión:** La institución tiene que mejorar en cuanto a la atención, por lo que sería una gran amenaza para la misma.



## 5. ¿El horario que mantiene el Patronato es el adecuado?

CUADRO Nro. 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	145	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaboración:** Autoras

GRAFICO Nro. 4



**Análisis:** De la población encuestada, el 100% manifiestan que si cumple con los horarios de atención.

**Interpretación:** El análisis permite observar que la ciudadanía sabe acerca de los horarios de atención los cuales son: de 8h00 a 12h00 y de 14h00 a 17h00.

**Conclusión:** Las personas encuestadas saben que la institución tiene un horario definido el cual se lo respeta y la ciudadanía lo acoge.

## 6. ¿Cree Ud. que la institución tiene una buena imagen?

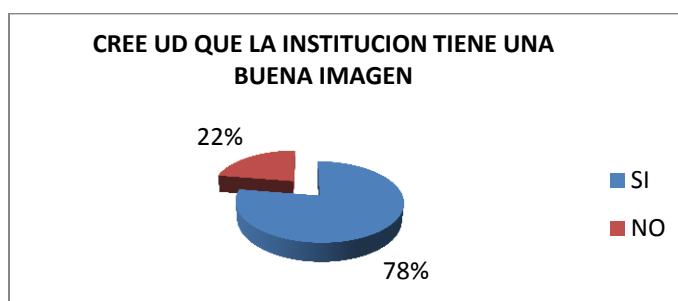
CUADRO Nro. 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	107	78%
NO	38	22%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaboración:** Autoras

GRAFICO Nro. 6



**Análisis:** De la población encuestada, el 78% manifiestan que la institución si tiene una buena imagen y el 22% nos dicen que no.

**Interpretación:** El análisis permite observar que los encuestados, manifiestan que como la institución va dirigida a prestar servicios sociales y una buena presentación tiene una buena imagen ya que apoya a la ciudadanía en general y más aun a las personas de bajos recursos económicos.

**Conclusión:** La imagen del patronato es la parte primordial ya que por ello la institución sigue en funcionamiento.

7. ¿Cree Ud. que el Patronato debe implementar más servicios, describa cuáles?

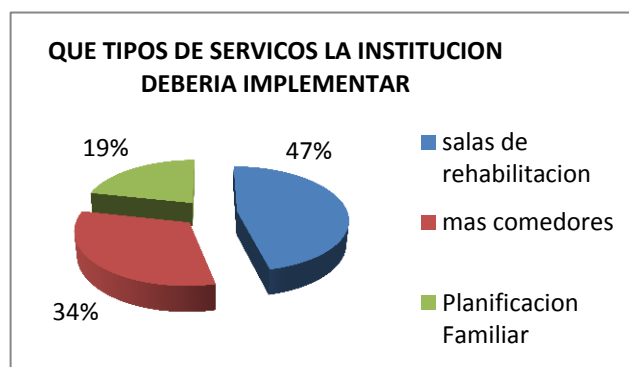
**CUADRO Nro. 7**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sala de rehabilitación	68	47%
Mas comedores	50	34%
Planificación Familiar	27	19%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro. 7**



**Análisis.-** De la población encuestada, el 47% manifiestan que la institución debería implementar salas de rehabilitación, mientras que el 34% expresa que se debería implementar más comedores para niños con escasos recursos y el 19% expresa que tengan un programa de planificación familiar ya que no cuenta este.

**Interpretación:** El análisis permite observar, que se debería implementar más centros de rehabilitación, comedores, y un programa de planificación familiar ya que como es una institución que es de

apoyo social la cual trabaja por medio de proyectos para el bienestar de la sociedad.

**Conclusión:** La institución debería ampliar sus proyectos para el bienestar de la sociedad y así tener una mayor acogida.

**8. El Patronato ha llegado al lugar donde Ud. reside a prestar sus servicios médicos?**

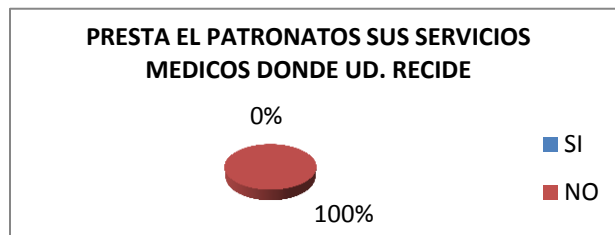
**CUADRO Nro. 9**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	145	100%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro. 9**



**Análisis:** De la población encuestada, el 100% manifiestan que la institución no presta servicios fuera del Patronato es decir a barrios.

**Interpretación:** El análisis permite observar que la ciudadanía lojana, manifiestan que en sus domicilios no reciben atención médica por parte del Patronato y que si sería bueno ya que algunas personas no tienen las posibilidades para llegar a hacerse atender al lugar en donde residen, a dicha institución.

**Conclusión:** Al parecer de igual manera se debería incrementar algún servicio fuera del Patronato y programas de atención a los barrios.

9. ¿Tiene Ud. conocimiento del número de centros de atención que tiene el Patronato y lugares donde están ubicados?

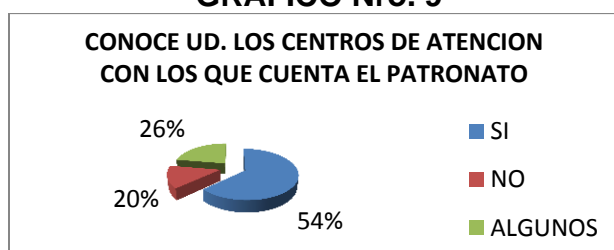
CUADRO Nro. 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	54%
NO	28	20%
Algunos	38	26%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autoras

GRAFICO Nro. 9



**Análisis:** De la población encuestada, el 54% conoce los centros con los que cuenta el patronato, el 20% manifiestan que no conocen otros centros adjuntos a la institución y el 26% manifiesta que si conoce algunos centros como es el ancianato, centro de rehabilitación social y comedores.

**Interpretación:** El análisis permite observar que los encuestados, han manifestado que si conocen los centros con los que cuenta esta institución.

**Conclusión:** La institución debe utilizar más publicidad para que dé a conocer a la ciudadanía sobre los otros centros de atención con los que cuenta la institución.

**10. ¿Ud. ha detectado alguna falencia en los servicios que Ud. utilizó sugiera alternativas para que mejore el mismo?**

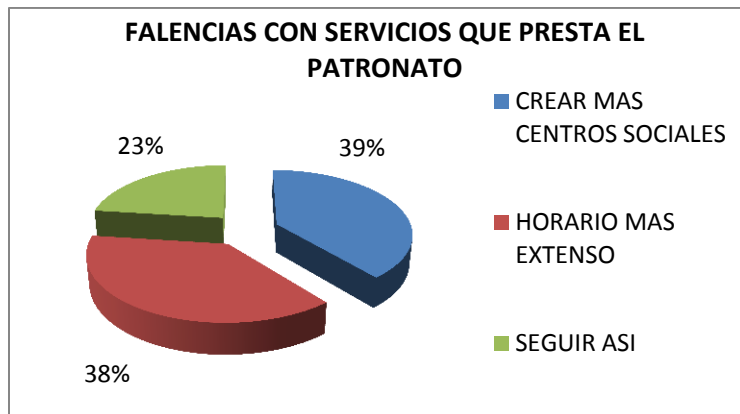
**CUADRO Nro. 10**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crear más centro sociales	56	39%
Horario más extenso	55	38%
Seguir así	34	23%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaboración:** Autoras

**GRAFICO Nro. 10**



**Análisis:** De la población encuestada, el 39% manifiesta que se debería crear más centros sociales, mientras el 38% extender más los horarios de atención, el 23% nos dicen que sigan así.

**Interpretación:** El análisis permite observar que los encuestados, expresan que se deberían implementar más centros los cuales ayude a la ciudadanía y extender más los horarios.

**Conclusión:** La institución debe extender más el horario de atención a la ciudadanía como los sábados y domingos y realizar una retroalimentación en sus proyectos para que de esta manera cubra las necesidades que tiene la ciudadanía lojana.



## **g. DISCUSIÓN**

### **PRESENTACION**

Este documento ha sido elaborado como un Programa que Innova a persona con criterio de emprendedores. Su objetivo es facilitar la elaboración de documentos que pueden parecer complejos. En él se redacta el Plan estratégico organizacional de la institución, entre otros. Dentro de este documento se especifica el contenido que debería tener el **PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL DELPATRONATO PROVINCIAL DE ATENCIÓN SOCIAL PRIORITARIA DE LOJA (PPASP)** y sobre qué cuestiones es necesario reflexionar y poner especial atención. Los elementos que componen este plan no están separados ni aislados, sino que todos se relacionen entre ellos de forma que se influyen y coordinen entre ellos.

### **OBJETIVO**

La creación de una institución que preste servicios sociales no solo es necesario determinar la forma jurídica, los servicios a prestar sino que también es necesario saber cómo se hará, con qué objetivos. Esto es lo que definimos en este plan de organización, de forma que puede parecer filosófica en ciertos momentos, pero que tiene implicaciones en el día a día del mismo patronato.

### **INTRODUCCION**

El Gobierno Provincial de Loja, goza de autonomía política, administrativa y financiera, entendida como la capacidad de regirse por sus propias normas; en cambio el consejo Provincial es el cuerpo colegiado para legislar y fiscalizar en el marco de sus competencias, dentro de su jurisdicción, cuya eficacia jurídica debe estar revestida de legitimidad y democracia.

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, fue creado mediante ordenanza, aprobada el 30 de Diciembre del 2010.

Entre las funciones de los gobiernos provinciales prevista en el artículo 41 del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización está la de promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la constitución de la República del Ecuador en el marco de sus competencias.

Por lo expuesto se hace necesario establecer procedimientos que permitan una planificación y articulación adecuada de administración del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria de Loja y, por ello, es imprescindible sustituir la ordenanza de creación por una ordenanza ajustada al ordenamiento jurídico vigente y a la realidad actual, garantizando el cumplimiento de las políticas públicas y sociales, a favor de los grupos de atención prioritaria.

## **VISION, MISION Y VALORES**

### **Visión.**

Para el 2022 el Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria del Gobierno Provincial de Loja será una organización de desarrollo social líder en la provincia de Loja, de sólido prestigio, confianza y credibilidad, por la transparencia de su accionar, la calidad, calidez y oportunidad de sus servicios; dirigido a los grupos de atención prioritaria de los sectores rurales más vulnerables de la provincia; a través de la promoción y fortalecimiento de espacios solidarios y saludables para conseguir el buen vivir de los habitantes de la provincia.

### **Misión**

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria del Gobierno Provincial de Loja, es una organización desconcentrada con fines sociales que cubre las necesidades más apremiantes de niños, niñas adolescentes, mujeres embarazadas, adultas/os mayores, personas con discapacidad, privadas de la libertad y con enfermedades catastróficas o de alta complejidad en los sectores rurales más vulnerables de la provincia, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación e inserción en los ámbitos de salud, educación, cultura,

desarrollo social y microempresarial a través del talento humano capacitado y comprometido, con recursos institucionales, coordinación interinstitucional, cooperación interna y externa y participación social bajo los principios de transparencia, solidaridad, calidez y efectividad.

### **Valores y principios:**

#### **Valores:**

Los valores morales son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea. De los valores depende que llevemos una vida alegre, grata, en armonía con nosotros mismos y con los demás; una vida que valga la pena ser vivida y en la que podamos desarrollarnos plenamente como personas, la responsabilidad, la humildad, la justicia, la libertad, el respeto, la autoestima, la integridad.

La solidaridad es una virtud contraria al individualismo y al egoísmo. Se refleja en el servicio y busca el bien común. Su finalidad es intentar o solucionar las carencias espirituales o materiales de los demás. Requiere discernimiento y empatía –ponerse en el lugar del otro- **¿Por qué solidaridad?** Solidaridad, porque es lo justo, porque todos vivimos en una sociedad, porque todos necesitamos de todos, porque todos estamos juntos en este barco de la civilización; porque somos seres humanos, iguales en dignidad y derechos.

La Solidaridad como un valor que permite que el accionar del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP) sea compartido por y para todas y todos en la construcción permanente del desarrollo integral y equitativo, dirigido especialmente a las distintas comunidades de la provincia, en el marco del respeto a la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos.

Siendo la solidaridad parte fundamental del modelo de gestión del GPL, a través del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, se beneficiará en forma directa a los grupos más vulnerables, mediante la aplicación de los componentes de salud y asistencia social, con enfoque de ruralidad y subsidiariedad, solidaridad, sostenibilidad y sustentabilidad como estrategia de intervención para

el combate a la pobreza y las secuelas que se derivan de un cuadro de exclusión social generalizada. El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP) implementará su trabajo en los sectores rurales de la provincia dirigido a los grupos prioritarios más vulnerables.

### **Principios para el Buen Vivir**

La combinación de las orientaciones éticas y programáticas apuntan a la articulación de las libertades democráticas con la posibilidad de construir un porvenir justo y compartido: sin actuar sobre las fuentes de la desigualdad económica y política no cabe pensar en una sociedad plenamente libre. El desenvolvimiento de ésta depende del manejo sostenible de unos recursos naturales y productivos escasos y frágiles. El planeta no resistiría un nivel de consumo energético individual equivalente al de los ciudadanos de los países industrializados. El fin de la sociedad de la abundancia exige disposiciones individuales e intervenciones públicas que no ignoren las necesidades generales y cultiven proyectos personales y colectivos atentos a sus consecuencias sociales y ambientales globales.

Como señala Olin (2006), se trata, entonces, de promover la construcción de una sociedad que profundice la calidad de la democracia y amplíe sus espacios de incidencia en condiciones de radical igualdad social y material. Ello apunta al fortalecimiento de la sociedad y no del mercado (como en el neoliberalismo) ni del Estado (como en el denominado socialismo real) – como eje orientador del desenvolvimiento de las otras instituciones sociales.

El fortalecimiento de la sociedad consiste en promover la libertad y la capacidad de movilización autónoma de la ciudadanía para realizar voluntariamente acciones cooperativas, individuales y colectivas, de distinto tipo. Esa capacidad exige que la

ciudadanía tenga un control real del uso, de la asignación y de la distribución de los recursos tangibles e intangibles del país.<sup>4</sup>

La subsidiariedad es un principio que articula la gestión de los servicios de atención prioritaria y políticas públicas del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP) con los diferentes niveles de gobierno más cercanos a la población; la subsidiariedad, dicta que las autoridades locales deban resolver los asuntos en las instancias más cercanas a los interesados. Por tanto, la autoridad del gobierno local asume su función subsidiaria cuando participa en aquellas cuestiones que, por diferentes razones, no puedan resolverse eficientemente en el ámbito local o más inmediato, pero no se refiere solamente al reparto de competencias entre los diferentes niveles funcionales de una estructura del gobierno local, sino que constituye la expresión de un determinado concepto participativo de todos los grupos de dicha estructura, implica además un diálogo y la participación de todos los miembros (individuales y colectivos) del grupo social en la definición de los objetivos globales, en el diseño de las estrategias para conseguirlos, en su ejecución y evaluación.

La sostenibilidad, para erradicar el asistencialismo crónico en estos sectores generando y facilitando sus potencialidades y capacidades para impulsar el desarrollo sostenible en el bienestar de la población prioritaria, convirtiéndoles en actores productivos de la sociedad.

Complementariedad, la gestión del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP) tiene la orientación estratégica está dirigida a redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos para compensar las inequidades entre circunscripciones territoriales; garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del buen vivir.

Respetar la Constitución de la República del Ecuador, instrumentos internacionales, leyes orgánicas y ordinarias y demás normas jurídicas que se relacionen con la naturaleza del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria.

---

<sup>4</sup> Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013.SENPLADES

Impulsar la unidad interinstitucional para articular una gestión participativa y comprometida con los grupos de atención prioritaria del área rural, bajo los principios de dependencia económica y financiera del Gobierno Provincial, organizaciones no gubernamentales y autogestión.

Lograr equidad y equilibrio económico-social y solidario de las personas, en base a los principios de interculturalidad, plurinacionalidad, equidad y costumbres.

Priorizar la gestión de los servicios, para alcanzar mayor democratización y control social para alcanzar un desarrollo justo, equilibrado y equitativo de los grupos de atención prioritaria.

## **ANÁLISIS DE LA INSTITUCION Y EL ENTORNO**

Este es uno de los apartados más amplios compuesto por los diferentes métodos que unidos nos darán una imagen de la institución y también del mercado al que acoge y el entorno. En esta guía proponemos una serie de elementos a los que se puede añadir otros o cambiar por algunos más adecuados en cada caso concreto. Debemos tener en cuenta que cada uno de los elementos de análisis no es aislado, sino que los resultados obtenidos se complementan y en muchos aspectos deben coincidir para que de esta manera exista una excelente ambiente de trabajo.

## MODELO ABELL

Consiste en marcar en los tres ejes dibujados las características genéricas de nuestro negocio en referencia a tres variables:

### 1. ¿Quién? Segmento estratégico de mercado. Mercado potencial de clientes.

El mercado potencial de la institución son las personas de bajos recurso económicos, y la sociedad en general de la ciudad de Loja.

### 2. ¿Qué? Funciones, necesidades sentidas por el cliente.

- La buena atención y la tecnología utilizada por esta institución.
- Además el precio bajo que cobra por cada consulta.
- Y la disposición del personal presto a ayudar al necesitado.

### 3. ¿Cómo? Con qué tecnología.

Actualmente el Patronato trabaja con la última tecnología debido a que esta institución vela por la necesidad del bienestar de la comunidad, así mismo por el bienestar de ellos mismos y por la buena imagen de la institución.

## **ANÁLISIS INTERNO DEL PATRONATO PROVINCIAL DE ATENCIÓN SOCIAL PRIORITARIA DE LOJA (PPASP)**

Una vez realizada la visita previa a la institución y luego de haber entrevistado a los principales miembros de la misma obtuvimos información relevante que sirvió para conocer el entorno del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP).

### **Definición y naturaleza del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP).**

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria del Gobierno Provincial de Loja es una institución de derecho público, de servicio social y sin fines de lucro, que ejerce su gestión en el ámbito provincial de forma desconcentrada, participativa y transparente, regulada por normativas y disposiciones constitucionales y legales e integrada a la estructura orgánica funcional del Gobierno Provincial de Loja, cuya misión es promover e implementar planes, programas, proyectos y actividades articulados a la gestión provincial para lograr la protección integral de los grupos de atención prioritaria, garantizando los derechos ciudadanos consagrados en la Constitución de la República y las leyes, con la finalidad de impulsar el desarrollo integral y lograr el buen vivir de la población rural más vulnerable y desprotegida de la provincia.

El Gobierno Provincial de Loja, mediante ordenanza sustitutiva creó el “Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria” el estado ecuatoriano, en el marco de la reforma democrática del país, expidió la nueva constitución de la república del Ecuador que fue aprobada en referéndum el 28 de septiembre del 2008 y publicada en octubre del mismo año, con lo que se inicia el nuevo ordenamiento jurídico, a fin de ajustar todas las normas al estado constitucional de derechos y justicia.

El código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro.303 del 19 de octubre del 2010, ajusta la normativa general de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los principios, valores y reglas constitucionales. Con el nuevo cuerpo legal quedaron sin efecto



las leyes que regían cada uno de los niveles de gobierno; además el mismo confiere plazos durante los cuales se debe actualizar o codificar la normativa actual, para cuyo propósito se hace indispensable ajustar las ordenanzas que han sido creado, así como las normas de procedimientos, para ajustarlas a las nuevas estructura jurídica del estado ecuatoriano.

El Gobierno Provincial de Loja, goza de autonomía política, administrativa y financiera, entendida como la capacidad de regirse por sus propias normas; en cambio el consejo Provincial es el cuerpo colegiado para legislar y fiscalizar en el marco de sus competencias, dentro de su jurisdicción, cuya eficacia jurídica debe estar revestida de legitimidad y democracia.

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, fue creado mediante ordenanza, aprobada el 30 de Diciembre del 2010.

### **Marco Legal**

**El Art. 35** de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

**El Art. 225** de la Constitución de la República del Ecuador, numerales 2 y 4, establece: que son parte del sector público las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y, las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios públicos.

**El Art. 238** de la Constitución de la República del Ecuador, determina que los Gobiernos Autónomos descentralizados gozarán de autonomía política,

administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

**En el Art. 3** del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), establece que el ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los Gobiernos Autónomos descentralizados se regirán por los principios de unidad, solidaridad coordinación y corresponsabilidad, subsidiariedad, complementariedad, equidad ínter territorial, participación ciudadana y sustentabilidad del desarrollo.

**En el Art. 4** El COOTAD determina dentro de los fines de los gobiernos autónomos descentralizados la garantía, sin discriminación alguna, de la Plena vigencia y efectivo goce de los derechos individuales y colectivos así como de generación de condiciones que aseguren la creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes.

**En el Art. 41** del COOTAD, literal g, establece que son funciones del gobierno autónomo descentralizado provincial, promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, en el marco de sus competencias.

**En el Art. 42** del COOTAD, literal m, establece como competencia exclusiva del gobierno autónomo descentralizada: gestionar la competencia internacional para el cumplimiento de sus competencias.

**En el Art. 249** del COOTAD dispone que el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado provincial, para el financiamiento de la planificación y ejecución de programas sociales para la atención a grupos de atención prioritaria, no será menor al diez por ciento (10%) de sus ingresos no tributarios.

En la disposición octava del COOTAD dispone que los gobiernos autónomos conservaran a los patronatos como instituciones de derecho público, regidas e integradas por las políticas sociales de cada gobierno.

El Gobierno Provincial de Loja dicta la Ordenanza Provincial de constitución del Patronato de Atención Social Prioritaria, en función de las disposiciones y normativas de la Constitución de la República, COOTAD y leyes que regulan y garantizan el funcionamiento del organismo social.

**En el Art. 148** del COOTAD establece que, los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán las competencias destinadas a asegurar los derechos de niñas, niños y adolescentes que les sean atribuidas por la constitución, este código y el Consejo Nacional de Competencias en coordinación con la ley que regule el sistema nacional descentralizado de Protección Integral de la niñez y la adolescencia. Para efecto, se observará estrictamente el ámbito de acción determinado en éste código para cada nivel de gobierno y se garantizará la organización y participación protagónica de niños, niñas adolescentes, padres, madres y sus familias como los titulares de estos derechos.

**En el Art. 275** del COOTAD establece que: los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial distrital o cantonal podrán prestar los servicios y ejecutar las obras que son de su competencia en forma directa, por contrato, gestión compartida, por delegación a otro nivel de gobierno o cogestión con la comunidad y empresas de economía mixta.

**En el Art. 281** del COOTAD establece que: en los casos de convenios suscritos entre los gobiernos autónomos descentralizados y la comunidad beneficiaria se reconocerá como contraparte valorada el trabajo y los aportes comunitarios. Esta forma de cogestión estará exenta del pago de la contribución especial por mejoras y del incremento del impuesto predial por un tiempo acordado con la comunidad.

**En el Art. 341** de la Constitución dispone que el estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades,

exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición de salud o de discapacidad.

La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social.

El Decreto Ejecutivo No. 179, publicado en el Registro Oficial Nro. 37 del 13 de junio de 2005, expresa: "Declárese política de Estado la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes ecuatorianos, con la finalidad de lograr su desarrollo integral, en un marco de libertad, dignidad y equidad, para lo cual se requiere y convoca la participación activa de todos los actores sociales y políticos, a fin de aunar esfuerzos que permitan avanzar en la consecución de las metas planteadas en el Plan Nacional Decenal de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia. Por su parte, el Plan Nacional para el Buen Vivir en su objetivo 3, política 3.4 establece la necesidad de "Brindar atención integral a las mujeres y grupos de atención prioritaria, con enfoque de género, generacional, familiar, comunitario e intercultural".

Con base en las disposiciones constitucionales y legales señaladas, el GPL mediante Ordenanza crea la Comisión Permanente Provincial de la Niñez y Adolescencia, y el Comité Técnico Provincial de la Niñez y Adolescencia. Dicha comisión tiene como objetivos:

- a.** Impulsar mecanismos de planificación, articulación, coordinación y corresponsabilidad entre las diferentes instancias del Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia de Loja y los niveles de gobierno.
- b.** Promover e implementar la política pública, mediante la ejecución de la Agenda Social Provincial de Niñez y Adolescencia y otras estrategias provinciales que den respuesta a problemáticas identificadas.

- c. Promover que los GAD de la Provincia, asignen presupuestos específicos con prioridad absoluta a fin de garantizar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos destinados al desarrollo integral de la niñez y adolescencia.

La Comisión Permanente de la Niñez y Adolescencia de la Provincia de Loja es una instancia interna del Gobierno Provincial de Loja, forma parte de su Modelo de Gestión y está conformada por cinco consejeros o consejeras provinciales y la preside el Prefecto Provincial o su delegado permanente.

**La Comisión tiene los siguientes objetivos:**

- a. Promover acciones administrativas, financieras, técnicas, para impulsar la conformación de mecanismos de planificación, articulación, coordinación y corresponsabilidad de los organismos e instancias públicas y privadas del Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia;
- b. Vigilar el cumplimiento del Plan Operativo Anual para la conformación, articulación y coordinación interinstitucional e intersectorial (estado – sociedad civil);
- c. Vigilar que en el cumplimiento de sus funciones las autoridades locales de acuerdo a sus competencias garanticen la creación de partidas para el fortalecimiento de los organismos del Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia y la implementación de programas, proyectos y servicios direccionados;
- d. La Comisión Permanente de la Niñez y Adolescencia garantizará que los GAD incorporen en su planificación administrativa, financiera y técnica los requerimientos y demandas de niños, niñas y adolescentes.

## **Objetivos:**

### **a. General**

Brindar atención social de calidad y eficiencia con calidez humana y solidaria en el ámbito provincial mediante un proceso de planificación, implementación y evaluación de programas y proyectos dirigidos a los grupos de atención prioritaria de los sectores rurales de la provincia de Loja en cumplimiento de la misión institucional y con una visión a largo plazo con el propósito de conseguir el buen vivir de la población.

### **b. Específicos**

- Implementar programas y proyectos de salud, educación especial, cultura y desarrollo social en los sectores rurales de la provincia en asociación concertada con los GAD parroquiales e instituciones públicas de la provincia de Loja.
- Desconcentrar el accionar del Patronato de Atención prioritaria a través de las cuatro zonas de servicio del GPL.

## **Lineamientos Estratégicos.**

### **a. SALUD**

Fortalecimiento de la salud a través de convenios interinstitucionales para la implementación de actividades de promoción de salud, prevención de enfermedades, dirigidas a la comunidad de los sectores prioritarios del área rural, con jornadas clínicas, clínico quirúrgicas menores y jornadas odontológicas.

### **b. EDUCACIÓN**

Formación de valores a niños/as y adolescentes del sector rural para lograr una educación integral.

Estimulación temprana dirigida a niños y niñas de madres trabajadoras.

Incorporación al sistema de educación universal y a la sociedad a través de la rehabilitación, educación y atención en salud a niños/as y adolescentes discapacitados de la provincia de Loja.

#### **c. CULTURA**

Integración terapéutica musical de niños y niñas con discapacidades diferentes, con aptitudes artísticas musicales.

Capacitación musical, artesanal y cultural para formación de nuevos valores e impulsar la microempresa.

Capacitación a los diferentes grupos de atención prioritaria de la provincia de Loja, en la que se elaborará composiciones y diseños gráficos para la elaboración de mallas en estampados de tela y ropa deportiva.

#### **d. DESARROLLO SOCIAL**

Implementación de actividades ocupacionales que mejoren la calidad de vida del adulto mayor.

Capacitación a los diferentes grupos de atención prioritaria de la provincia para impulsar las microempresas.

### **Nuevo Modelo de Plan Estratégico para PPASP**

El Modelo de Gestión del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP) del Gobierno Provincial de Loja es desconcentrado, transparente, de concertación, solidario, equitativo, incluyente, eficaz, eficiente y económico que persigue servir y apoyar con calidad, calidez y oportunidad a los grupos de atención prioritaria de los sectores rurales más vulnerables de la provincia, promoviendo espacios sociales solidarios y saludables a través de la implementación de estrategias, políticas, programas y proyectos, ejerciendo una coordinación interinstitucional, la cooperación interna y externa con amplia participación ciudadana para conseguir una mejor calidad de vida, aumentar las capacidades y potencialidades para lograr el buen vivir de los habitantes rurales de la provincia.

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, al formar parte de la estructura funcional y operativa del Gobierno Provincial de Loja fundamenta su accionar en su modelo de gestión y desarrollo, instrumento contenido en el Plan Provincial de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Loja, apoyando en forma complementaria el accionar de sus Empresas Públicas, en las Cuatro Zonas Desconcentradas de Gestión Territorial, en los objetivos y propuestas de la Mesa Técnica de Articulación Territorial de Loja (META), así como en la planificación y agendas sectoriales y en el presupuesto de las coordinaciones, direcciones e instancias técnico administrativas del Gobierno Provincial, lo cual permitirá mejorar las condiciones de vida de la población, asegurando la soberanía alimentaria, la educación especial, la salud para los grupos más vulnerables y el desarrollo social, mediante la ejecución de programas y proyectos sociales como capacitación, atención primaria de salud, programas de microempresas para adultos mayores, programas educativos en valores, programas de reinserción a la sociedad de personas privadas de libertad, atención de desarrollo infantil y adolescentes discapacitados; el modelo de gestión por resultados se ejercerá a través de prácticas saludables, micro-empresariales y de inclusión a la sociedad como soluciones viables para disminuir la pobreza, desigualdad, inequidad, injusticia y discriminación que sufren quienes habitan en las comunidades y barrios del sector rural de la provincia.

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria desarrolla su gestión a través de líneas de acción dirigida a la atención en salud, educaciones especiales, sociales y culturales, bajo la gestión de proyectos dirigidos a los grupos prioritarios de las zonas urbanas (en caso especial de salud) y rurales de la provincia. Dentro de ello se destaca la atención al adulto mayor y a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, proporcionándoles rehabilitación, educación especial y atención en salud.

Por otro lado el modelo de desarrollo apunta a la atención a grupos de riesgo vinculados al consumo de drogas ilícitas en edades comprendidas entre los 12 y



los 25 años, lo que corresponde aproximadamente al 30% de la población total de la provincia de Loja.

Proyectos como el de la Comunidad Terapéutica que albergará hasta 30 adolescentes con problemas de drogas y alcohol provenientes especialmente de los cantones fronterizos, son parte de este modelo que centra su atención en los grupos prioritarios de la provincia.

El modelo así mismo plantea la incorporación de un segmento importantísimo de la sociedad como son los jóvenes, de tal forma que la gestión pública mantenga su condición de integral, siguiendo los lineamientos de lo intergeneracional establecidos en nuestra Constitución. Para ello se ha planteado un mecanismo de gestión que será discutido, construido y ejecutado por los jóvenes, en donde el rol de GPL será de articular y facilitar este proceso.

Ambos actores permitirán insertar los sentires, inquietudes, pero sobretodo las propuestas que deben empezar a formarse desde esta temprana edad, en la gestión de nuestra provincia, atendiendo a sus expectativas juveniles en corresponsabilidad al quehacer público. Asimismo, incorporarse a conocer y participar de todos los componentes que constituyen el nuevo modelo de gestión del GPL. Para ello es necesario iniciar un proceso de fortalecimiento organizativo, de generación de capacidades, fomento de emprendimientos en liderazgo, cultura, arte y productividad, proceso incluyente en el ámbito geográfico, funcional y sectorial, incorporándose al mecanismo de articulación META para una aplicación ordenada e integral de sus objetivos.

Al ser un proceso nuevo este modelo está en plena construcción para lo cual el GPL ha incorporado a través de una de sus unidades, un equipo multidisciplinario de jóvenes quienes han iniciado el proceso de construcción de este modelo, pues solamente los jóvenes pueden construir un modelo para jóvenes, con su propia visión y objetivos.

<sup>1</sup>Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013.SENPLADES

## **Programas y proyectos.**

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria PPASP gestiona e implementa los programas y proyectos que en forma general enunciamos a continuación.

- **Atención primaria de Salud.**

Actividad de promoción de salud, prevención de enfermedades, dirigidas a la comunidad de los sectores prioritarios del área rural, con jornadas clínicas quirúrgicas menores, jornadas odontológicas de acuerdo a la demanda.

- **Centro del Adulto Mayor**

Proyecto que permite mejorar la calidad de vida del adulto mayor mediante actividades ocupacionales tales como apoyo a labores de la panadería, terapia ocupacional de apoyo a los talleres textiles, lo que permitirá auto-gestionar recursos económicos para su sostenibilidad.

- **Taller de Serigrafía y estampado**

Actividades destinadas a los diferentes grupos de atención prioritaria de la provincia de Loja en las cuales se elaborarán composiciones y diseños gráficos para la elaboración de mallas en estampados de tela y ropa deportiva.

- **Centro de Atención a niños/as y adolescentes con discapacidad CADE**

Proyecto integral destinado a proporcionar rehabilitación, educación y atención en salud a niños/as y adolescentes discapacitados de la provincia de Loja, con el fin de incorporarlos al sistema de educación fiscal y a la sociedad.

- **Centro Infantil del Buen Vivir- Jipiro:** dirigido a niños y niñas de madres trabajadoras, a través de estimulación temprana para lograr el desarrollo integral.

- **Capacitaciones y cursos permanentes**

Cursos permanentes de apoyo en diversas ramas artesanales y culturales, dirigidos a los diferentes grupos de atención prioritaria de la provincia de Loja, a fin de impulsar las microempresas y mejorar las condiciones de vida.

- **Orquesta de Integración Lojana**

Integración terapéutica musical de niños y niñas con discapacidades diferentes, con aptitudes artísticas musicales.

- **Creciendo en Comunidad:** programa dirigido a niños, niñas y adolescentes, en formación de valores, para lograr una educación integral.

## **Aprobación del nuevo Modelo de Gestión del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP), mediante resolución de Prefectura.**

Se sugiere que el nuevo modelo de Plan Estratégico Organizacional del PPASP se ponga en vigencia mediante una Resolución de Prefectura, por tratarse de una acción de carácter administrativa de competencia del señor Prefecto Provincial de Loja.

Reforma a la Ordenanza de constitución del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria (PPASP).

Posteriormente se deberá realizar una Reforma a la Ordenanza de Constitución del PPASP, incluyendo la nueva estructura funcional y el nuevo modelo de gestión.

### **ANALISIS EXTERNO**

En lo que se refiere a la parte exterior de la institución, según la información obtenida, se pudo conocer que la mayoría de la ciudadanía de Loja, conoce sobre los servicios que presta el patronato provincial de atención social prioritaria, con sus respectivos criterios, la mayoría de las personas encuestadas manifestaron que se hacen atender en este lugar ya que no es muy cara la consulta su valor es de 5,00, es uno de los motivos por el cual usan los servicios de esta institución. Otro de los motivos para usar los servicios del patronato es porque posee una muy buena imagen, la misma que sirve como influencia para obtener más acogida. Las actividades a desarrollarse se encuentran planificadas, debido a que para ello se encuentra establecido el horario de movimientos o actividades a realizarse, además es una institución que fue creada sin fines lucrativos, por lo que se da beneficio a personas de escasos recursos económicos.

También se pudo investigar, que las personas que laboran en dicha institución, algunos les falta capacitación en cuanto se refiere a Relaciones Humanas, ese es el criterio de algunas personas encuestadas, también se refirieron a la atención

que brindan las personas que desempeñan sus labores en los diferentes proyectos pertenecientes al patronato como son: el comedor del adulto mayor, el CADE y otros centros similares, lo cual han manifestado que es de gran ayuda para la ciudadanía de bajos recursos humanos, y en cuanto a la atención que brinda manifiestan que tienen una excelente atención, solo expresan que se deberían ampliar sus proyecto y como es también la atención en los barrios ya que la institución no cuenta con este proyecto. Así mismo se debería extender el horario de atención se podría decir en los días feriados.

En cuanto a la publicidad expresan que si se debería, realizar un poco más de publicidad, ya que es de gran importancia, conocer los servicios que brinda el Patronato Provincial de atención Social Prioritaria.

**ANALISIS FODA “PPLASP”**

El análisis **FODA** es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que posee sobre una entidad, útil para examinar cada uno de los aspectos internos y externos de la misma.

Las siglas **FODA** significan:

	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>AMBIENTE</b>
<b>F</b>	FOTALEZAS	INTERNO
	OPORTUNIDADES	EXTERNO
<b>O</b>	DEBILIDADES	INTERNO
<b>D</b>	AMENAZAS	EXTERNO
<b>A</b>		

Es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las oportunidades y amenazas externas con las fortalezas debilidades internas de una organización.

La ventaja de aplicar éste instrumento es que nos permitirá representar en términos específicos un cuadro de situación que distingue la parte interna y externa de la empresa.

Se define las fortalezas y debilidades que surgen de la evaluación interna de la empresa y las oportunidades y amenazas que provienen del entorno.

Las **fortalezas** son los recursos humanos, económicos y financieros que dentro del contexto interno de la empresa puedan representar un liderazgo.

Las **debilidades** son aquellos recursos y actividades que carece la empresa y son obstáculos que limitan el desarrollo de la misma.

Dentro de su análisis externo el **FODA** cuenta con las Oportunidades que ofrece el mercado y las Amenazas que deben enfrentarlas; su control no depende de las empresas.

Las **oportunidades** son aquellas posibilidades que el departamento es capaz de aprovechar positivamente, o son también situaciones a las que puede acceder dentro del entorno externo; todas éstas proporcionan ventajas para la entidad.

En cambio las **amenazas** se pueden considerar como aquellos eventos negativos ligados al entorno exterior del departamento y que dificultan en gran medida el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para concretar la operativización del PEO en un trabajo de grupos se definen y analizan los elementos externos e internos positivos y negativos presentes, y a partir de ellos se construye un plan de trabajo con acciones prioritarias y de

mediano plazo como estrategia concreta para avanzar hacia la operativización de la planificación construida.

## MATRIZ FODA “PPASP”

LO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicación laboral.</li> <li>➤ Estabilidad institucional.</li> <li>➤ Respaldo del Gobierno incondicionalmente.</li> <li>➤ Estructura organizacional bien definida.</li> <li>➤ Servicios de Calidad.</li> <li>➤ Ubicación Geográfica.</li> <li>➤ Buena Imagen.</li> <li>➤ Buen ambiente de trabajo.</li> <li>➤ Cumplimiento de las funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Insuficiencia de Recurso humano especializado.</li> <li>➤ Sistema de Control Interno deficiente.</li> <li>➤ Falta de un plan de capacitación y desarrollo profesional.</li> <li>➤ Falta de difusión de la ejecución de proyectos e imagen Institucional.</li> <li>➤ Falta de Manuales.</li> <li>➤ Falta de Incentivos.</li> <li>➤ Inexistencia de una planificación Adecuada.</li> <li>➤ Inequidad remunerativa.</li> </ul>
LO EXTERNO	



OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades Laborables.</li> <li>➤ Capacidad legal de su autonomía en su nivel como institución.</li> <li>➤ Por su competencia está facultado para gestionar recursos externos.</li> <li>➤ Aceptación de la colectividad.</li> <li>➤ Generar nuevos servicios para la comunidad.</li> <li>➤ Mejorar la operación de los proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambios políticos.</li> <li>➤ Desconocimiento de las funciones que realiza la institución.</li> <li>➤ Incumplimiento de las Normas emitidas por las Entidades de Control.</li> <li>➤ Aumento de las Necesidad desde la población.</li> <li>➤ Insuficiencia del Recurso Humano.</li> <li>➤ Falta de compromiso de los autores involucrados.</li> </ul>

## MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para la evaluación del desenvolvimiento de la entidad, la ponderación será de la siguiente manera: cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será = 1, los parámetros que se utilizarán se clasificarán de la siguiente manera:

	CLASIFICACION
FORTALEZA IMPORTANTE	4
FORTALEZA MENOR	3
DEBILIDAD GRAVE	2
DEBILIDAD MENOR	1

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado, se suma el resultado de cada uno de los factores. Para cada uno de los resultados internos la calificación puede ser ponderada entre 4 máximo que indica que la empresa está estable y a 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es 2,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas y si el resultado es mayor al promedio, se posee más fortalezas que debilidades.

## MATRIZ DE FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS	PONDERACION	CLASIFICACION	R.PONDERADA
<b>F1</b> Comunicación laboral.	<b>0.07</b>	<b>3</b>	<b>0.21</b>
<b>F2</b> Estabilidad institucional.	<b>0.06</b>	<b>4</b>	<b>0.24</b>
<b>F3</b> Respaldo del Gobierno incondicionalmente	<b>0,07</b>	<b>4</b>	<b>0.28</b>
<b>F4</b> Estructura Organizacional bien definida.	<b>0,06</b>	<b>3</b>	<b>0.18</b>
<b>F5</b> Servicios de Calidad.	<b>0,06</b>	<b>4</b>	<b>0.24</b>
<b>F6</b> Ubicación Geográfica.	<b>0,06</b>	<b>3</b>	<b>0.18</b>
<b>F7</b> Buena Imagen.	<b>0.06</b>	<b>4</b>	<b>0.24</b>
<b>F8</b> Buen ambiente de trabajo.	<b>0.06</b>	<b>3</b>	<b>0.18</b>
DEBILIDADES			
<b>D1</b> Insuficiencia de Recurso humano especializado.	<b>0.07</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
<b>D2</b> Sistema de Control Interno deficiente.	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
<b>D3</b> Falta de un plan de capacitación y desarrollo profesional.	<b>0.07</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
<b>D4</b> Falta de difusión de la ejecución de proyectos e imagen Institucional.	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>

<b>D5</b> Falta de Manuales.	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
<b>D6</b> Falta de Incentivos.	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
<b>D7</b> Inexistencia de una planificación adecuada.	<b>0.06</b>	<b>1</b>	<b>0.06</b>
<b>D8</b> Inequidad remunerativa.	<b>0.06</b>	<b>1</b>	<b>0.06</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.63</b>

## INTERPRETACIÓN MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

En base al resultado de 2,63 en el **PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA** a simple vista podemos determinar que si tiene mayor número de fortalezas que debilidades, por lo que al mismo tiempo que resalta la Estructura Organizacional bien definida, también deberían preocuparse por implementar un sistema de control interno contable que provea de los controles necesarios y mejorarlos para cada ciclo de transacciones y nos permita ejecutar cada transacción con la debida documentación soporte, optimizando recursos, reduciendo costos y ofertando un servicio de calidad. De tal manera que no se ponga en riesgo la correcta administración de los fondos públicos.

## MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Para medir las influencias externas sobre la empresa, se evalúa la siguiente matriz aplicando una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 a 1, por lo que la suma será: 1

	CLASIFICACION
OPORTUNIDAD IMPORTANTE	4
OPORTUNIDAD MENOR	3
AMENAZA GRAVE	2
AMENAZA MENOR	1

El resultado se obtiene entre la ponderación y clasificación, se calcula la suma del resultado ponderado de cada uno de los factores. En resultados externos la clasificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa tiene mayores oportunidades y 1 mínimo que la empresa tiene menores oportunidades, la media es 2,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades y si el resultado es mayor al promedio se tiene más oportunidades que amenazas.

## MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES	PONDERACION	CLASIFICACION	R. PONDERADA
<b>O1</b> Oportunidades Laborables.	<b>0.07</b>	<b>4</b>	<b>0.28</b>
<b>O2</b> Capacidad legal de su autonomía en su nivel como institución.	<b>0.08</b>	<b>4</b>	<b>0.32</b>
<b>O3</b> Por su competencia está facultado para gestionar recursos externos.	<b>0.09</b>	<b>4</b>	<b>0.36</b>
<b>O4</b> Aceptación de la colectividad.	<b>0.08</b>	<b>4</b>	<b>0.32</b>
<b>O5</b> Generar nuevos servicios para la comunidad.	<b>0.08</b>	<b>4</b>	<b>0.32</b>
<b>O6</b> Mejorar la operación de los proyectos.	<b>0.08</b>	<b>4</b>	<b>0.32</b>

<b>AMENAZAS</b>			
<b>A1</b> Cambios políticos	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
<b>A2</b> Desconocimiento de las funciones que realiza la institución.	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
<b>A3</b> Incumplimiento de las Normas emitidas por las Entidades de Control.	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
<b>A4</b> Aumento de las Necesidades de la población.	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
<b>A5</b> Insuficiencia del Recurso Humano	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
<b>A6</b> Falta de compromiso de los autores involucrados.	<b>0.08</b>	<b>1</b>	<b>0.08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.88</b>

## **INTERPRETACIÓN MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS**

En base al resultado de 2,88 obtenido del análisis del **PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA**, podemos determinar que refleja mayor número de oportunidades con relación a sus amenazas, aprovechando de esta manera la implementación de proyectos innovadores que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que realmente lo necesitan, dándoles servicios de calidad a través de una capacitación adecuada y fomentando una cultura de emprendimiento y desarrollo. De esta forma se contará con la aceptación de la colectividad y se demostrará a gobiernos futuros la importancia del presente proyecto.




FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p data-bbox="142 1237 508 1269"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="684 305 1045 337">➤ Comunicación laboral.</li> <li data-bbox="684 360 1071 393">➤ Estabilidad institucional.</li> <li data-bbox="684 415 1058 503">➤ Respaldo del Gobierno incondicionalmente.</li> <li data-bbox="684 526 1092 613">➤ Estructura organizacional bien definida.</li> <li data-bbox="684 636 1029 669">➤ Servicios de Calidad.</li> <li data-bbox="684 691 1045 724">➤ Ubicación Geográfica.</li> <li data-bbox="684 747 945 779">➤ Buena Imagen.</li> <li data-bbox="684 802 1108 834">➤ Buen Ambiente de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1230 305 1747 393">➤ Insuficiencia de Recurso humano especializado.</li> <li data-bbox="1230 415 1810 448">➤ Sistema de Control Interno deficiente.</li> <li data-bbox="1230 470 1911 558">➤ Falta de un plan de capacitación y desarrollo profesional.</li> <li data-bbox="1230 581 1923 669">➤ Falta de difusión de la ejecución de proyectos e imagen Institucional.</li> <li data-bbox="1230 691 1545 724">➤ Falta de Manuales.</li> <li data-bbox="1230 747 1549 779">➤ Falta de Incentivos.</li> <li data-bbox="1230 802 1894 834">➤ Inexistencia de una planificación Adecuada.</li> <li data-bbox="1230 857 1621 889">➤ Inequidad remunerativa.</li> </ul>

OPORTUNIDADES	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades Laborables.</li> <li>➤ Capacidad legal de su autonomía en su nivel como institución.</li> <li>➤ Por su competencia está facultado para gestionar recursos externos.</li> <li>➤ Aceptación de la colectividad.</li> <li>➤ Generar nuevos servicios para la comunidad.</li> <li>➤ Mejorar la operación de los proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Efectuar un plan de capacitación al personal administrativo y de servicios, para mejorar la atención y el servicio a la institución.</li> <li>➤ Instituir motivación de incentivos para los empleados de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejorar la parte administrativa y operativa de la institución, dotándoles manuales sobre su estructura organizativa.</li> </ul>

AMENAZAS	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambios políticos.</li> <li>➤ Desconocimiento de las funciones que realiza la institución.</li> <li>➤ Incumplimiento de las Normas emitidas por las Entidades de Control.</li> <li>➤ Aumento de las Necesidad desde la población.</li> <li>➤ Insuficiencia del Recurso Humano.</li> <li>➤ Falta de compromiso de los autores involucrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Efectuar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mediante la descentralización administrativa y operativa, promover la apertura de más servicios.</li> </ul>

## ESTRATEGIAS BÁSICAS

GRAFICOS	SERVICIOS QUE PRESTA EL PATRONATO	RENTABILIDAD	INVERSIÓN
	<b>LABORATORIO</b>	Tienen una alta demanda de la población, por alta incidencia en enfermedades corrientes, estos servicios en general se ocupan diariamente.	Así mismo para que esta tenga una buena rentabilidad grande se necesita de inversión ya que los gastos de medicamentos son altos los equipos básicos para realización de diferentes exámenes.
	<b>MEDICINA GENERAL ODONTOLOGIA</b>	Tiene una alta rentabilidad, ya estos servicios son también utilizados con un nivel conveniente el cual genera dinero.	En este caso estos servicios si son satisfactorios los medicamento si son diarios pero casi se relacionan con la rentabilidad que tiene.
	<b>NEUROPEDIATRIA GINECO-OBSTETRICA</b>	Estos servicios tienen bajo poder adquisitivo de la población. Por Peculiaridad a que los servicios médicos deben ser de bajo costo. Los clientes son difíciles de	Los gastos que se generan son los mismos, ya que se cuenta con especialistas calificados en cada área por lo tanto no tiene una buena proyección.

		convencer y se requiere un proceso importante de disuasión para optar por el servicio.	En cuanto a la tecnología es de primera calidad son equipos nuevos. Los procedimientos que se toma ante la nueva aparición de virus y enfermedades también son costosos.
	<b>PEDIATRIA</b>	En este caso el servicio de pediatría se lo debería quitar o más bien desinvertir.	Los gastos que se generan son los mismos, ya que se cuenta con especialistas calificados en cada área y la tecnología utilizada es de punta. Este servicio lo puede realizar tanto medicina general, como el de Neuropediatría

## **MATRIZ BCG**

En el eje horizontal se representa la participación relativa que tiene cada servicio, calculada frente al líder del sector o, como en este caso, frente al mayor competidor de la empresa analizada. Muestra por tanto la fortaleza o debilidad en esa actividad. Se representa en escala logarítmica, de más a menos a partir del eje de coordenadas, para que el dato sea consistente con la curva de experiencia.

En el eje vertical se representa el crecimiento del mercado de vialidad, mediante una tasa simple. Por ejemplo el % de crecimiento desde la misma fecha del año anterior de menos a más a partir del eje de coordenadas.

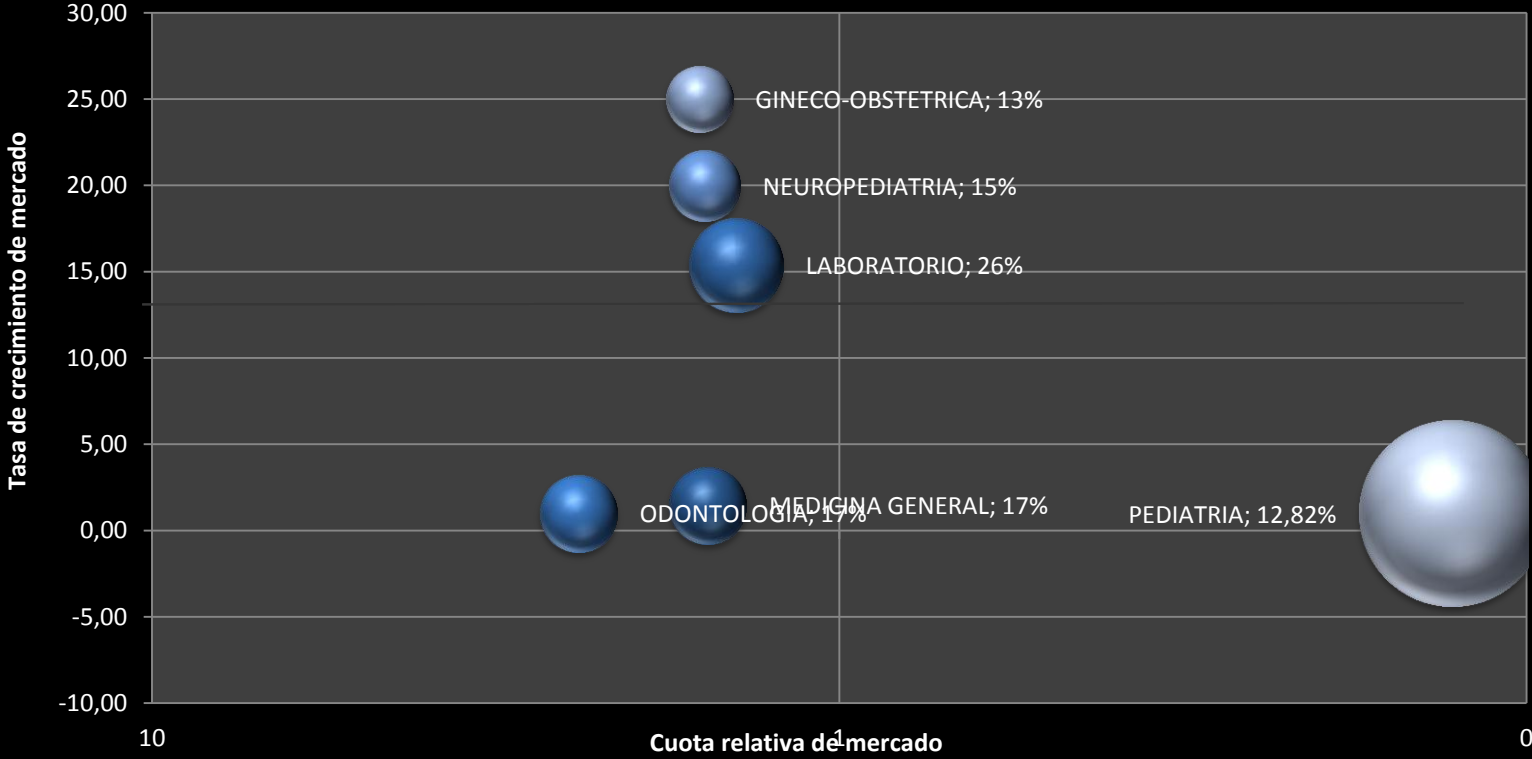
Si trazamos una línea horizontal para un determinado crecimiento (por ejemplo 10%) y una vertical para una determinada cuota relativa de mercado (por ejemplo 1), el resultado que se obtiene es una matriz de cuatro casillas donde se representan con óvalos cada servicio que se ofrece en la institución, como

Laboratorio, Medicina General, Odontología, Neuropediatría, Gineco-Obstetra, Pediatría, los mismo que están ubicados en función de la tasa de crecimiento y cuota de mercado correspondiente, y del tamaño proporcional al total de la cartera de negocio que estamos analizando.

PRODUCTOS	VENTAS	PROPORCIÓN CARTERA NEGOCIO	VENTAS LIDER	VENTAS	VENTAS	TASA	CUOTA	CASILLAS MATRIZ BCG
				SECTOR AÑO ACTUAL	SECTOR AÑO ANTERIOR	CRECIMIENTO MERCADO	MERCADO RELATIVA	
	A		B	t	t <sub>1</sub>	= (t-t <sub>1</sub> )/t <sub>1</sub>	= a/b	
LABORATORIO	39.600	26%	28.000	300.000	260.000	15,38	1,41	ESTRELLA
MEDICINA GENERAL	26.400	17%	17.000	690.000	680.000	1,47	1,55	VACAS
ODONTOLOGIA	26.400	17%	11.030	200.000	198.000	1,01	2,39	VACAS
NEUROPEDIATRIA	22.440	15%	14.300	60.000	50.000	20,00	1,57	DILEMA
GINECO-OBSTETRICA	19.800	13%	12.400	15.000	12.000	25,00	1,60	DILEMA
PEDIATRIA	19.800	13%	14.000	40.000	22.000	81,82	1,41	PESO MUERTO
<b>TOTALES</b>	<b>154.440</b>	<b>100%</b>	<b>96.730</b>	<b>1.305.000</b>	<b>1.222.000</b>			

CARTERA DE SERVICIOS

MATRIZ BCG DE LAS ESPECIALIDADES MEDICAS DEL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA





## OBSERVACIONES

<b>UNIDAD ESTRATÉGICA</b>	<b>ZONA</b>	<b>RENTABILIDAD</b>	<b>INVERSION</b>	<b>FLUJO CAJA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
LABORATORIO	ESTRELLA	ALTA	ALTA	ALTAMENTE POSITIVO	MANTENER	
MEDICINA GENERAL	ESTRELLA	ALTA	ALTA	POSITIVO	MANTENER	
ODONTOLOGIA	ESTRELLA	ALTA	ALTA	POSITIVO	MANTENER	
NEUROPEDIATRIA	VACAS	BAJA	BAJA	NEGATIVO	INVERTIR	
GINECO-OBSTETRICA	PESO MUERTO	NEGATIVA	BAJA	NEGATIVO	INVERTIR	
PEDIATRIA	PESO MUERTO	NEGATIVA	BAJA	NEGATIVO	DESINVERTIR	

## **LINEAS ESTRATÉGICAS**

- Desarrollar una política de ampliación, reorganización del centro de salud del Patronato.
- Trabajar en coordinadamente con el gobierno nacional, los proyectos planteados del Patronato para mejorar los programas de servicios para la ciudadanía, urbana y rural de la provincia de Loja.
- Establecer un sistema de gestión administrativa que permita tener, control para el mecanismo de los proyectos que se necesitan ejecutar y poder asistir las afectaciones por parte del Patronato.
- Capacitar al personal de la institución, y esto a su vez promueva realizar una mejor gestión y atender los problemas que se presenten mediante tomas de decisiones rápidas y oportunas, atendiendo de una manera más coordinada las necesidades que presenta la ciudadanía.

**RELACIONES DE PLANES DE ACTUACIONES CON LINEAS ESTRATEGICAS  
PROPUESTA DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS PARA EL PATRONATO  
PROVINCIAL DE LOJA.**

Luego de analizar la situación tanto interna como externa del Patronato Provincial de Loja, en el presente trabajo investigativo, se ha visto la necesidad de plantear algunos objetivos que serán de gran aporte en el crecimiento y desarrollo, mismos que permitirá brindar el buen servicio a la población de la ciudad de Loja.

Para lo cual mencionamos los siguientes objetivos:

**Objetivo N° 1:** Efectuar un plan de capacitación al personal administrativo y de servicios, para mejorar la atención y el servicio de la institución.

**Objetivo N° 2:** Instituir incentivos para los empleados de la institución.

**Objetivo N° 3:** Mejorar la parte administrativa y operativa de la institución, dotándoles manuales sobre su estructura organizativa.

**Objetivo N° 4:** Efectuar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la Institución.

**Objetivo N° 5:** Mediante la descentralización administrativa y operativa, promover la apertura de más servicios.

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO N°1**

**Efectuar un plan de capacitación al personal administrativo y de servicios, para mejorar la atención y el servicio de la institución.**

**Problema:** Toda institución debe preocuparse por capacitar al recurso humano, particularmente en las áreas donde existe un contacto directo con el usuario, por lo que en base a las encuestas realizadas a los empleados de esta institución se pudo determinar que no han recibido capacitación, por lo que se plantea un programa de capacitación, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios institucional.

**Meta:** Se prevé para el año 2013 capacitar a todo el personal administrativo y de apoyo de esta institución.

### **Políticas:**

- Realizar evaluaciones constantes para conocer los resultados de la capacitación.
- Elaborar cronogramas de capacitación con fechas y horas preestablecidas, de manera que no se entorpezca el normal desarrollo de las actividades que realiza diariamente la institución.
- Luego de la capacitación realizar un retroalimentación de los conocimientos conocidos, recibidos y los resultados obtenidos

### **Estrategias:**

- El plan de capacitación es una vez al año para cada empleado.
- Realizar un convenio a nivel interinstitucional con entidades públicas o privadas con prestigio para la capacitación del personal.

### **Tácticas:**

- La duración de los cursos de capacitación, fluctuara entre 10 a 15 días.
- La capacitación se relacionara con calidad en la atención al cliente y relaciones humanas.

**Costo:**

El costo al que asciende el cumplir con este objetivo estratégico se establecerá en base a precios en el mercado más el costo del material necesario.

**CAPACITACION PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>COSTO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>VERIFICACION</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
➤ El plan de capacitación debe contemplar 3 cursos de capacitación anuales para cada empleado en la temática de cada especialidad	➤ Comunicación y Relaciones Interpersonales	Jefe de Dpto. de Gestión de Talento Humano	\$300	15 días (15H)	- Realizar el seguimiento y evaluación de las capacitaciones realizadas.	Personal técnico con conocimientos de administrar todo lo que posee su puesto de trabajo.
		<b>TOTAL</b>	\$300			

## CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO	VERIFICACION	RESULTADOS ESPERADOS
➤ El plan de capacitación debe contemplar 3 cursos de capacitación anuales para cada obrero	➤ Comunicación y Relaciones Interpersonales y atención al cliente.	Jefe de Dpto. de Gestión de Talento Humano	\$ 400	15 días (12H)	Verificar y validar los resultados de la evaluación de las capacitaciones realizadas.	Personal obrero con mejor desarrollo de sus relaciones interpersonales.
➤ Proporcionar capacitación, la cual se debe impartir en temáticas de	➤ Cursos de tecnología avanzada en la salud de la persona en cada especialidad.	Jefe de Dpto. de Gestión de Talento Humano	\$ 600	10 días (10H)	Tomar acciones de mejora con base en los resultados de la evaluación de las capacitaciones.	Personal con conocimientos acerca de la importancia de la seguridad de la ciudadanía en general.
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 10000</b>			

## OBJETIVO ESTRATEGICO N° 2

### **Instituir incentivos para los empleados de la institución.**

**Problema:** En base al análisis de las encuestas realizadas a los empleados tanto administrativo como operativo comentan que la institución no brinda ningún tipo de incentivos, ni ropa adecuada para trabajar por lo que no se trabaja de la mejor manera.

**Meta:** El presente objetivo estratégico, tiene como meta lograr incentivar a los empleados, para que brinden servicio de mejor calidad y así motivarlos a que formen parte de la institución.

#### **Políticas:**

- Estos incentivos motivara a los empleados.
- Se les entregara cada año un uniforme.
- Tendrá la participación todo el personal a reuniones.

#### **Estrategias:**

- Promover la entrega de incentivos a todo el personal para motivarlos a laborar sus funciones encomendadas.
- Obtener mejor imagen con el personal.

#### **Tácticas:**

Entregar a cada empleado administrativo y de apoyo la propuesta en lo concierne al traje en lo que se refiere al personal administrativo y en el de apoyo el traje adecuado para poder laborar.

**Costo:**

El costo al que asciende el cumplir con este objetivo estratégico se establecerá en base a precios en el mercado más el costo del material necesario.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>VERIFICACION</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
Plan de Incentivos destinado a crear condiciones favorables de trabajo y a reconocer el desempeño en el nivel de excelencia.	\$295 Una vez al Año	Una Vez al Año	Verificar que el trabajo que ha realizado el empleado es de calidad y eficiencia.	Lograr que el empleado se estimule a través de los incentivos incentivando a realizar cada vez sus actividades.
Total				<b>\$ 295</b>



### OBJETIVO ESTRATEGICO N° 3

#### **Mejorar la parte administrativa y operativa de la institución, dotándoles manuales sobre su estructura organizativa**

**Problema:** Actualmente esta institución no cuenta con manuales, lo que no permite un buen desempeño del personal administrativo como operativo y así poder brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

**Meta:** Luego de cumplida la difusión y conocimiento de la institución el 100% del personal administrativo y apoyo conocerán la estructura administrativa funcional implementada.

**Políticas:** Conseguir la integración total para el conocimiento y aplicación del manual de funciones y organigrama estructural.

#### **Estrategias:**

- Proponer una estructura orgánica administrativa para mejorar los procesos y la gestión institucional.
- Diseñar un manual de bienvenida y de funciones, para cada puesto de trabajo, con el respectivo organigrama.
- Promover en toda la institución el conocimiento e implantación de la estructura organizativa.

#### **Tácticas:**

Entregar a cada empleado administrativo y de apoyo la estructura propuesta, para la aplicación de esta herramienta Administrativa.

## COSTO

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO	VERIFICACION	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inducir al personal a que conozca los diversos tipos de procesos que permita tener gestión más eficiente en el Departamento de Talento Humano</li> <li>➤ Propiciar conocimientos acerca de los manuales de funciones y su importancia dentro de la institución.</li> </ul>	<p>Elaborar Organigrama Estructural.</p> <p>Desarrollar Manuales de Funciones para Cada Empleado</p>	<p>Jefe de Dpto. de Gestión de Talento Humano</p> <p>Jefe de Dpto. de Gestión de Talento Humano</p>	<p>Financiado por la institución</p> <p>\$ 180</p>	1 Mes	<p>- Identificar y validar los Resultados de la ejecución del Organigrama</p> <p>-Confirmar el desempeño del personal en base al manual de funciones.</p>	<p>Obtener un modelo estructural claro que permita a los empleados conocer cómo se encuentra estructurada la empresa</p> <p>Alcanzar un mejor desarrollo de los empleados en las funciones a ellos encomendadas.</p>
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 180</b>			

## MANUALES PROPUESTOS

- **MANUAL DE BIENVENIDA.**

# MANUAL DE BIENVENIDA



# BIENVENIDOS

“Nada puedes enseñarle a un hombre,  
Sólo puedes ayudarlo a que lo  
Descubra dentro de sí mismo”

Galileo Galilei.

## **PRESENTACION:**

El presente manual de bienvenida busca instruir a los trabajadores pertenecientes a la institución y a todo interesado, sobre las autoridades del Patronato Provincial de atención Social Prioritaria adscrito al Gobierno Provincial de Loja. En cuanto a su historia, organización e información acerca de la institución. De igual modo, acerca de los derechos y obligaciones del trabajador ante el Patronato.

El manual está dividido en cuatro secciones, que son:

**Primera**, donde se muestra el logo tipo de nuestra institución y cómo está organizada su administración.

**Segunda**, en la que se presenta la historia de creación del patronato, su misión y visión, así como su estructura organizacional.

**Tercera**, en que se exhibe los servicios que presta esta institución,

**Cuarta**, da a conocer las funciones y responsabilidades del Patronato Provincial de atención Social Prioritaria adscrito al Gobierno Provincial de Loja.

El manual de bienvenida tiene como marco de referencia la Ley Orgánica del COOTAD, el Estatuto General y el Reglamento Interno del Gobierno Provincial de Loja.

Estimados lectores:

El Patronato Provincial de atención Social Prioritaria adscrito al Gobierno Provincial de Loja, les da la más cordial bienvenida a nuestra institución.

Nos es muy grato que hayan considerado al Patronato, para su desarrollo profesional, aquí encontrarán un ambiente laboral dinámico que les permitirá un desarrollo personal e intelectual de alto nivel.

Nuestra institución está afiliada al organismo, como es el COOTAD.

Nuestros trabajadores y empleados profesionales talentosos y comprometidos, responden a estrictas exigencias laborales y personales que dan sentido a nuestra misión y a nuestros objetivos altamente competitivos en el área de salud.

Retomen, pues, Uds. amigos lectores la frase de Galileo Galilei que dice: "Nada puedes enseñarle a un hombre, sólo puedes ayudarlo a que lo descubra dentro de sí mismo" háganla suya, consideren que la sociedad confía y cree en ustedes, en su entrega y capacidad creativa.

Bienvenidos a nuestra institución.

**"POR UNA VIDA MAS LARGA "**

**INDICE.**

**PRIMERA PARTE**

Logo tipo de la institución.....

Organización de la institución.....

**SEGUNDA PARTE**

Reseña histórica.....

Misión.....

Visión.....

**TERCERA PARTE**

Servicios que presta la institución.....

Centro de atención medica ambulatoria “Matilde Hidalgo de Procel”.....

Centro de atención integral del ADULTO MAYOR.....

Centro de atención y desarrollo de niños, niñas y adolescentes especiales (CADE).....

Gestión Cultural.....

Jornadas Médicas.....

Proyectos de construcción de los centro Cultural”.....

**CUARTA PARTE**

Funciones.....

Responsabilidad.....

Disposición general.....

## PRIMERA PARTE

Logotipo de la Institución.-



**Organización.-** El patronato provincial de atención social prioritaria adscrito al Gobierno Provincial de Loja, está organizado de la siguiente manera:

- a. Directorio.
- b. Presidenta.
- c. Coordinación general.
- d. Coordinación de proyectos.
- e. Coordinación financiera- administrativa.
- f. Coordinación interinstitucional.
- g. Coordinación operativas: centro de atención médica patronato provincial de atención social prioritaria”, centro del adulto mayor; centro de atención y desarrollo de niños, niñas y adolescentes especiales (CADE); centro infantil del buen vivir (CIBV); gestión cultural; jornadas médicas, y más proyectos institucionales e interinstitucionales.
- h. El colectivo de las presidentas o presidentes de los patronatos cantonales.
- i. Los voluntarios o voluntarias que participen en los proyectos de atención social a los grupos prioritarios, quienes tendrán un representante en el directorio con derecho a voz y voto.



Los titulares de la coordinación general, coordinación de proyectos, coordinación financiera – administrativa y coordinación interinstitucional, serán funcionarios de libre nombramiento y remoción del Prefecto o Prefecta Provincial.

## **SEGUNDA PARTE**

### **➤ HISTORIA DEL PATRONATO.**

El estado ecuatoriano, en el marco de la reforma democrática del país, expidió la nueva constitución de la república del Ecuador, que fue aprobada en referéndum el 28 de septiembre del 2008 y publicada en octubre del mismo año, con lo que se inicia el nuevo ordenamiento jurídico, a fin de ajustar todas las normas al estado constitucional de derechos y justicia.

El código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, publicado en el suplemento del registro oficial Nro. 303 del 19 de octubre del 2010, ajustada la normativa general de los gobiernos autónomos descentralizados a los principios, valores y reglas constitucionales. Con el nuevo cuerpo legal quedaron sin efecto las leyes que regían cada uno de los niveles de gobierno; además el mismo confiere plazos durante los cuales se debe actualizar o codificar la normativa actual, para cuyo propósito se hace indispensable ajustar las ordenanzas que han sido creadas, así como las normas de procedimientos, para ajustarlas a la nueva estructura jurídica del estado ecuatoriano.

El Gobierno Provincial de Loja, goza de autonomía política, administrativa y financiera, entendida como la capacidad de regirse por sus propias normas; en cambio el consejo Provincial es el cuerpo colegiado para legislar y fiscalizar en el marco de sus competencias, dentro de su jurisdicción, cuya eficacia jurídica debe estar revestida de legitimidad y democracia.

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, fue creado mediante ordenanza, aprobada el 30 de Diciembre del 2010.

Entre las funciones de los gobiernos provinciales prevista en el artículo 41 del código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización está la de promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la constitución de la república del Ecuador en el marco de sus competencias.

Por lo expuesto se hace necesario establecer procedimientos que permitan una planificación y articulación adecuada de administración del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria de Loja y, por ello, es imprescindible sustituir la ordenanza de creación por una ordenanza ajustada al ordenamiento jurídico vigente y a la realidad actual, garantizando el cumplimiento de las políticas públicas y sociales, a favor de los grupos de atención prioritaria

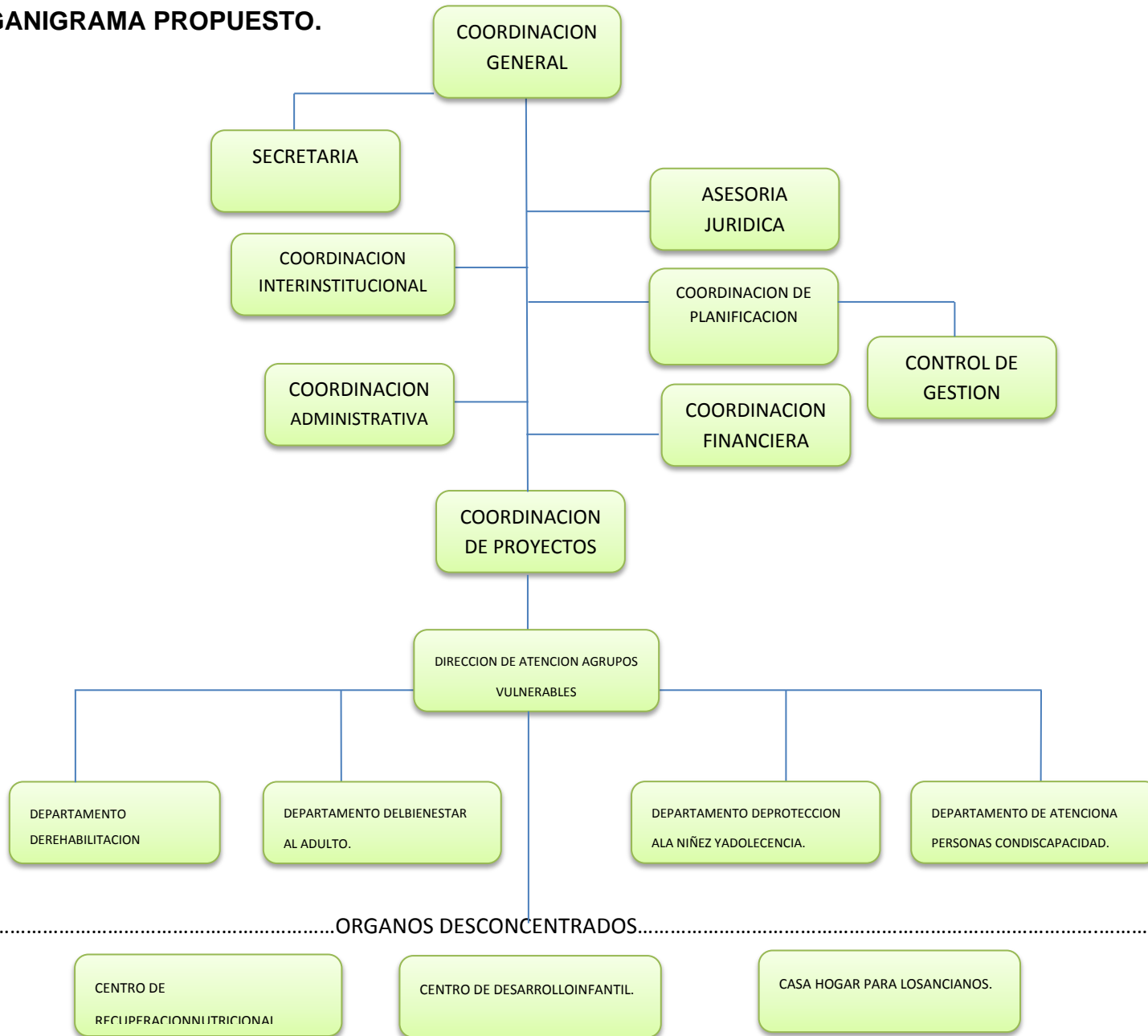
➤ **VISION**

Para el 2022 el Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria del Gobierno Provincial de Loja será una organización de desarrollo social líder en la provincia de Loja, por la transparencia de su accionar, la calidad, calidez, eficiencia y oportunidad de sus servicios; dirigido a los grupos vulnerables de lo de la provincia; con calidez y responsabilidad para conseguir el buen vivir de los habitantes de la provincia.

## ➤ MISION

El Patronato Provincial de Atención Prioritaria del GPL, es una organización desconcentrada con fines sociales que cubre las necesidades más apremiantes de niños, niñas adolescentes, mujeres embarazadas, adultas/os mayores, personas con discapacidad, privadas de la libertad y con enfermedades catastróficas o de alta complejidad en los sectores rurales más vulnerables de la provincia, A través del talento humano que tiene dicha institución capacitado y comprometido, con los deberes institucionales, coordinación interinstitucional, la tecnología con la que cuenta y la cooperación interna y externa y participación social bajo los principios de transparencia, solidaridad, calidez y efectividad.

➤ ORGANIGRAMA PROPUESTO.



TERCERA PARTE

***PATRONATO PROVINCIAL DE ATENCIÓN SOCIAL  
PRIORITARIA DE LOJA***



## PATRONATO PROVINCIAL DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria tiene como fin específico la atención a los grupos prioritarios: niñas, niños, adolescente, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad. La misma acción prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o humanos.

Una de las funciones del Patronato, es participar, apoyar y coordinar con Instituciones Nacionales y Extranjeras, públicas y privadas, la planificación y ejecución de programas de amparo y protección social.



## NUESTROS PROYECTOS

- “CENTRO DE ATENCION MEDICA AMBULATORIA “MATILDE HIDALGO DE PROCEL”



Con este proyecto se cubre las necesidades en atención primaria en salud, dirigida a la comunidad, de manera prioritaria a grupos vulnerables y enfermos crónicos de la provincia de Loja, con acciones de fomento, protección, y recuperación de la salud; bajo los principios de equidad, solidaridad, calidad, calidez, eficiencia, y eficacia. El centro cuenta con especialistas en:

## SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

- Pediatría
- Medicina General
- Odontología
- Ginecología
- Neuropediatría
- Laboratorio Clínico
- Farmacia.

### • “CENTRO DE ATENCION INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR”





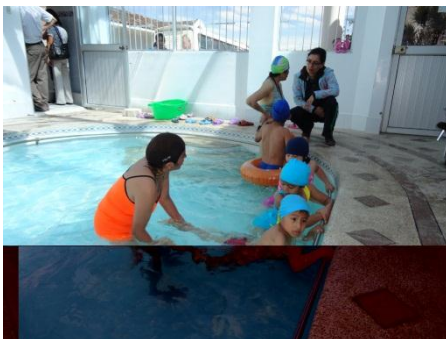
Presta atención a adultos mayores de la provincia de Loja de escasos recursos económicos, un cuidado integral que facilite su inserción familiar y social, contribuyendo a mejorar su calidad de vida, valorando sus deberes y derechos.

Actualmente se atiende a 70 Adultos mayores a los que se les realiza dos chequeos médicos generales anuales, atención médica y medicina en casos emergentes conjuntamente con talleres ocupacionales.

### **SERVICIOS QUE OFRECEMOS:**

- Comedor del adulto mayor.
- Nutrición.
- Atención Médica Preventiva.
- Atención Médica Emergente.
- Participación e Inclusión.
- Panadería.
- Talleres Ocupacionales.
- Costura.
- Talleres Ocupacionales.

- **“CENTRO DE ATENCIÓN Y DESARROLLO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ESPECIALES (CADE)”**



Se encarga de brindar atención e intervenir en el desarrollo de las capacidades de los niños, niñas y adolescentes especiales que acoge, contribuyendo a mejorar la calidad de su vida por medio de los diferentes componentes que el Centro proporciona.

### **SERVICIOS QUE OFRECEMOS:**

- Educación Especial y Alimentación a 55 niños.
- Terapia personalizada en la tarde a 26 niños.
- Rehabilitación en las Áreas de:
  - Lenguaje
  - Terapia ocupacional
  - Terapia física
  - Hipoterapia
  - Estimulación Temprana
- Inclusión educativa a educación regular
- Inclusión laboral

- **“GESTION CULTURAL”**



Fomentar e impulsar el desarrollo social a través de la cultura y deporte con procesos de planificación, expresados en programas y proyectos orientados a solucionar y mejorar la calidad de vida de los sectores prioritarios de nuestra provincia, tomando como fundamento los objetivos y políticas del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, en cooperación con organizaciones no gubernamentales y de gobierno.

### **SERVICIOS QUE OFRECEMOS:**

- Coro Infante Juvenil formado
- Grupo de Voces y Cuerdas
- Orquesta Integración Loja \_ Niños con Discapacidades
- Elenco de Baile Moderno
- Compañía de Danza Folclórica JakuJatarig
- Grupo de danza Folklórica del Adulto Mayor

- Capacitación de Artes Manuales
- Capacitación de Artes Plásticas
- Capacitación de Danza Folklórica
- Capacitación de Danza Moderna

## **JORNADAS MEDICAS”**



La misión de estas jornadas es hacer medicina preventiva, atención médica y entrega de medicamentos a las 77 Parroquias rurales de la Provincia de Loja, a través de las unidades móviles.

### **SERVICIOS QUE OFRECEMOS:**

- Medicina General
  - Odontología
  - Ginecología
  - Laboratorio
  - Farmacia
- \* Enfermería

## PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS CENTRO CULTURAL”



Fomentar e impulsar el desarrollo social a través de la cultura y deporte con procesos de planificación, expresados en programas y proyectos orientados a solucionar y mejorar la calidad de vida de los sectores prioritarios de nuestra provincia, tomando como fundamento los objetivos y políticas del Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria, en cooperación con organizaciones no gubernamentales y de gobierno

## **SERVICIOS QUE OFRECEMOS:**

- Coro Infanto Juvenil formado
- Grupo de Voces y Cuerdas
- Orquesta Integración Lojana \_ Niños con Discapacidades
- Elenco de Baile Moderno
- Compañía de Danza Folclórica JakuJatarig
- Grupo de danza Folklórica del Adulto Mayor
- Capacitación de Artes Manuales
- Capacitación de Artes Plásticas
- Capacitación de Danza Folklórica
- Capacitación de Danza Moderna

## **CUARTA PARTE**

### **Art. 7 De la ordenanza sustitutiva del patronato de atención social prioritaria.**

**FUNCIONES.-** El patronato provincial de atención social prioritaria tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- ✚ Planificar y ejecutar proyectos y/ o programas tendientes al desarrollo integral de los grupos de atención social prioritaria de niñas y niños, adolescentes, personas adultas mayores, mujeres embarazada, personas con discapacidad y migrantes. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales y humanos.
- ✚ Planificar y ejecutar programas que tiendan al mejoramiento de los servicios sociales ya existentes, proyectar la ampliación de los mismos y, de necesario, propender a la creación de nuevos servicios asistenciales.
- ✚ Administrar programas en beneficio de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria y propiciar su amparo y protección, en coordinación con la comisión de equidad y género del Gobierno Provincial de Loja, comisión de

equidad y género de concejos municipales de la provincia de Loja, consejos cantonales de la niñez y adolescencia, juntas de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria y otras entidades que tengan que ver con fines específicos.

- ✚ Fomentar la ayuda y asistencia técnica a la población de escasos recursos económicos, a través de programas que permitan su bienestar y el mejoramiento continuo de la calidad de vida.
- ✚ Suscribir convenios y acuerdos con instituciones nacionales e internacionales, para programas sociales y de prestación de servicios asistenciales.
- ✚ Participar, colaborar y coordinar con otras instituciones nacionales y extranjeras públicas y privadas, la planificación y ejecución de programas de amparo y protección social.
- ✚ Participar, apoyar y coordinar con las juntas parroquiales, patronato cantonales y Federación de Patronatos del Ecuador, en lo referente a las actividades y proyectos emprendidos por estos.
- ✚ Fomentar la formación y especialización del personal del patronato provincial de atención social prioritaria, destinados al mejoramiento de la atención a la ciudadanía.
- ✚ Los demás que le asigne el prefecto o prefecta provincial y el directorio del patronato de atención social prioritaria.

#### **Art. 9 De la ordenanza sustitutiva del patronato de atención social prioritaria.**

**RESPONSABILIDADES.** El patronato provincial de atención social prioritaria, en el ámbito de lo que corresponda, responderá de sus fines, programas, proyectos y labores a las siguientes funciones del GPL.

- a) Funciones de participación ciudadana.
- b) Función legislativa
- c) Función ejecutiva

## **DISPOSICION GENERAL**

Los pagos de remuneraciones, indemnizaciones, viáticos y subsistencia y todo lo que corresponda al talento humano que labora en el Patronato Provincial de atención social prioritaria, se efectuara con cargo a la asignación que realice el GPL al Patronato Provincial, y que para el efecto de haya señalado en el presupuesto institucional.



# MANUAL DE FUNCIONES



## **INTRODUCCION**

El Manual de Funciones es un recurso que ayuda a orientar, definir e informar a los miembros del Patronato respecto a las funciones que impulsan el logro de las actividades del Organismo, y a su vez fijar y determinar responsabilidades y a encontrar soluciones rápidas y efectivas para el logro de los objetivos organizacionales.

El presente documento contiene los aspectos básicos para la instrumentación y correcto funcionamiento de estos órganos de patrocinio, dentro del marco legal del Estado de Ecuatoriano y aprobado por las autoridades competentes. Asimismo, se propone un modelo de organización más adecuado y el método de trabajo operativo que conlleve a la optimización de los recursos inmersos en este proceso. La evaluación que se hace de la actuación del patronato en funciones, más que llevar a una crítica a su comportamiento, se trata de una realimentación no sólo para el propio patronato, sino para la Institución en su proceso de estandarización y apoyo a quienes contribuyen con su altruismo a mejorar la atención que se ofrece esta institución.

Por otra parte, es importante señalar que ante la creciente demanda de los servicios de salud, se hace indispensable la promoción de patronato son grupos de apoyo altruista y solidario que, de manera permanente, contribuyan en el mejor funcionamiento de las unidades hospitalarias.

Debido a que las múltiples tareas asistenciales que se desarrollan en el seno de este Instituto, exigen más operatividad, más productividad y mayor capacidad institucional para proporcionar en términos de eficiencia y eficacia, los servicios de asistencia social y desarrollo humano.

Bajo este contexto, se establece el presente Manual de funciones del **PATRONATO PROVINCIAL DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL “GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA”**, con la finalidad de disponer de un instrumento práctico que oriente al personal directivo, mandos medios inferiores, sobre sus funciones y responsabilidades en correspondencia directa a los niveles jerárquicos inherentes al puesto, así como identificar las interrelaciones existentes entre las diversas áreas que conforman la estructura orgánica; a fin de evitar que se incurra en duplicidad de funciones, pérdida de tiempo y trabajo improductivo.

## **ANTECEDENTES**

Las particulares condiciones de inequidad y desigualdad social en las que se han desarrollado ciertos grupos de población, obliga al Gobierno del Estado a establecer Políticas específicas y diferenciadas para atenderlos.

Estos segmentos sociales han aumentado a lo largo de los años, pues ya no son solo aquellos sujetos que históricamente han sufrido el rezago y la marginación, como los pueblos indios y las mujeres, ahora se hace necesario incorporar en las Políticas y los programas, la atención a otros grupos que también han convivido e interactuado con la sociedad en condiciones notables de desigualdad, vulnerabilidad y exclusión social.

Son las niñas y niños sujetos a maltrato o abandono; niñas, niños y adolescentes en riesgo; adultos mayores; personas con discapacidad; personas víctimas de violencia familiar; niñas, niños y mujeres saldos centes con problemas de desnutrición y la población desprotegida jurídicamente en materia familiar los que constituyen los grupos vulnerables de atención prioritaria que deben ser atendidos por el Gobierno.

Considerando que uno de los principales objetivos del Gobierno del Estado, es la de satisfacer las necesidades que demanda la sociedad y tomado en cuenta que el Instituto tiene la responsabilidad de asegurar la atención de los grupos vulnerables en el Estado, se considera de vital importancia fortalecer su estructura orgánica.

## **NECESIDADES**

Los niños, niñas y adolescentes requieren del apoyo y acompañamiento de los adultos para resolver sus necesidades básicas y afectivas y avanzar hacia su autonomía e independencia. Ellos y ellas no pueden determinar por sí mismos cuál de estas necesidades es de vital cumplimiento para garantizar su desarrollo integral. Los padres, madres y la familia, son las personas que deben velar por el cumplimiento de estas necesidades para sus hijos e hijas.

El papel del patronato y de las otras instituciones y organizaciones que trabajan con la niñez y la adolescencia es apoyar a las familias en el cumplimiento de la función protectora a sus miembros y generar las condiciones socioeconómicas y culturales que permitan el óptimo desarrollo tanto en alimento, abrigo, salud, aprendizaje, recreación, realización, entre otras.

El cumplimiento de estas necesidades básicas debe estar necesariamente transversal por el amor y el respeto de padres a hijos y viceversa, con el fin de que se puedan alcanzar condiciones de realización y autoestima necesarias para que ellos y ellas puedan gozar realmente de una vida prolongada, saludable y creativa.

Cada una de las necesidades debe ser satisfecha para poder alcanzar otra necesidad. Por ejemplo, si un niño tiene carencias en alimentación no podrá satisfacer sus necesidades de educación y mucho menos de recreación.

Desde esta perspectiva, el Patronato Provincial de atención social Prioritaria Adscrito al Gobierno Provincial de Loja, impulsa un modelo de desarrollo que considere cambios reales en las condiciones de vida de la niñez y adolescencia de la ciudad de Loja.

➤ **VISION**

Para el 2022 el Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria del Gobierno Provincial de Loja será una organización de desarrollo social líder en la provincia de Loja, por la transparencia de su accionar, la calidad, calidez, eficiencia y oportunidad de sus servicios; dirigido a los grupos vulnerables de lo de la provincia; con calidez y responsabilidad para conseguir el buen vivir de los habitantes de la provincia.

➤ **MISION**

El Patronato Provincial de Atención Prioritaria del GPL, es una organización desconcentrada con fines sociales que cubre las necesidades más apremiantes de niños, niñas adolescentes, mujeres embarazadas, adultas/os mayores, personas con discapacidad, privadas de la libertad y con enfermedades catastróficas o de alta complejidad en los sectores rurales más vulnerables de la provincia, A través del talento humano que tiene dicha institución capacitado y comprometido, con los deberes institucionales, coordinación interinstitucional, la tecnología con la que cuenta y la cooperación interna y externa y participación social bajo los principios de transparencia, solidaridad, calidez y efectividad.

## **ESTRUCTURA ORGANICA PROPUESTA**

La estructura orgánica, estará integrado por los siguientes niveles jerárquicos:

1. Nivel Directivo.
2. Nivel Ejecutivo.
3. Nivel Asesor.
4. Nivel Auxiliar.
5. Nivel Operativo.

**1. Nivel Directivo:**

Está integrado por el GPL-Prefecto

**2. Nivel Ejecutivo:**

Está integrado por la coordinadora general.

**3. Nivel Asesor.**

Este nivel está constituido por la coordinación interinstitucional, coordinación de planificación y asesoría jurídica.

**4. Nivel Auxiliar o Apoyo.**

Este nivel está integrado por la secretaria, control de gestión coordinación administrativa, coordinación financiera y coordinación de proyectos.

**5. Nivel Operativo:**

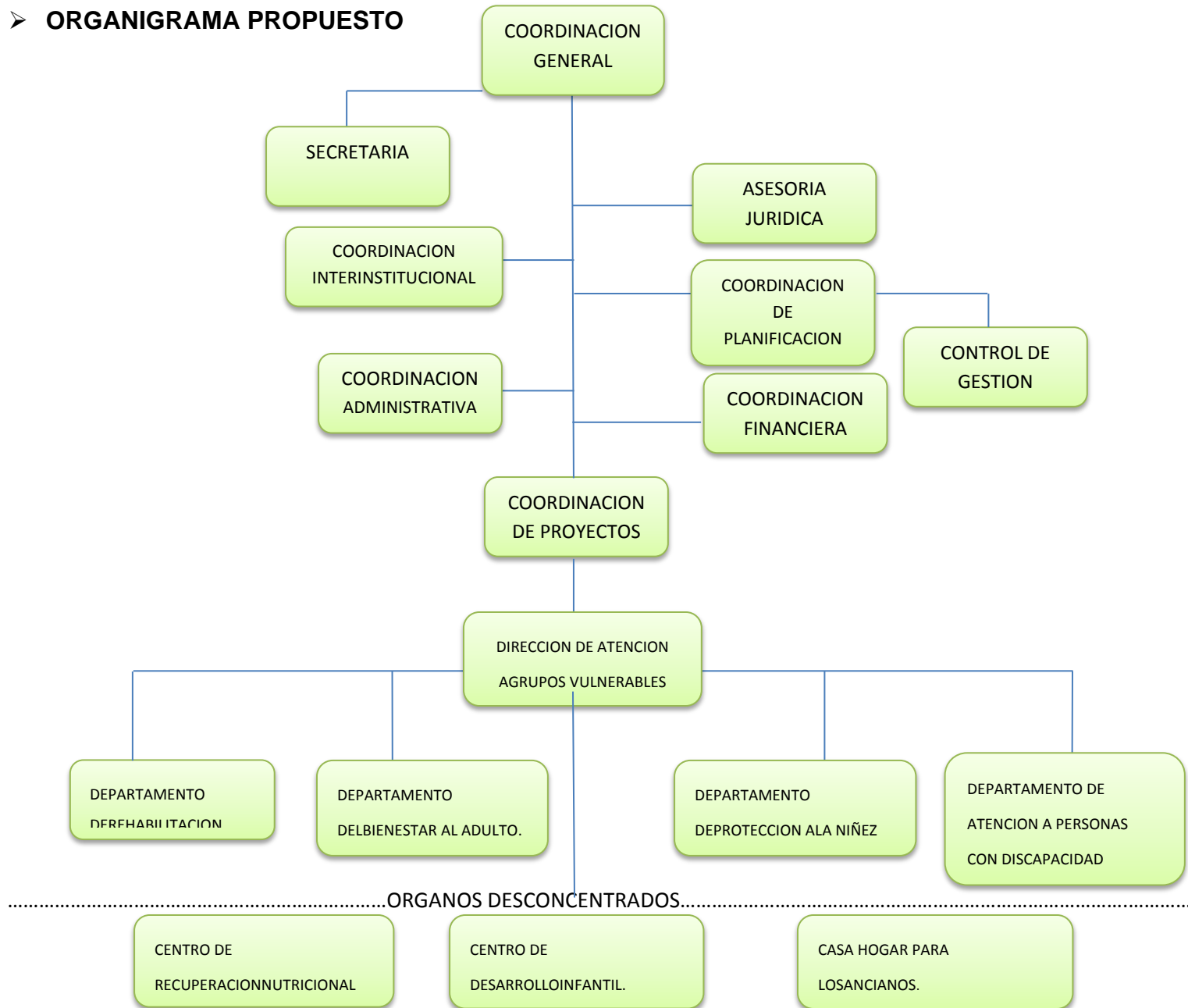
Integrado por los siguientes departamentos: departamento de rehabilitación integral, departamento del bienestar al adulto, departamento de protección a la niñez y adolescencia., departamento de atención a personas con discapacidad, centro de recuperación nutricional centro de desarrollo infantil y casa hogar para los ancianos.

## **DEFINICION DE NIVELES ORGANICOS FUNCIONALES:**

1. **Nivel Directivo:** Controla, dirige y formula las políticas de gestión administrativa en el patronato provincial de atención social prioritaria adscrito al GPL.
2. **Nivel Ejecutivo:** Este nivel toma decisiones sobre las políticas generales emitidas por el nivel directivo, ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento.
3. **Nivel Asesor:** el nivel lo ocupan los cargos que aconsejan, informan y sugieren asuntos de índole legal.
4. **Nivel Auxiliar:** ayuda a otros niveles administrativos para que estos cumplan con sus funciones específicas. así también apoya a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales.
5. **Nivel Operativo:** Es la razón de ser de la institución, aquí se ejecuta las actividades.



➤ **ORGANIGRAMA PROPUESTO**



## GPL- PREFECTURA

Nivel: Nivel Directivo

Subordinada:

**FUNCIONES:**

Coordinar la elaboración e implementación de estrategias que permitan al Instituto una adecuada operatividad de las acciones en beneficio de la población con mayor grado de vulnerabilidad en el Estado.

**FUNCIONES:**

- Formulación, aplicación y actualización de normas de atención a los grupos prioritarios: niñas, niños, adolescente, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
- Celebrar acuerdos y disposiciones jurídicas administrativos en el ámbito de su competencia, que permitan al Instituto dar cumplimiento a los planes y programas diseñados, previo acuerdo del GPL.
- Acordar los actos de administración, pleitos y cobranzas; así como aquellos que sean del dominio del Instituto, inclusive el juicio de amparo y asuntos de arbitraje.
- Vigilar la realización de los planes y programas de trabajo, presupuesto de egresos, informe de actividades y estados financieros del Instituto para presentarlo ante GPL.
- Planear, dirigir y evaluar el funcionamiento del Instituto para el logro de los objetivos establecidos.
- Designar y remover al personal técnico y administrativo del Instituto que corresponda a los niveles jerárquicos inmediatos inferiores a este, distribuyendo el trabajo y determinando funciones y retribuciones; así mismo, expedir los nombramientos de dichos funcionarios.
- Instituir mecanismos tendientes a lograr el desarrollo sustentable, verificando que los servicios y apoyos se brinden en forma oportuna a los grupos vulnerable

## COORDINACION GENERAL

Nivel: Ejecutivo

Subordinada: GPL Prefectura

Coordinar la elaboración e implementación de estrategias que permitan al Instituto una adecuada operatividad de las acciones en beneficio de la población con mayor grado de vulnerabilidad en el Estado.

### **FUNCIONES:**

- Formulación, aplicación y actualización de normas de atención a los grupos prioritarios: niñas, niños, adolescente, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
- Celebrar acuerdos y disposiciones jurídicas administrativos en el ámbito de su competencia, que permitan al Instituto dar cumplimiento a los planes y programas diseñados, previo acuerdo del GPL.
- Acordar los actos de administración, pleitos y cobranzas; así como aquellos que sean del dominio del Instituto, inclusive el juicio de amparo y asuntos de arbitraje.
- Vigilar la realización de los planes y programas de trabajo, presupuesto de egresos, informe de actividades y estados financieros del Instituto para presentarlo ante GPL.
- Planear, dirigir y evaluar el funcionamiento del Instituto para el logro de los objetivos establecidos.
- Designar y remover al personal técnico y administrativo del Instituto que corresponda a los niveles jerárquicos inmediatos inferiores a este, distribuyendo el trabajo y determinando funciones y retribuciones; así mismo, expedir los nombramientos de dichos funcionarios.

- Instituir mecanismos tendientes a lograr el desarrollo sustentable, verificando que los servicios y apoyos se brinden en forma oportuna a los grupos vulnerables.
- Vigilar la elaboración y actualización de los Manuales Administrativos; así como del Reglamento Interior y promover su autorización ante la H. Junta de Gobierno.
- Establecer mecanismos de vigilancia y evaluación que destaquen la eficiencia y la eficacia con que se desempeña en el Instituto.
- Vigilar la aplicación de las Leyes, Normas y Reglamentos que competan al Instituto.

## SECRETARÍA

Nivel: Auxiliar

Subordinada: Coordinación General

Apoyar en tareas mecanográficas, administrar el archivo documentario del patronato provincial de atención social prioritaria, atender las llamadas telefónicas, coordinar la agenda y atender al público que concurra al Patronato

### **FUNCIONES:**

1. Llevará con puntualidad la correspondencia del Patronato provincial de atención social prioritaria adscrito al “Gobierno Provincial de Loja”.
2. Dará ingreso de inmediato a la comunicación que recibiera, contestará y redactará los oficios que fueran necesarios para el buen desarrollo de la Institución.
3. Organizará y llevará el control del archivo de todos los documentos.
4. Prestar apoyo secretarial a las diversas áreas de la Entidad, previa coordinación y disposición del Jefe inmediato.
5. Coordinar la agenda de la Coordinadora general para la atención de las citas de trabajo interno, de atención al público en general.
6. Recepción de llamadas telefónicas.
7. Llevar un libro de registro de la correspondencia, tanto de ingreso como de salida.
8. Atención al público.
9. Las demás funciones de apoyo acordes a su cargo y dispuestas por el Jefe inmediato.

## COORDINACION INTERINSTITUCIONAL.

Nivel: Asesor

Subordinada: Coordinación General.

Coordinar la elaboración e implementación de estrategias que permitan al Instituto una adecuada operatividad de las acciones en beneficio de la población con mayor grado de vulnerabilidad en el Estado.

### **FUNCIONES:**

- Formulación, aplicación y actualización de normas de atención a los grupos prioritarios: niñas, niños, adolescente, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
- Celebrar acuerdos y disposiciones jurídicas administrativos en el ámbito de su competencia, que permitan al Instituto dar cumplimiento a los planes y programas diseñados, previo acuerdo del GPL.
- Acordar los actos de administración, pleitos y cobranzas; así como aquellos que sean del dominio del Instituto, inclusive el juicio de amparo y asuntos de arbitraje.
- Vigilar la realización de los planes y programas de trabajo, presupuesto de egresos, informe de actividades y estados financieros del Instituto para presentarlo ante GPL.
- Planear, dirigir y evaluar el funcionamiento del Instituto para el logro de los objetivos establecidos.
- Designar y remover al personal técnico y administrativo del Instituto que corresponda a los niveles jerárquicos inmediatos inferiores a este, distribuyendo el trabajo y determinando funciones y retribuciones; así mismo, expedir los nombramientos de dichos funcionarios.
- Instituir mecanismos tendientes a lograr el desarrollo sustentable, verificando que los servicios y apoyos se brinden en forma oportuna a los grupos vulnerables.

## **COORDINACION DE PLANEACION**

Nivel: Asesor

Subordinada: Coordinación General.

Apoyar en tareas mecanográficas, administrar el archivo documentario del patronato provincial de atención social prioritaria, atender las llamadas telefónicas, coordinar la agenda y atender al público que concurra al Patronato

### **FUNCIONES:**

1. Llevará con puntualidad la correspondencia del Patronato provincial de atención social prioritaria adscrito al “Gobierno Provincial de Loja”.
2. Dará ingreso de inmediato a la comunicación que recibiera, contestará y redactará los oficios que fueran necesarios para el buen desarrollo de la Institución.
3. Organizará y llevará el control del archivo de todos los documentos.
4. Prestar apoyo secretarial a las diversas áreas de la Entidad, previa coordinación y disposición del Jefe inmediato.
5. Coordinar la agenda de la Coordinadora general para la atención de las citas de trabajo interno, de atención al público en general.
6. Recepción de llamadas telefónicas.
7. Llevar un libro de registro de la correspondencia, tanto de ingreso como de salida.

## CONTROL DE GESTION

Nivel: Auxiliar

Subordinada: Coordinación General

Coordinar la elaboración e implementación de estrategias que permitan al Instituto una adecuada operatividad de las acciones en beneficio de la población con mayor grado de vulnerabilidad en el Estado.

### **FUNCIONES:**

- Formulación, aplicación y actualización de normas de atención a los grupos prioritarios: niñas, niños, adolescente, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
- Celebrar acuerdos y disposiciones jurídicas administrativos en el ámbito de su competencia, que permitan al Instituto dar cumplimiento a los planes y programas diseñados, previo acuerdo del GPL.
- Acordar los actos de administración, pleitos y cobranzas; así como aquellos que sean del dominio de Instituto, inclusive el juicio de amparo y asuntos de arbitraje.
- Vigilar la realización de los planes y programas de trabajo, presupuesto de egresos, informe de actividades y estados financieros del Instituto para presentarlo ante GPL.
- Planear, dirigir y evaluar el funcionamiento del Instituto para el logro de los objetivos establecidos.
- Designar y remover al personal técnico y administrativo del Instituto que corresponda a los niveles jerárquicos inmediatos inferiores a este, distribuyendo el trabajo y determinando funciones y retribuciones; así mismo, expedir los nombramientos de dichos funcionarios.
- Instituir mecanismos tendientes a lograr el desarrollo sustentable, verificando que los servicios y apoyo se brinden en forma oportuna a los grupos vulnerables.



**COORDINACION FINANCIERA:**

Nivel: de Apoyo

Subordinada: Coordinación General.

Organiza, planifica, coordina y controla todas las actividades financieras de la Institución, proteger en forma adecuada los activos de propiedad del Patronato.

**FUNCIONES:**

1. Establecer un adecuado sistema de información financiera y vigilar su funcionamiento.
2. Supervisar permanentemente, las actividades económicas, contables, pagaduría, bodega y adquisiciones.
3. Controlar que los registros contables y presupuestarios se lleven en forma oportuna.
4. Controlar y evaluar permanentemente los procesos de recaudación.
5. Asesorar a la Institución en materia Económica y Financiera así como en el establecimiento de los sistemas necesarios para una correcta y oportuna utilización de los recursos financieros.
6. Planificar la dotación de la información financiera en los términos y plazos requeridos.
7. Legalizar con su firma, la veracidad de la información financieros.
8. Legalizar con su firma los comprobantes de ingreso, egreso, comprobantes de pago y transferencia.
9. Elaborar el presupuesto para el patronato.
10. Solicitar modificaciones al presupuesto en conformidad con la lo que determina la Ley de Presupuesto.
11. Mantener un estricto control de los valores recaudados procurando buscar cada vez más fuentes de ingreso a través de los servicios que presta la institución como es el patronato.

12. Atender los requerimientos tanto de material como de equipo de cada uno de las áreas de la institución.

13. Legalizar con su firma el ingreso y egreso de material y equipo para el Patronato.

14. Participar y asesorar en la elaboración de proyectos relacionados con capacitación.

15. Elaboración de cuadros comparativos e informes técnicos para la adquisición de equipos y materiales necesarios para la institución.

## COORDINACION ADMINISTRATIVOS

Nivel: de Apoyo

Subordinada: Coordinación General.

Administrar racionalmente los recursos humanos, materiales y financieros.

### **FUNCIONES:**

1. Planificar y operar proyectos administrativos para el apoyo de las actividades a realizar en el Patronato Provincial de atención social prioritaria adscrita al GPL.
2. Priorizar las necesidades institucionales para la aplicación de los recursos humanos, materiales y financieros.
3. Gestionar y supervisar las acciones que se emprendan en cuanto a: rehabilitación, conservación y mantenimiento del edificio hospitalario para favorecer la atención o servicios que presta la misma
4. Atender las necesidades de materiales e insumos necesarios para las actividades a realizarse.
5. Coordinar mecanismos para integrar y procesar información relativa a los servicios que se presta
6. Resguardar y mantener actualizados los archivos de la institución.
7. Desarrollar programas de capacitación y actualización para el personal administrativo y de apoyo.
8. Supervisar y evaluar cada una de las tareas administrativas que se realicen.
9. Reorientar las funciones y tareas del personal administrativo y de apoyo en razón a la evaluación de los procesos administrativos.
10. Realizar y mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles de la institución.
11. Participar en la construcción y operación del Plan de Desarrollo Institucional y Programa Anual de Trabajo.
12. Generar una comunicación efectiva que facilite la intervención oportuna en la solución de problemas administrativos.

13. Mantener una comunicación permanente con la Dirección General, Direcciones de área y los departamentos adscritos a esta dirección a fin de resolver conjuntamente las situaciones problemáticas que se presenten.

14. Favorecer constantemente la Misión y Visión institucional como elementos unificadores de la tarea institucional.

## ASESORIA JURIDICA

Nivel: Asesor

Subordinada: Coordinación General.

Desarrollar acciones tendientes a asesorar en materia jurídica a los diversos órganos administrativos, así como demandar o defender en su caso, los derechos o acciones que atenten los intereses del Instituto, observando en todo momento el Marco Jurídico Institucional.

### **FUNCIONES:**

1. Representar al Instituto en juicios laborales, mercantiles, civiles, penales, amparo o ante el ministerio público; cuando las controversias afecten los intereses o patrimonio del Instituto.
2. Elaborar y emitir toda clase de citatorios a personas que tengan relación en algún asunto contencioso administrativo.
3. Llevar, vigilar y difundir el seguimiento de las modificaciones que sufra el marco jurídico de actuación del Instituto.
4. Elaborar, revisar o validar en materia jurídica los contratos, convenios y donaciones que otorguen certeza jurídica a los actos que ejecuta el Instituto; y en su caso demandar su rescisión, caducidad o nulidad correspondiente.
5. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y administrativas en la instrumentación y actuaciones legales y/o administrativas que ejecuten los órganos administrativos del Instituto que conlleva responsabilidad u obligaciones legales de la misma.
6. Realizar los trámites necesarios ante las Dependencias de Gobierno correspondiente para la regularización de diversos asuntos jurídicos y de bienes inmuebles (contratos, convenios, escrituras y demás) en el ámbito de su competencia.
7. Establecer los formatos y criterios que deberán de observar los órganos del Instituto en los procesos de elaboración, revisión y validación de los instrumentos jurídicos que se realicen.

8. Promover la realización de asesoría, capacitación y apoyo técnico en materia de su competencia a los órganos del instituto.

## COORDINACION DE PROYECTOS

Nivel: de Apoyo

Subordinada: Coordinación General.

Administrar racionalmente los recursos humanos, materiales y financieros.

### **FUNCIONES:**

1. Planificar y operar proyectos administrativos para el apoyo de las actividades a realizar en el Patronato Provincial de atención social prioritaria adscrita al GPL.
2. Priorizar las necesidades institucionales para la aplicación de los recursos humanos, materiales y financieros.
3. Gestionar y supervisar las acciones que se emprendan en cuanto a: rehabilitación, conservación y mantenimiento del edificio hospitalario para favorecer la atención o servicios que presta la misma
4. Atender las necesidades de materiales e insumos necesarios para las actividades a realizarse.
5. Coordinar mecanismos para integrar y procesar información relativa a los servicios que se presta
6. Resguardar y mantener actualizados los archivos de la institución.
7. Desarrollar programas de capacitación y actualización para el personal administrativo y de apoyo.
8. Supervisar y evaluar cada una de las tareas administrativas que se realicen.

## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES.

Nivel: Operativo

Subordinada: Coordinación de Proyectos.

Brindar atención a todas las personas vulnerables que carecen de seguridad y asistencia social.

### **FUNCIONES:**

1. Supervisar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros de los órganos administrativos a su cargo.
2. Fomentar la capacitación constante en el ámbito de su competencia a los responsables de los programas operativos de cada una de las unidades ejecutoras dependientes Patronato Provincial de atención social Prioritaria adscrita al GPL.
3. Supervisar que las actividades de los programas a su cargo se ejecuten y se otorguen a la población vulnerable que realmente lo requiera.
4. Mantener coordinación interinstitucional con Organismos públicos y privados susceptibles de participar en las actividades de atención a los grupos vulnerables.
5. Proporcionar a niñas, niños y adultos mayores que se encuentren en completo estado de vulnerabilidad protección y asistencia integral.
6. Promover programas de intervención para la atención de niñas, niños y adolescentes en riesgo.
7. Supervisar que el Centro de Recuperación Nutricional (comedor), Casa Hogar para Ancianos, El CADE.
8. Supervisar que los servicios y la atención que se proporcionan a los grupos vulnerables sean de forma adecuada e inmediata.
9. Promover acciones para la prevención e integración a la sociedad de las personas con algún tipo de discapacidad.
10. Verificar que se operen adecuadamente el Centro de Rehabilitación y las Unidades de Rehabilitación existentes.



11. Promover acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores.

12. Integrar el Plan de Trabajo Anual y el Programa Operativo Anual acorde a las actividades que se realizan en la Dirección.

13. Supervisar y validar la oferta institucional propuesta por los órganos administrativos a su cargo.

14. Coordinar las campañas realizadas para la atención de los grupos vulnerables.

## DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL NUTRICIONAL

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Brindar atención a personas con discapacidad mediante acciones de prevención, valoración y tratamientos rehabilitatorios integrales para disminuir total o parcialmente la discapacidad.

### **FUNCIONES:**

1. Supervisar que los servicios otorgados a los usuarios del Centro de Rehabilitación Integral nutricional se proporcionen conforme a las Normas Oficiales establecidas y con la calidad y calidez adecuada.
2. Realizar el seguimiento y evaluar el desarrollo de los programas operativos a cargo de este Departamento y aplicar las medidas correctivas que se requieran para su buen funcionamiento.
3. Mantener una coordinación constante con los órganos a su cargo y las Unidades de Rehabilitación existentes, verificando su adecuada operación.
4. Verificar la integración adecuada del anteproyecto de presupuesto, el Plan de Trabajo Anual y el Programa Operativo de las actividades que se realizan en el departamento.
5. Coordinar la realización de las campañas comunitarias en donde no existan Unidades Básica de Rehabilitación.
6. Analizar la información de la programación y avances mensuales de las acciones de los programas a su cargo y vigilar se emitan a la Unidad de Planeación en los tiempos y formas establecidos de acuerdo a lo estipulado.
7. Supervisar que los recursos humanos, materiales y financieros de este Departamento y de sus órganos administrativos dependientes se le de un óptimo aprovechamiento.

8. Supervisar y proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, aparatos y equipos utilizados para la rehabilitación.
9. Verificar se realicen estudios de factibilidad para la creación de nuevas Unidades de Rehabilitación e instalarlas donde realmente se requieran.
10. Promover cursos de formación de auxiliar en terapia física, cursos de inducción a la rehabilitación a médicos generales y pláticas de sensibilización al personal para mejorar la atención al público.

## DEPARTAMENTO DE BIENESTAR AL ADULTO.

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Otorgar servicios y apoyo en el rubro de asistencia social, para cubrir las necesidades de salud y otras expectativas de vida de la población vulnerable.

### **FUNCIONES:**

1. Organizar, coordinar y supervisar las actividades de los órganos administrativos a su cargo.
2. Mantener coordinación con los órganos administrativos del Instituto que apoyen en la operatividad de los programas de este Departamento.
3. Supervisar se operen los programas a cargo de este Departamento con calidad, calidez y eficiencia.
4. Promover la participación y el apoyo de Instituciones Gubernamentales, no Gubernamentales y privadas, que sean afines a los programas del Departamento.
5. Promover campañas educativas a través de medios masivos de comunicación en beneficio de los adultos mayores.
6. Supervisar se otorguen los apoyos a la población desprotegida acorde a la normatividad establecida.
7. Supervisar se elaboren los expedientes de cada uno de los beneficiarios con la documentación soporte correspondiente.
8. Realizar acciones para el desarrollo humano sustentable y mejoramiento de la calidad de vida de las familias.
9. Coordinar y supervisar se realice el traslado, alojamiento y alimentación de los pacientes y un familiar que serán beneficiados con las campañas quirúrgicas.
10. Prever todo lo necesario para la realización de las campañas quirúrgicas,

que se realizan en coordinación con la Secretaria de Salud.

11. Integrar el Plan de Trabajo Anual y el Programa Operativo Anual acorde a las actividades que se realizan en este Departamento.

12. Supervisar y validar la oferta Institucional integrada por los órganos administrativos a su cargo y proporcionar capacitación y asesoría para la interpretación y aplicación a las Delegaciones las mismas que se opere de manera adecuada.

13. Integrar la oferta institucional de este departamento acorde a las actividades realizadas en las Oficinas a su cargo y capacitar al personal de las Unidades Básicas para la operación de los mismos.

14. Verificar el adecuado equipamiento y operatividad de la casa para adultos mayores.

15. Analizar la información de la programación y avances mensuales de las acciones de los programas a su cargo y vigilar se emitan a la Unidad de Planeación en los tiempos y formas establecidos.

## DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y AL ADOLESCENTE.

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida en niñas, niños y adolescentes vulnerables, a través de diversas acciones enfocadas al fortalecimiento familiar, educativo y social de la población objetivo.

### **FUNCIONES:**

1. Proponer y promover programas de atención a niñas, niños y adolescentes vulnerables bajo un enfoque de desarrollo humano.
2. Realizar acciones de capacitación, planeación y seguimiento de los Programas de Prevención y Atención de Riesgos Psicosociales en la Infancia.
3. Concertar y realizar capacitaciones técnicas al personal adscrito al Departamento de manera sistemática, como proceso de actualización, con el fin de elevar la calidad de los servicios a la población beneficiada.
4. Proponer líneas de acción en beneficio de la infancia y la adolescencia; así mismo orientar y estimular la inclusión social en las mismas.
5. Mantener una constante coordinación con diversas Instituciones que coadyuven a las diversas acciones de los programas a ejecutarse en el Departamento.
6. Validar y verificar que la información de programación y avances mensuales de los programas ejecutados por las Delegaciones se emitan entiendo y forma a la Unidad de Planeación.
7. Verificar que el Anteproyecto del Presupuesto y el Programa Operativo Anual del Departamento se realice en base a los Lineamientos vigentes señalados por la Secretaría de Planeación y Finanzas.
8. Supervisar el adecuado funcionamiento de las casas para la atención de niñas y niños y adolescentes en situación de y en las calles establecidas o correspondientes.

## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Promover una cultura que sensibilice a la sociedad acerca de la situación de las personas con discapacidad y los grupos prioritarios y vulnerables que además de buscar crear condiciones para su mejor desarrollo individual y colectivo, genere una actitud social de respeto y solidarios hacia ellos.

### **FUNCIONES:**

1. Fomentar y supervisar la integración de las personas con discapacidad a la sociedad con la finalidad de garantizar el pleno respeto y ejercicio de sus derechos humanos.
2. Supervisar la coordinación y concertación entre los sectores públicos, privados y las diversas organizaciones de personas con discapacidad con la finalidad de favorecer la integración social de las mismas.
3. Vigilar las acciones de gestión para el acceso a la rehabilitación laboral y oportunidades de capacitación y empleo, promoviendo el autoempleo a través de la microempresa.
4. Supervisar las acciones de gestión para la creación de accesos a todos los espacios públicos, derribando barreras físicas, de transporte y comunicación; así como al deporte y a la recreación.
5. Promover la observancia de la Ley para Personas con Discapacidad.
6. Implementar mecanismos que permitan hacer más eficiente la promoción de los programas a su cargo; para el bienestar y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad.
7. Coordinar la realización de cursos de sensibilización y capacitación en materia de integración social que beneficie a la población en general y las asociaciones de y para personas con discapacidad.
8. Supervisar la elaboración de los estudios socioeconómicos adecuados para proporcionar las ayudas técnicas a la población sujeta de asistencia

social

9. Programar y coordinar la realización de los programas de entrega de ayudas técnicas.

10. Promover la difusión en los medios de comunicación de la equiparación de oportunidades y la equidad en los accesos a los servicios públicos, salud, educación, capacitación, empleo, cultura, información, recreación y deporte para las personas con discapacidad, así como su plena inclusión a la sociedad.



## CENTRO DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL.

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Proporcionar tratamiento y orientación nutricional adecuada a la población que asiste al comedor que presente desnutrición moderada-grave para mejorar su Estado nutricional.

### FUNCIONES:

1. Coordinar las actividades del personal a su cargo, y supervisar el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados para la prestación de los servicios asignados a este órgano.
2. Comprobar los recursos financieros asignado al Centro de Recuperación Nutricional acorde a la normatividad vigente.
3. Vigilar la funcionalidad y mantenimiento adecuado de los servicios generales.
4. Verificar se proporcione buen trato y respeto a los individuos, fomentando la cordialidad y la armonía entre el personal y los pacientes albergados.
5. Atender de manera integral a los individuos albergados vigilando se cumplan las disposiciones generales y particulares, nutricias, médicas y operativas.
6. Supervisar y controlar los insumos alimenticios, conservación, elaboración y distribución de los mismos.
7. Proporcionar el mantenimiento adecuado y periódico de los espacios e instalaciones del centro para brindarles bienestar y comodidad a las personas albergadas.
8. Crear mecanismos de difusión y promoción, para dar a conocer a la población más vulnerable los beneficios que brinda el centro.
9. Integrar a los pacientes egresados del centro a programas Institucionales, con la finalidad de mantener y mejorar el espacio nutricio de ellos y su familia.
10. Realizar visitas domiciliarias a los pacientes egresados del centro para

darle el seguimiento adecuado de atención y constatar el mejoramiento de la vida familiar de los beneficiados.

11. Implementar una cultura alimentaria, para fomentar el consumo de alimentos propios de la región y al alcance de su economía familiar.

12. Integrar el Plan de Trabajo Anual y el Programa Operativo Anual acorde a las actividades que se realizan en el centro.

## CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL "CADE"

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Dar servicio asistencial a las personas vulnerables durante el tiempo de sus jornadas laborales para lograr desarrollar en el niño sus capacidades físicas, afectivas, sociales dentro de un ambiente de relaciones humanas que les permita adquirir autonomía y confianza en sí mismos, para integrarse a la sociedad.

### **FUNCIONES:**

1. Supervisar el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados para la prestación de los servicios asignados a este órgano.
2. Proporcionar atención integral adecuada a menores, que se encuentren internos en el I Instituto en los niveles de lactancia, maternal y preescolar.
3. Proporcionar a los niños integración social, mediante un ambiente propicio para dicho fin, procurando formación de los buenos hábitos y costumbres.
4. Vigilar que a los niños se les brinde atención médica para prevenir brotes de epidemias, así como el buen desarrollo físico y mental de los mismos.
5. Realizar actividades de enseñanza-aprendizaje, manualidades, educación artística, cantos, juegos educación física, natación, taller de danza, taller de inglés y demás a los menores inscritos en el Centro de Desarrollo Infantil.
6. Supervisar el manejo y control de los insumos alimenticios, su conservación, elaboración, grado nutrimental y distribución de los mismos a los menores.
7. Realizar los trámites necesarios ante la Secretaría de Educación para la elaboración de los certificados de estudios de los menores graduados en el periodo escolar correspondiente.

8. Elaborar la información sobre la programación y los avances mensuales del Centro de Desarrollo Infantil en los formatos vigentes inmersos en el Sistema Estatal de Información Básica y emitirlo en tiempo.
9. Integrar el Plan de Trabajo Anual y el Programa Operativo Anual acorde a las actividades que realiza el Centro de Desarrollo Infantil.

## CASA HOGAR PARA ANCIANOS.

Nivel: Operativo

Subordinada: Dirección de Apoyo a Grupos Vulnerables.

Brindar atención integral a los adultos mayores que se encuentran en estado de abandono e indefensión, para mejorar su calidad de vida.

### **FUNCIONES:**

1. Supervisar el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados para la prestación de los servicios asignados a este órgano administrativo.
2. Elaborar el anteproyecto de presupuesto, el Plan de Trabajo Anual y Programa Operativo Anual de las actividades que se realizarán en la Casa Hogar para Ancianos; para el cumplimiento de sus objetivos.
3. Elaborar la información de la programación y los avances de las acciones.
4. Proveer los insumos necesarios para la operación adecuada de la Casa Hogar para Ancianos y supervisar su buen uso y aplicación; además de ejercer y comprobar los recursos financieros asignados a alimentación, fondo evolutivo y gastos a comprobar.
5. Supervisar que los adultos mayores albergados, reciban asistencia, atención y protección social conforme a la normatividad en respeto a los derechos humanos.
6. Vigilar en la Casa Hogar para Ancianos que los servicios generales en dormitorios, sanitarios, cocina y en los espacios de recreación de los adultos mayores, tengan la funcionalidad y mantenimiento adecuado.
7. Motivar a los albergados a la participación en eventos culturales, sociales, recreativos y cívicos; procurando la formación de grupos de atención en terapias ocupacionales y físicas.
8. Supervisar, controlar, conservar, elaborar y distribuir los insumos alimenticios, a los adultos mayores albergados.
9. Establecer reuniones periódicas con el personal asignado a las Áreas para

evaluar las actividades que en él se desarrollen.

10. Otorgar capacitaciones permanentes en temas de atención de adultos mayores al personal de este órgano administrativo.

11. Proporcionar buen trato y respeto; fomentando la cordialidad y armonía entre el personal de la Casa Hogar para Ancianos y a los adultos mayores albergados.

## OBJETIVO ESTRATEGICO N° 4

**Efectuar un plan de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece la Institución.**

**Problema:** Actualmente esta institución no cuenta con publicidad que indique a la ciudadanía de todos sus servicios.

**Meta:** Luego de realizar las cuñas para la televisión y radio obtendremos la comunicación total para la comunidad.

### **Estrategias:**

- Pagar a la Televisión y Radio que pase por lo menos tres veces al día.
- Tratar de que se comunique todos los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja.

### **Tácticas:**

Contratar a estos medios de comunicación con la finalidad de que se pasen las cuñas de la Institución.

### **COSTO:**

PUBLICIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<u>Propaganda para TV</u>		
<b>Ecotel TV (valor mensual)</b>	\$ 250.70	\$1504.20
<u>Cuñas Radiales</u>		
<b>Radio Sociedad (valor mensual)</b>	\$ 168	\$504
<b>Radio Milenium (valor mensual)</b>	\$ 160	\$480
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>\$ 2488.20</b>

## PUBLICIDAD PARA LA TELEVISION



*Trabajamos para lograr la mejor atención médica para la población, tanto urbana como rural de la ciudad de Loja, garantizando así la salud de los Lojanos,*

*“Para una vida más larga.”*



## PUBLICIDAD PARA LA RADIO



*Patronato.*  
**PROVINCIAL**  
**DE ATENCIÓN SOCIAL PRIORITARIA**  
**LOJA**

*Trabajamos para lograr mejores días para nuestra provincia, garantizando la salud y bienestar de la ciudadanía de la provincia de Loja, procurando la unidad de los lojanos para seguir velando por el bienestar de las comunidades*

*“ Para una vida más larga.”*

*Estamos Ubicados en: La Calle Sucre y José Antonio Eguiguren*

## OBJETIVO ESTRATEGICO N° 5

**Mediante la descentralización administrativa y operativa, promover la apertura de más servicios.**

**Problema:** En base al análisis de las encuestas realizadas se puede verificar que faltan varios servicios dentro del Patronato como es una ambulancia y extender más los horarios.

**Meta:** El presente objetivo estratégico, tiene como meta servir a la comunidad mediante el servicio de la ambulancia para las emergencias desde la casa del paciente de la mejor manera posible.

**Políticas:** Lograr prestar estos servicios a la comunidad con la integración total del personal médico que tiene el Patronato.

### **Estrategias:**

- Extender más los horarios del personal en los días feriados, como el día sábado hasta el mediodía para mejorar estos servicios a la comunidad en general.
- Realizar turnos para el personal y así organizarse mejor para los servicios que brinda dentro y fuera del Patronato.
- Adquirir una ambulancia en la institución para brindar el servicio de emergencia.

### **Tácticas:**

Otorgar a cada paciente los números de emergencia para el servicio de ambulancia que necesita cuando es pedido al Patronato.

**Costo:**

El costo al que asciende el cumplir con este objetivo estratégico se establecerá en base a precios en el mercado más el costo del material necesario.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>COSTO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>VERIFICACION</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
Adquirir una Ambulancia	\$60.000	A largo plazo	- Verificar que el vehículo este apto para realizar todo tipo de emergencia.	Lograr que el servicio ambulatorio sea eficiente y eficaz para el paciente.
Extender más los horarios		A largo plazo	Verificar que el personal esté cumpliendo con el horario establecido.	Lograr que el paciente este en completo satisfizo y así poder incrementar más los ingresos a la institución.
			<b>TOTAL</b>	<b>\$60.000</b>

## **h. CONCLUSIONES**

Con la información que se recabo durante el proceso investigativo se realizaron mediciones objetivas como poner en proceso todos los proyectos propuestos que tiene los empleados para con el Patronato Provincial de Loja de tal manera que permita laborar a cada empleado de forma eficiente.

- ✓ En el Patronato Provincial de Loja Atención Social Prioritaria mediante la situación actual se pudo conocer que no hay un manual de bienvenida, y un manual de funciones en que se especifique información básica como la estructura funcional, y organizacional, a cada empleado.
- ✓ El Patronato Provincial de Loja de Atención Social Prioritaria, no cuenta con un organigrama para ello se le propuso uno en el cual está estructurado de una manera adecuada para el funcionamiento adecuado de la institución.
- ✓ La matriz BCG relacionada al Patronato Provincial de Loja de Atención Social Prioritaria, ha dado como resultado que se debería desinvertir en el servicio de pediatría, ya que generan gastos los cuales no son necesarios, estos servicios los puede realizar el servicio de medicina general o neuropediatría.
- ✓ La investigación servirá de apoyo y guía en la actuación de los principales funcionarios, manteniendo sus esfuerzos en línea con los objetivos perseguidos.
- ✓ La estructura organizativa es apropiada, ya que existe una buena responsabilidad y dependencia de parte de los directivos y eso se ve reflejada en los conocimientos que imparten dentro de su estructura organizativa.

## **i. RECOMENDACIONES**

Ante las conclusiones establecidas como producto de la investigación realizada al PPASP se presenta las siguientes recomendaciones, las mismas que servirán como referencias al momento de tomar decisiones relacionadas a mejorar la institución.

- ✓ Se propone la socialización de un manual de funciones elaborado como resultado de la investigación y se aplique a la parte interna de la institución para que así se les facilite de mejor manera las funciones que deben cumplir cada empleado.
- ✓ Se sugiere a la Directora del PPASP, aplique el Manual de Bienvenida propuesto como resultado de este trabajo de investigación, el mismo que contempla los lineamientos técnicos que la administración como función prescribe para estos documentos que guían el accionar de las instituciones.
- ✓ Se sugiere a la directora que en vez de este servicio médico como la pediatría, se lo debería sustituir por otro servicio médico, este a su vez generaría más ingresos a la institución.
- ✓ Mantener la atención constante por parte de la Directora del PPASP, en el desarrollo de los procesos, obteniendo conclusiones que eviten futuro inconvenientes y permitan mejorar en forma continua los procesos institucionales.
- ✓ Otorgarles el suficiente apoyo a los copartícipes para que creen en el trabajo que ellos realizan, y proporcionarles la suficiente confianza para que de esta manera incrementen sus habilidades y destrezas y puedan desarrollarse de mejor manera.

## **j. BIBLIOGRAFIA**

### **TEXTOS**

- ARTUR A. THMPSON; JR. MICHAEL A. HITT; A. J. STRICKLAND;  
Planificación Estratégica
- AGUILAR, Ruth; Metodología de la Investigación Científica, Universidad  
Técnica Particular de Loja, Loja, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto: Gestión del Talento Humano, Mc Graw Hill,  
Bogotá, 2002.
- CHIAVENATO, Edilberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta.  
Edición Best. Seller Internacional Edit.Mcgraw-Hill 2001.
- CODIGO DE TRABAJO DEL ECUADOR 2012. del Código Orgánico de  
Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- Constitución de la República del Ecuador 2010.
- D´ALESSIO IPINZA, Fernando, Gerencia Estratégica
- DELGADO CASTILLO, Héctor. Administración estratégica; un enfoque  
metafísico
- FRANCÉS, Antonio. Estrategias y planes para la empresa con el cuadro de  
mando integral

- PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA 2012. Ordenanza Sustitutiva del PPASP.
- VARIOS, “GESTION DEL TALENTO HUMANO”; Guía de Estudio, Modulo VII; Carrera de Administración de Empresas; Facultad de Ciencias de Ciencias Administrativas; Editorial Universitaria; UNL Loja-Ecuador, 2010-2011.
- VARIOS, “ELABORACION Y EVALUACION DE PROYECTOS DE INVERSION” Guía de Estudio, Modulo X; Carrera de Administración de Empresas; Área Jurídica Social y Administrativas; Editorial Universitaria; UNL Loja-Ecuador, 2012-2013.

#### INTERNET

- [www.google.com/](http://www.google.com/) plan de desarrollo
- [www.monografias.com/](http://www.monografias.com/) capacitación
- [www.monografias.com/](http://www.monografias.com/) manual de bienvenida y puestos
- [www.monografias.com/](http://www.monografias.com/) Proceso Administrativo
- [www.monografias.com/](http://www.monografias.com/) Planeación Estratégica
- <http://www.gpl.gov.ec>
- <http://www.contraloriageneraldelestado.gov.ec>

**k. ANEXOS**

**ANEXO Nº 1**

**TEMA:**

**“PLAN ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL PARA EL PATRONATO  
PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL  
GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA”**



## **PROBLEMÁTICA**

El Patronato Provincial de Atención Social Prioritaria del Gobierno Provincial de Loja es una institución de derecho público con autonomía propia , de servicio social y sin fines de lucro, que ejerce su gestión en el ámbito provincial de forma desconcentrada, participativa y transparente, regulada por normativas y disposiciones constitucionales y legales e integrada a la estructura orgánico funcional del Gobierno Provincial de Loja, cuya misión es promover e implementar planes, programas, proyectos y actividades articulados a la gestión provincial para lograr la protección integral de los grupos de atención prioritaria, garantizando los derechos ciudadanos consagrados en la Constitución de la República y las leyes, con la finalidad de impulsar el desarrollo integral y lograr el buen vivir de la población rural más vulnerable y desprotegida de la provincia. Es por este motivo que el Gobierno Provincial de Loja ha tomado la decisión de crear una empresa que tenga como función principal velar por la vida de cada ciudadano de la Ciudad y Provincia de Loja, debido a que esta tiene una vital importancia para el desarrollo económico y de esa manera coadyuvar al crecimiento de la misma.

Esta institución no cuenta con un departamento de talento humano; mas, al momento de ingresar el personal a esta institución lo hacen desde el GPL, el mismo que hace la previa selección, porque en esta institución no cuenta con este proceso.

La competencia de esta institución pública son algunas de las fundaciones privadas, las cuales hacen que esta institución crezca, amplié sus servicios y atiende de una mejor manera.

Sin embargo desde sus inicios, esta institución pública ha carecido de algunos aspectos de gran importancia como es tener un proceso administrativo, que le permita desarrollar de forma eficiente, segura y rentable la asignación de los recursos con los que cuenta, con el fin de dar solución a los problemas que se han presentado en el área administrativa, legal y financiero, como son el mínimo posicionamiento en el mercado, falta de planeación, no hay objetivos ni metas trazadas, que permitan establecer hacia dónde va la institución y medir el desempeño en sus diferentes áreas. Para dar solución a los problemas existentes en la institución sería un ejemplo la continuidad del personal tanto administrativo como operativo que existe actualmente en la institución.

El control dentro de una organización es una etapa primordial, aunque una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, no podremos verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que cerciore si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

A nivel nacional la institución cuenta con competencias, de alta relevancia cuyo problema son factores que intervienen en el crecimiento de la institución ya que no cuenta con el control y los indicadores de gestión los cuales sirvan como una herramienta fundamental para proporcionar información sobre aspectos críticos y claves de la organización.

En la provincia las pequeñas y medianas empresas se ven afectadas por la falta de control ya que no se toma en cuenta el desempeño de los empleados, en qué

medida y en qué condiciones se cumplieron los objetivos establecidos, lo cual la organización no podrá crecer.

Es por ello que después de un estudio, considerando estos antecedentes y la realidad que atraviesa esta institución pública hemos creído conveniente la creación de un: **“PLAN ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL PARA PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA ”** que permita orientar la gestión de las operaciones para alcanzar los objetivos ,teniendo en cuenta los indicadores gestión por áreas de la institución como los indicadores de Recursos Humanos , el problema gerencial no es solo cambiar las técnicas, las estructuras administrativas y físicas, sino transformar las actitudes y mentalidades de las personas y así dar solución a los problemas para lo que fue creado esta institución pública.

## **JUSTIFICACIÓN**

En el presente trabajo de tesis, científica estudia acerca del tema Plan estratégico para gestión del talento humano enfatizando en el subtema Planeación de Recursos Humanos.

Se seleccionó el subtema Plan estratégico porque es el proceso que permite determinar en forma sistemática y científica la provisión y demanda de la fuerza de trabajo necesaria para el funcionamiento de una institución. De esta actividad el Departamento de Personal de cualquier institución puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación, entre otras.

Puesto que toda institución requiere de un funcionamiento armónico, el cual implica planear todas las actividades de la organización y de los recursos humanos, consideramos de gran importancia investigar los aspectos relacionados a la Planeación de talento humano.

### **\* \*\* JUSTIFICACIÓN ACADEMICA**

Este trabajo está integrado a la sociedad, ya que al ponerlo en marcha está aplicando los conocimientos adquiridos durante nuestra vida universitaria a su vez poniendo a disposición de quien lo quieren, dentro de la ciudad, con este trabajo, se aportan en conocimientos para las futuras generaciones. Formación de valores a niños/as y adolescentes del sector rural para lograr una educación integral. Estimulación temprana dirigida a niños y niñas de madres trabajadoras. Incorporación al sistema de educación universal y a la sociedad a través de la

rehabilitación, educación y atención en salud a niños/as y adolescentes discapacitados de la provincia de Loja.

### **\* . JUSTIFICACIÓN SOCIO ECONOMICA**

Implementación de actividades ocupacionales que mejoren la calidad de vida del adulto mayor. Capacitación a los diferentes grupos de atención prioritaria de la provincia para impulsar las microempresas.]

### **\*\* JUSTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

La subsidiariedad es un principio que articula la gestión de los servicios de atención prioritaria y políticas públicas del PATRONATO PROVINCIAL DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA (PPASP) con los diferentes niveles de gobierno más cercanos a la población; la subsidiariedad, dicta que las autoridades locales deban resolver los asuntos en las instancias más cercanas a los interesados. Por tanto, la autoridad del gobierno local asume su función subsidiaria cuando participa en aquellas cuestiones que, por diferentes razones, no puedan resolverse eficientemente en el ámbito local o más inmediato, pero no se refiere solamente al reparto de competencias entre los diferentes niveles funcionales de una estructura del gobierno local, sino que constituye la expresión de un determinado concepto participativo de todos los grupos de dicha estructura, implica además un diálogo y la participación de todos los miembros (individuales y colectivos) del grupo social en la definición de los objetivos globales, en el diseño de las estrategias para conseguirlos, en su ejecución y evaluación.

## **OBJETIVOS**

### **e. General.**

Establecer un proceso administrativo en el Patronato Provincial de Loja que permita la organización y control del trabajo de los miembros de la institución, gestionar y administrar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas.

### **f. Específicos.**

- Efectuar un diagnóstico institucional con el fin de conocer las condiciones actuales de la organización.
- Elaborar una Plan Estratégica organizacional.
- Proponer alternativas y procesos para la implementación del plan.

## **METODOLOGÍA**

Para realizar este trabajo investigativo se requiere de la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos que permiten el desarrollo adecuado de la investigación, entre los cuales tenemos:

## **MÉTODOS:**

### ✓ **CIENTÍFICO**

Este método se utilizará en el desarrollo de toda la investigación puesto que permite llegar al planteamiento del problema, en base a la información obtenida a través de diferentes fuentes bibliográficas, ayuda de igual manera a la formulación de objetivos y a la difusión de resultados.

### ✓ **DEDUCTIVO**

Se empleará en el análisis de la gestión administrativa que se efectúa en el Patronato Provincial de Loja para determinar si se está cumpliendo con los objetivos planteados por la institución y, en base a ello poder estructurar herramientas de gestión estratégica con la finalidad de aprovechar correctamente los recursos, la toma acertada de decisiones y cumplimiento de normas y reglamentos que rigen a la organización.

### ✓ **INDUCTIVO**

A través de este método se realizará la respectiva evaluación y seguimiento de los pasos de la gestión administrativa, para llegar a establecer responsabilidades profesionales y éticas de todos los niveles jerárquicos con respecto al comportamiento organizacional, de tal manera que se puedan alcanzar las metas planteadas.

## ✓ **OBSERVACIÓN**

A través de la observación se empezará el proceso de investigación, teniendo una visión general de la estructura organizativa del patronato provincial de Loja para identificar la forma en que se están desarrollando las distintas tareas y actividades por parte del talento humano de la institución.

## ✓ **ANÁLISIS**

Así mismo con el análisis se pretende estudiar minuciosamente los datos recopilados a través de las encuestas, entrevistas, fuentes bibliográficas y cualquier otro tipo de información que permita el desarrollo sustentable la investigación.

## ✓ **SÍNTESIS**

En lo concerniente a la síntesis se busca que por medio de este método se llegue a obtener en cada momento del proceso investigativo ideas puntuales que ayuden a tener una visión clara y precisa de situación administrativa.

## **TÉCNICAS:**

### ✓ **FICHAS BIBLIOGRÁFICAS**

Con este instrumento se puede recopilar de una forma sistematizada gran cantidad de información la cual ayudará a enriquecer cada etapa de la estructura de la investigación. Es por eso que se empleará la ficha nemotécnica en la cual se detallará un compendio de algunos de los temas a desarrollarse, facilitando su comprensión.



## ✓ ENCUESTA

Con esta técnica se recogerá información directa al talento humano que integra la organización para conocer las diversas situaciones que se presenten en el proceso administrativo.

## ✓ ENTREVISTA

A través de ésta, se realizará un diálogo directo con los funcionarios encargados de la dirección del patronato provincial de Loja, para identificar circunstancias que se presenten en el diario accionar y a su vez poder mejorar la administración.

## RECURSOS

### \* Recursos Humanos

El trabajo investigativo contará con los siguientes Talentos Humanos:

- Coordinador – dirigente.
- Postulantes.
- Patronato Provincial de Loja de Atención Social Prioritaria Adscrito AI GPL.

### \* Recursos Materiales y Económicos

Para el desarrollo del presente trabajo se requerirá de los siguientes materiales que se detallan a continuación:

<b>Orden</b>	<b>Gastos</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>ValorTotal</b>
Varias	Resma de papel bond		80,00
“	Cartucho negro y a color(recarga)		95,00
“	Materiales de escritorio		730,00
“	Copias		80,00
“	Servicios de Internet		30,00
“	Otros		150,00
<b>Total</b>			<b>1165,00</b>

Orden	Ingresos	Valor Total
	Los gastos que se incurrirán al desarrollo de la tesis será asumiendo por las dos estudiantes	1165,00
	<b>Total</b>	<b>1165,00</b>

## ANEXO Nº 2

### FORMULA PARA SACAR LA MUESTRA POBLACIONAL

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{E^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

**n** = Muestra

**Z** = Margen de Seguridad

**N** = Población Total

**E** = Margen de Error

### MUESTRA POBLACIONAL

#### DATOS:

**Z** = 1,89

**E** = 0,06

**P** = 0,73

**Q** = 0,27

**N** = 38063

**FORMULA Y PROCESO:**

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1,89)^2 (38063)(0,73)(0,27)}{(0,06)^2 (38063 - 1) + (1,89)^2 (0,73)(0,27)}$$

$$n = \frac{(3,5721)(38063)(0,73)(0,27)}{(0,0036) (38063 - 1) + (3,5721) (0,73)(0,27)}$$

$$n = \frac{26798}{(137.0232) + (0.70406091)}$$

$$n = \frac{26798}{137.72}$$

$$n = 194.58$$

$$n = 195 \text{ Encuestas}$$

**FUENTE:** Población de la ciudad de Loja, año 2011 (38063 habitantes)

**ELABORACION:** Autoras

ANEXO Nº 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Con el deseo de realizar el proyecto de tesis con el tema denominado **“PLAN ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL PARA EL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GPL”**, se solicita de la manera más comedida de digne contestar las siguientes preguntas:

**ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN**

1. Identificación del puesto:

a. Cargo que ocupa

.....

2. ¿El trabajo que brinda a la institución es por?

Contrato ( ) Nombramiento ( )

3. ¿La institución cuenta con una misión y visión determinada?

.....  
.....

4. ¿Cuál es su función principal que ejerce en su puesto de trabajo?

.....  
.....

5. ¿Enumere las funciones que realiza en su puesto?

.....  
.....  
.....

6. Qué nivel de instrucción posee?

.....

¿Cuáles son los requisitos que se debería tener para ocupar este cargo?

.....  
.....

7. ¿La institución se encuentra bien estructurado?

SI ( ) NO ( )

Porque.....

8. La institución cuenta con una infraestructura?

Excelente ( )

Buena ( )

Mala ( )

Por favor indique las razones de sus

respuestas.....

9. ¿Cuáles de las siguientes técnicas se aplica para la contratación y selección del personal en los diferentes puestos en la institución?

Reclutamiento ( )

Selección ( )

Contratación ( )

Inducción ( )

Capacitación ( )

Motivación ( )

Valoración del puesto ( )

Evaluación del desempeño ( )

10. ¿Bajo qué tipos de contratos se encuentran los empleados laborando en la institución?

Prueba ( )

Temporada ( )

Nombramiento ( )

Obra cierta ( )

Honorarios ( )

11. ¿Al ser integrado el empleado en la institución, dan a conocer o le entregan:

Manual de bienvenida ( )

Manual de funciones ( )

12. ¿La institución brinda capacitación a los empleados?

Si la respuesta es positiva conteste la siguiente pregunta, y continúe

Si su respuesta es negativa indique el por qué.

13. ¿Qué temas de capacitación les brinda a los empleados?

.....  
.....

14 ¿La institución brinda algún tipo de incentivos a sus empleados?

Indique

cuales.....

15.¿La institución realiza alguna valoración de puestos para jerarquizar y remunerar personal y a sus empleados?

- Si ( ) No ( )

Si su respuesta es afirmativa indique el proceso

.....

16. ¿Cuáles de los siguientes factores se toma en cuenta para la valoración de puestos?

Educación	
Experiencia	
Iniciativa	
Esfuerzo mental	
Responsabilidad equipo y maquinaria	
Responsabilidad de materiales productos o dinero	
Responsabilidad por el trabajo de otros	
Condiciones de trabajo	
Riesgos	
Estrés laboral	

17. ¿Conoce Ud. cuáles son los requisitos para la jubilación?

.....  
.....  
.....

18. ¿Qué alternativa, usted propondría para mejorar la atención que la Institución brinda?

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACION**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Con el deseo de realizar el proyecto de tesis denominado **“PLAN ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL PARA EL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GPL ”**, se solicita de la manera más comedida de digne contestar las siguientes preguntas:

**ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN:**

1. Identificación del Puesto.

.....  
.....

2. ¿Bajo qué tipo de contrato se encuentra Ud. laborando en la institución?

- Prueba ( )
- Por obra cierta ( )
- Temporada ( )
- Nombramiento ( )
- No contestaron ( )

3. ¿Conoce Ud. si existe otros centros que brinde los mismos servicios que el Patronato?

SI ( ) NO ( )

Porque.....

4. ¿Tiene Ud. conocimiento si el Patronato ha elaborado algún plan estratégico organizacional?

SI ( ) NO ( )

5. Al momento que ingreso Ud. a prestar sus servicios al Patronato fue a través de un proceso de reclutamiento y selección de personal?

SI ( ) NO ( )

6. ¿Cuáles son las funciones que cumple Ud. en el cargo que ocupa?

Sírvase por favor detallar.....

7. ¿Existe alguna persona que inspeccione el cumplimiento de sus funciones.

SI ( ) NO ( )

8. ¿Cuáles requisitos demandó el patronato para su ingreso a prestar sus servicios en el mismo?

Hoja de vida ( )

Entrevista ( )

Pruebas ( )

Psicológicas ( )

Examen médico ( )

Otros ( )

9. ¿La remuneración que Ud. percibe, está acorde con las funciones que Ud. desempeña?

SI ( ) NO ( )

10. ¿Las órdenes de los jefes son claras y entendibles?

SI ( ) NO ( )

11. ¿Existe un buen ambiente de trabajo?

SI ( ) NO ( )

12. ¿Al momento de ingresar a la institución le entregaron un manual de bienvenida y un manual de funciones?

SI ( ) NO ( )

13. ¿A Ud. como empleado, le han brindado algún tipo de capacitación la institución?

SI ( ) NO ( )

14. ¿La institución brinda algún tipo de incentivos a sus empleados?

SI ( ) NO ( )

15. ¿Conoce Ud. cuáles son los requisitos para la jubilación?

SI ( ) NO ( )

16. ¿Por qué medios de comunicación la institución da a conocer los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja?

Radio ( )

Televisión ( )

Prensa ( )

Internet ( )

17. ¿Qué alternativa, Ud. propondría para mejorar la Institución

.....  
.....

18. ¿El Patronato cuenta con la debida normativa para el cumplimiento de sus funciones?

SI ( ) NO ( )

19. ¿El Patronato cuenta con todos los manuales administrativos?

SI ( ) NO ( )

20 ¿Conoce Ud. si el Patronato llega con los servicios que presta a los barrios más vulnerables de la ciudad de Loja?

SI ( ) NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Con el deseo de realizar el proyecto de tesis con el tema denominado **“PLAN ESTRATEGICO ORGANIZACIONAL PARA EL PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA ADSCRITO AL GPL ”**, se solicita de la manera más comedida de digne contestar las siguientes preguntas:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE LOJA:**

1. ¿Conoce Ud. Los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja?

Si ( ) No ( )

Si su respuesta es afirmativa continúe la encuesta, caso contrario, le agradecemos, su colaboración?

2. Ha utilizado Ud. los servicios que brinda el Patronato Provincial de Loja?

Si ( ) No ( )

Cuáles.....  
.....  
.....

3. Qué tipo de servicios ha utilizado?, describa.

- Laboratorio ( )
- Medicina General ( )
- Odontología ( )
- Neuropediatría ( )
- Ginecología ( )
- Pediatría ( )

Porque.....  
.....  
.....

4.¿Cómo califica Ud. Los servicios que ha utilizado en el Patronato Provincial de Loja?

Excelente ( )

Muy Buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

5. ¿El horario que mantiene el Patronato es el adecuado?

SI ( )

NO ( )

Porque.....

.....

.....

6. ¿Cree Ud. que la institución tiene una buena imagen?

SI ( )

NO ( )

Porque.....

.....

.....

7.¿Cree Ud. que el Patronato debe implementar más servicios, describa cuáles?

Sala de rehabilitación ( )

Mas comedores ( )

Planificación Familiar ( )

8. El Patronato ha llegado al lugar donde Ud. reside a prestar sus servicios médicos?

SI ( )

NO ( )

Porque.....

.....

.....

9. ¿Tiene Ud. conocimiento del número de centros de atención que tiene el Patronato y lugares donde están ubicados?

SI ( )

NO ( )

Algunos ( )

Porque.....

.....

.....

10. Ud. ha detectado alguna falencia en los servicios que Ud. utilizó sugiera alternativas para que mejore el mismo?

Crear más centro sociales ( )

Horario más extenso ( )

Seguir así ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**ANEXO Nº 4**

**PATRONATO PROVINCIAL DE LOJA DE ATENCION SOCIAL PRIORITARIA  
(PPASP)**



## **I. INDICE**

<b>Certificación.....</b>	<b>II</b>
<b>Autoría.....</b>	<b>III</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>IV</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>V</b>
<b>a) Titulo.....</b>	<b>1</b>
<b>b)Resumen.....</b>	<b>2</b>
<b>c) Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>d) Revisión de Literatura.....</b>	<b>9</b>
<b>e) Materiales y Métodos.....</b>	<b>28</b>
<b>f) Resultados.....</b>	<b>32</b>
<b>g) Discusión.....</b>	<b>68</b>
<b>Objetivo N° 1.....</b>	<b>111</b>
<b>Objetivo N°2.....</b>	<b>114</b>
<b>Objetivo N° 3.....</b>	<b>116</b>
<b>Objetivo N° 4.....</b>	<b>178</b>
<b>Objetivo N° 5.....</b>	<b>181</b>
<b>h) Conclusiones.....</b>	<b>183</b>
<b>i) Recomendaciones.....</b>	<b>184</b>
<b>j) Bibliografía.....</b>	<b>185</b>



<b>k) Anexos.....</b>	<b>187</b>
<b>l) Índice.....</b>	<b>211</b>