



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**EL PLAN ESTRATEGICO Y SU RELACION CON EL
DESARROLLO DE PROGRAMAS SOCIALES DEL
HOSPITAL CARLOS LAN FRANCO LA HOZ,
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA EN EL AÑO
2014**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Pinillos Ybañez Milagritos Ernestina

Asesor:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Línea de Investigación:

Gerencia y Políticas Públicas

**Pimentel – Perú
2019**

**EL PLAN ESTRATEGICO Y SU RELACION CON EL DESARROLLO DE
PROGRAMAS SOCIALES DEL HOSPITAL CARLOS LAN FRANCO LA HOZ,
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA EN EL AÑO 2014**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dr. Dios Castillo Christian Abraham
Asesor Metodológico

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Asesor Especialista:

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto
Presidente del Jurado:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Secretario(a) del Jurado:

Mag. Reyes Reyes Carla Angélica
Vocal / Asesor del Jurado:

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi
Hermana Amelia, por su apoyo
incondicional, por todos los consejos y la
comprensión que me brindó para llegar a
este paso tan importante para mi vida.

Milagritos Ernestina

AGRADECIMIENTO

Ante todo, mi agradecimiento principal es a Dios por brindarme las fuerzas para seguir adelante, permitiéndome lograr este objetivo personal para mi vida.

Agradezco a mi familia y a mis hijos por brindarme su apoyo incondicional, principalmente a mi Hermana Amelia quién ya no se encuentra con nosotros, quién me enseñó que una persona siempre debe de luchar y seguir adelante a pesar de las adversidades que se presenten en el transcurso de la vida.

Gracias a mi profesor que me ha apoyado en todo momento, durante el transcurso de mi formación profesional. Aquellos profesores que siempre compartieron parte de su conocimiento conmigo, ayudando a mi formación personal, los tendré presente en mis pensamientos.

A todos mis amistades que construí durante este tiempo, amistades que perdurarán, gracias a ellos es que he podido crecer como persona. Atesoraré su amistad eternamente.

He compartido tantas anécdotas con personas verdaderamente especiales, experiencias que me han ayudado en mi formación profesional y personal que siempre estaré eternamente agradecida con cada uno de ellos.

A todos los mantendré siempre en mi corazón.

Gracias.

Milagritos Ernestina

RESUMEN

La presente investigación busco identificar la relación entre el Plan Estratégico y el desarrollo de los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2014.

El tipo de estudio es Correlacional, su población consto de 105 personas que son pacientes del Hospital, pero por el cálculo estadístico se determinó una muestra de 83 pacientes. Para determinar la relación del Plan Estratégico con el desarrollo de los Programas Sociales se tuvo que utilizar la técnica del muestreo aleatorio simple, es de esta manera, cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra. Dicho instrumento de medición conto con 20 preguntas relacionadas con la variable independiente “Plan Estratégico” y 16 preguntas relacionadas con la variable dependiente “Programas Sociales”.

Análogamente se ha utilizado las bases teóricas para el Plan Estratégico y Programas Sociales en base de referencia de libros, tesis, artículos de revistas empresariales, páginas webs y demás información correspondiente.

Finalmente se concluyó según los resultados de las hipótesis, que existe relación entre el Plan Estratégico con el desarrollo de los Programas Sociales, esto se dio, gracias a las pruebas que se realizaron a los datos de la presente investigación.

PALABRAS CLAVES: coordinación, organización, plan estratégico, programa social, y supervisión.

ABSTRACT

This research seeks to identify the relationship between the Strategic Plan and the development of social programs of the Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Puente Piedra district, 2014.

The type of study is correlational, its population consists of 105 people who are patients of the hospital, but the statistical calculation a sample of 83 patients was determined. To determine the relationship of the Strategic Plan with the development of social programs had to use the technique of simple random sampling, it is in this way, each member of the population has a chance of being selected as part of the sample. This meter counted with 20 questions related to the independent variable "Strategic Plan" and 16 related to the dependent variable "Social Programs" questions.

Similarly has used the theoretical basis for the Strategic Plan and Social Programs based reference books, theses, articles in business magazines, websites and other relevant information.

Finally it was concluded based on the results of the hypothesis that there is a relationship between the Strategic Plan with the development of social programs, this gave thanks to the tests that were done to the data of the present investigation.

KEYWORD: coordination, organization, strategic plan, social program, and supervision.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vii
I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos específicos.....	27
II: MATERIAL Y MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	28
2.2. Población y Muestra.....	29
2.3. Variables, Operacionalización.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	36
2.5. Procedimiento para la Recolección de datos.....	36
2.6. Criterios Éticos.....	37
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	37
III: Resultados	
3.1. Tablas y gráficos.....	41
3.2. Discusión de los resultados.....	51
3.3. Aporte científico (Propuesta).....	52
IV: Conclusiones y Recomendaciones	
4.1. Conclusiones.....	62
4.2. Recomendaciones.....	62
Referencias Bibliográficas.....	64
Anexos.....	70

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, (Chiavenato, 2001) Desde el principio de los tiempos de la historia de la vida humana, la presencia de la administración se ha hecho presente, puesto que el ser humano ha tenido la necesidad de vivir en forma grupal, desempeñando una función, creando de esta manera una comunidad entre ellos para poder sobrevivir y así evolucionar con el tiempo. Esta forma de organización fue progresando con el transcurso de los años y adaptada a las diversas culturas alrededor del mundo.

Es así como se desarrollaron las primeras Teorías de la Administración. Estudios que se realizaron a comienzos del siglo XX por grandes hombres de la historia, como el ingeniero estadounidense Frederick W. Taylor, considerado “el padre de la Administración Científica” y fundador de la Escuela de la Administración Científica. Escuela que tuvo como enfoque característico el “intentar aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de *la* administración para lograr una gran eficiencia industrial”. Por otro lado, tenemos al ingeniero francés Henri Fayol, quien formuló la Teoría Clásica de Administración, que consiste en reemplazar el enfoque analítico que propuso Taylor por el enfoque estructural global de la empresa.

Así como ellos, grandes exponentes más, permitieron definir a la Administración como una ciencia social encargada de usar y aplicar el Proceso Administrativo que abarca la Planificación, Organización, Dirección y Control de la manera que mejor corresponda para que la empresa obtenga el máximo beneficio.

La planeación es la principal actividad que se debe de realizar para el inicio del buen funcionamiento que una empresa debe de tener para poder desenvolverse de manera satisfactoria en el entorno en el que se encuentra. Principalmente la función de la planeación es definir la razón de ser y los propósitos de la organización, ya sea una empresa privada o pública, con o sin fines de lucro.

Una planeación ejecutada de manera eficiente y eficaz encaminara a la organización hacia el éxito puesto que, se desarrollará todo lo concertado en el plan estratégico. El planeamiento estratégico es utilizado con el propósito de poder anticiparse a los canales de riesgo que tiene toda organización, teniendo

principalmente que fijarse un objetivo que se quiera llegar en un plazo determinado.

Determinamos que las diferentes instituciones públicas en el mundo poseen un planeamiento estratégico institucional, usándolo como un instrumento orientador de la gestión institucional. Este proceso requiere de la participación de todos los representantes, plasmando lo que se pretende conseguir y como obtenerlo; el plan estratégico se mide en un mediano plazo, es decir alrededor de cinco años de vigencia así como también la definición previa de la misión y visión, los objetivos estratégicos, las estrategias, los indicadores de desempeño y las metas de la empresa. Podemos presenciar una enorme cantidad de hospitales alrededor del mundo y según el Top diez de los Mejores Hospitales del Mundo, el Hospital número uno es el Anadolu Medical Center, ya que ofrece un personal médico calificado, tecnología de punta y se esfuerza en mejorar continuamente a través de su asociación con la Johns Hopkins, y este éxito se debe a la buena planeación estratégica que se ha planteado, con la finalidad de brindar comodidad y buena atención a los pacientes y sus familiares(Mundaca & Yurely, 2015)

Amezcu Viedma, Cesáreo y Jiménez Lara, Antonio (1996) Los Programas Sociales están presentes en todos los países del mundo, porque las comunidades que existen buscan realizar acciones que mejoren la calidad de vida de sus demás habitantes, puesto que no todas las personas se encuentran en las mismas condiciones tanto social como económicamente. Según datos del Banco Mundial, en el año 2010 el porcentaje de la población que contaba con \$1.25 por día, mostraban que en África al Sur del Sahara era el 48.5% de la población, en América Latina y el Caribe era el 5.5%, en Asia Meridional era el 31.0%, en Asia Oriental y el Pacífico era el 12.5%, en Europa y Asia Central era el 0.7% y en Oriente Medio y Norte de África era el 2.4%. Con estos datos se sabe que hay personas que no cuentan con el poder adquisitivo para llevar una mejor calidad de vida y es por esto, que se necesitan de programas que les brinde bienestar, cubriendo las necesidades básicas de una sociedad(Borja, 2012)

Los programas sociales son planeados y ejecutados por el gobierno de cada país según las necesidades que tienen sus habitantes, con el fin de mejorar la

calidad de vida de las personas que están involucradas. No obstante existen organizaciones no gubernamentales, benéficas, sin fines de lucro que ellas mismas realizan programas sociales para el beneficio de la colectividad.

Los programas sociales se desarrollan para que las personas tengan acceso a información acerca de varios temas como por ejemplo, educación, salud, etc. Generalmente el estado es el que promueve oficialmente los programas sociales, según al plan estratégico nacional que abarca temas de interés para toda la nación. Estos objetivos son comunicados a todas las entidades públicas.

A nivel nacional, (Martínez, Daniel., Artemio Pedros., Gutiérrez Milla) Particularmente en nuestro país los hospitales y centros de salud cuentan con sus propios planes estratégicos, y estos son de gran utilidad ya que en ellos se muestra el actual diagnóstico, identificando los problemas, para que después se ejecuten las soluciones o mejoras de los fenómenos encontrados(Pacheco, 2015)

Así mismo, se busca la mejora de la implementación de los planes estratégicos para todas las organizaciones ya que así se podrá llevar con más claridad las metas que se quieren alcanzar. El sector Salud es uno de ellos, ya que el Ministerio de Salud (MINSA) da a conocer su propio plan estratégico a todos los hospitales del país, para que así en conjunto se pueda llegar al objetivo principal que es brindar una mejor atención y servicio de salud(Vázquez Martínez, Rosalinda; Guadarrama Granados, 2011)

El plan estratégico en los hospitales es utilizado especialmente para tener una guía de lo que se tiene que realizar en los años establecidos, y es de gran importancia, ya que así se realiza la toma de decisiones que se tienen en los hospitales, porque todos los días se trata de mejorar la atención a las personas que acuden en busca de asistencia médica, entre otros servicios.

(Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS) De igual modo las políticas públicas del gobierno actual aprueban los **programas sociales** en el país para que se desarrolle con el fin de mejorar una parte de la sociedad.

Según datos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) en Perú, el 25.8% de su población se encuentra en pobreza monetaria y el 6.0% de la población nacional se encuentra en la pobreza monetaria extrema. Estos datos nos demuestran que la cuarta parte de la población peruana no cuenta con el poder adquisitivo para llevar una calidad de vida adecuada y que aún necesita de la implementación de programas sociales para poder aspirar a una mejor calidad de vida(Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, 2013)

A nivel local, el Hospital Carlos Lan Franco la Hoz, es una institución pública que se orienta a la prestación de servicios médicos para la población en general, y es uno de los hospitales que cuenta con su propio **plan estratégico** de mediano plazo. La elaboración de dicho plan se da con el propósito de que todos en la institución tengan conocimiento acerca del camino que se está recorriendo para la mejora de los servicios que ofrecen. El desarrollo de este plan sirve para la evaluación continua y para verificar el cumplimiento de los objetivos trazados(Punibles, Académicos, Ignacio, Gómez, & Torre, 2007)

El documento de gestión del Hospital Carlos Lan Franco la Hoz está basado en el Plan Nacional Concertado de Salud al 2020 siguiendo los objetivos que en él se trazan. Básicamente el plan trata de seguir una ruta estratégica para poder brindar bienestar de salud a las personas que acuden por una atención médica(CHOQUE RAMOS, 2015)

También el Hospital Carlos Lan Franco la Hoz está comprometido con la inclusión social, promoviendo campañas de salud, charlas informativas, así como también **programas sociales** en beneficio de la población(Fisfalen, 2014)

Uno de las complicaciones del Hospital Carlos Lan Franco la Hoz se basa en la desorientación de los programas sociales que se desarrollan. La causa primordial de este problema es que no se establecen cuáles son los programas sociales actuales, esto es generado por la falta de información y organización. No hay objetivos claros y específicos acerca de los Programas Sociales, así

como también carece de supervisión. Esto causa insatisfacción y malestar entre los pacientes que acuden al hospital (Idrogo, 2012)

Por tal hecho, en mi punto de vista es necesario aplicar una mayor organización y supervisión a las unidades correspondientes sobre el desarrollo de los Programas Sociales, especialmente en el Programa Social Control de la Tuberculosis (TBC), a fin de resolver los problemas que se presenten contando con la información y todos los datos necesarios y actualizados (Sosa Guerra, 2013)

1.2. Trabajos previos

Variable Independiente: Plan Estratégico

La presente investigación tiene como primera variable el Plan Estratégico, por lo tanto se utilizará metodologías ya investigadas y que están relacionadas con el tema, ya que poseen cierta similitud y que se utilizará como base para sostener esta investigación.

En el ámbito internacional existen investigaciones como (García, F. 2009) “Diseño de un Plan Estratégico para una empresa Distribuidora de Repuestos para Vehículos, ubicada en Anaco Estado Anzoátegui.” Ha propuesto como objetivo principal de este proyecto de investigación, implementar un Plan Estratégico para la empresa “Anaco Servicios Center C.A.” ya que la falta de este, ocasionaba problemas dentro de la empresa; cuando se puso en marcha el plan estratégico se comenzó a estructurar de forma más sólida la base de la empresa, así como también sus metas, para que finalmente se pudiera desarrollar los objetivos estratégicos que se habían planteados y sea de paso efectuar las estrategias del Plan Estratégico ya establecidas (“Tesis: diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – roi- para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013 1,” 2013)

En el ámbito nacional existen investigaciones como (Cabrera, 2007) “Lineamientos de un Plan Estratégico para mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima”

El autor en esta investigación indicó que su proyecto está dirigido al diseño de los lineamientos de un plan estratégico que permita manifestar la misión y visión del

Hospital Militar Central de Lima, así como también analizar el entorno externo e interno y finalmente formular los objetivos estratégicos para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio que se brinda. Con esto se busca superar las dificultades administrativas y económicas, que afronta el Hospital Militar Central de Lima, debido a los recortes presupuestales. Se utilizó el método descriptivo para la realización de esta investigación, así como también se dio uso del análisis documental y el análisis FODA, como también se realizó el diagnóstico actual en la que se encontraba el Hospital Militar Central de Lima. Todo esto con la finalidad de diseñar los Lineamientos del Plan Estratégico y por ende los objetivos estratégicos. El desarrollo del Planeamiento Estratégico en las organizaciones ayudará a que se puedan desarrollarse de manera competitiva (García Rubiano, 2007)

Alosilla, et al. (2013) “Planeamiento Estratégico del Sector Salud Privada en Lima”. Presentaron la realidad problemática que se encuentra en el Perú referente al tema de la salud privada, se especifica que esta tendencia ha crecido un 10% en Lima, ya que las personas se preocupan más por su salud, tanto en el enfoque preventivo como en su tratamiento. Esta tendencia ha despertado el interés empresarial de inversionistas nacionales y extranjeros que han formado sus propias clínicas, las cuales cuentan con prestigio, con planta médica, así como también infraestructura, tecnología, calidad y calidez en el servicio que brindan. Esto sumado a la conocida mala calidad que ofrece el servicio del salud público ha generado una gran demanda en la población que quiere un buen servicio de salud, es por ello que acuden al servicio de salud privado, pero este, aún no cuenta con la infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de dicha población, este panorama se da con más fuerza en los distritos emergentes de la ciudad. Las causas de que no se cuenten con la infraestructura adecuada son porque no hay terrenos disponibles para la edificación de clínicas y/o centros médicos privados. Otro obstáculo es el bajo poder de negociación con respecto a las Entidades Prestadoras de Salud (EPS). Es así, como esta investigación desarrolla estrategias para poder alcanzar el reconocimiento nacional e internacional, así como también poder penetrar el mercado con un incremento en las infraestructuras descentralizadas, especialmente en los conos de Lima, desarrollar planes

adecuados de salud según las necesidades que se presentan en todos los segmentos y contar con una alianza estratégica entre las clínicas más importantes.

Variable Dependiente: Programas Sociales

La presente investigación tiene como segunda variable los Programas Sociales, por lo tanto se seguirá utilizando metodologías ya investigadas y relacionadas con el tema, ya que se utilizará como base para sostener esta investigación.

En el ámbito internacional existen investigaciones como (Espinoza y Ruiz, 2008) “¿A quién benefician los programas de salud dirigidos a los más pobres? Éxitos y fracasos.” Los autores establecieron que los programas de cooperación internacional en salud si bien es cierto están dirigidos a las personas más pobres, su ayuda puede ser contraproducente si es que se oculta la necesidad de eliminar las desigualdades sociales que son la causa primaria de las inequidades en salud, es por eso, que trazaron objetivos para revisar la efectividad de dos programas estatales que recibieron ayuda de la cooperación internacional, el primero en mejorar la seguridad alimentaria de los hogares rurales y los grupos vulnerables urbanos en Colombia (1996 - 2005), y el segundo, en desarrollar un sistema local de salud en la zona Norte de San Salvador en El Salvador (1992 - 1997).

Artazcoz, et al. (2010) “La salud en todas las políticas, un reto para la salud pública en España.” Los autores propusieron como objetivo incorporar el principio Salud en todas las políticas en la salud pública en España, ya que la salud está fuertemente influenciada por el entorno, por cómo viven, trabajan, comen, disfrutan su tiempo de ocio las personas. Además, estas condiciones de vida no dependen exclusivamente de decisiones individuales sino que están determinadas por factores sociales, culturales, económicos o medioambientales. En consecuencia, las decisiones políticas que influyen sobre la salud de las personas no sólo, ni de manera más significativa, son las relacionadas con los servicios o las políticas sanitarias, sino fundamentalmente las tomadas en otros ámbitos públicos y privados, políticos y civiles.

Villaibí, et al. (2010) “Indicadores para la gestión de los servicios de salud pública.” Los autores implementaron indicadores para la gestión de los distintos

servicios de una organización que presta servicios integrales de salud pública a una población y territorio definido. Los métodos que se emplearon fueron el análisis de la actividad y discusión con los responsables de los diversos servicios.

Cayla, et al. (2008) “Tuberculosis y solidaridad.” Los autores presentan a la Tuberculosis como una vieja epidemia que está presente en el mundo desde hace 3 millones de años, y que ahora, en pleno siglo XXI, siga siendo una de las 3 enfermedades que más matan, junto con la malaria y el SIDA, a pesar de que es una enfermedad curable desde hace más de 40 años y de la que se conocen todos sus fundamentos científicos para su control en la comunidad desde hace más de 30 años, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2005 aun estimaba, una prevalencia mundial de más de 14 millones de afectados, una incidencia de cerca de 9 millones de casos nuevos y la muerte de más de 1,5 millones de personas por tuberculosis cada año. Por su parte, España sigue siendo, junto con Portugal, el país de la Europa Occidental que mayor tasa de tuberculosis tiene: la OMS estima que en 2006 se produjeron alrededor de 13.000 casos nuevos. Esto supondría una incidencia en torno a 30 casos nuevos anuales por cada 100.000 habitantes, una tasa bastante más elevada que la del resto de la Europa Occidental. Las causas principales que están motivando esta pésima situación de la tuberculosis a escala mundial serían: La inequidad que existen en el mundo y que se incrementan año a año, condicionando situaciones de pobreza extrema en más del 80% de la población mundial. La extrema pobreza facilita el hacinamiento y la desnutrición, condiciones fundamentales en la transmisión y en la posibilidad de presentar tuberculosis.

La segunda causa se debe a la infección por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH)/sida, que, al afectar al sistema inmunitario, facilita la progresión y transmisión de la tuberculosis.

La tercera causa es la tuberculosis con resistencia a los medicamentos habituales. En la actualidad se estima que hay en el mundo alrededor de medio millón de pacientes con esta forma de enfermedad, que resulta prácticamente incurable en muchos países pobres y cuyo tratamiento se torna muy complejo, con fármacos menos eficaces y mucho más tóxicos y caros(García-Cabrera, Álamo-Vera, & Hernández, 2011)

La cuarta causa se debe a la mala o escasa aplicación de los programas de control de la tuberculosis. Estos programas se basan en la detección temprana de los casos y en conseguir su curación haciendo que tomen todo el tratamiento, así como en el estudio de los contactos de los enfermos. Como puede apreciarse, estos factores están ligados en su gran mayoría a condicionantes sociales(Fiebig & Geology, 2008)

La tuberculosis es, por lo tanto, un buen termómetro de la inequidad mundial e incluso interna de cada país. De tal manera, se ha llegado a aceptar que llegaría a erradicarse sólo con una buena distribución de la riqueza, que haría desaparecer el hacinamiento y la desnutrición. Si además se suma la aplicación de buenos programas de control de la tuberculosis, esta soñada erradicación podría acelerarse claramente. En los últimos años ha surgido en SEPAR la reflexión de que las sociedades científicas tienen una clara dimensión social y deben llevar a cabo políticas definidas de responsabilidad social corporativa. Más allá de sus objetivos científicos y profesionales, SEPAR es una institución social y asume un compromiso con la sociedad. De ahí surge el proyecto SEPAR Solidaria. Que por objetivos plantea principalmente dar a conocer la tuberculosis como problema de salud pública. Desarrollar actividades y trabajos conjuntos con otras sociedades científicas, organizaciones no gubernamentales y organismos internacionales. Favorecer la investigación y la cooperación internacional de España en tuberculosis, prioritariamente con América Latina, Marruecos y países subsaharianos por lazos históricos, razones geográficas o elevada prevalencia de infectados por el VIH(Davini, 2002)

En el ámbito nacional

Existen investigaciones como (Sabogal y Zácari 2011) “Sistema de Gestión de Proyectos Sociales”. Los autores han presentado un trabajo de investigación que tiene como finalidad desarrollar e implementar un sistema que mejore la Gestión de Proyectos Sociales que se desarrollan en la Asociación Civil Solidaridad en Marcha (SEM), para ello han utilizado el Enfoque de Marco Lógico (EML) que sirve para el diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales que se realicen en SEM. Esto ayudará a que se pueda contar con una herramienta de software que

ayude a las actividades que se ejecuten en el Departamento de Proyectos. Con la implementación de este trabajo se podrá reducir los tiempos de elaboración, ejecución y evaluación de los proyectos, así como también tener acceso rápido a los informes de los proyectos(Díaz Barriga & Hernández Rojas, 2002)

Huanca (2010) “La función promotora del estado en la internalización de la responsabilidad social empresarial”. En esta investigación el autor determinó qué los mecanismos se necesitan para que el Estado pueda ser promotor para fomentar la responsabilidad social empresarial en las actividades privadas y públicas, esto generara la creación de incentivos tributarios. Con la investigación realizada se comprobó que si hay interés por parte de las empresas en desarrollar la responsabilidad social, aunque ya en otras empresas, en su producción ya se está incluyendo mejoras para que sus productos no tengan repercusiones en el efecto invernadero. Finalmente se elaboró una propuesta legislativa para las empresas del sector privado y público, creando incentivos para que mejoren la relación empresa – estado y medio ambiente(Antonio, 2000)

Del Risco (2007) “Soporte Social y Satisfacción con la Vida en un grupo de Adultos Mayores que asisten a un Programa para el Adulto Mayor”. El objetivo principal de esta investigación es presentar la realidad que afronta las personas de tercera edad en la actualidad; la cual es, que la misma sociedad comienza a subestimar al adulto mayor, ya que comienzan a tener discapacidades físicas como mentales, y en algunos casos se consideran personas poco útiles, no dándoles la oportunidad de incluirse en la sociedad. Esta exclusión podría causar en el adulto mayor soledad, depresión, entre factores por no sentirse valorado, y olvidarse que la etapa que está viviendo es para disfrutar de la tranquilidad. Es por ello que las organizaciones ponen en marcha proyectos, programas para la inclusión del adulto mayor, para brindarles la sensación de bienestar al realizar actividades físicas y manuales. Esta investigación se emplea en la relación que existe al implantar un programa social para el adulto mayor, para que éste se incluya de nuevo a la sociedad y brindarle la satisfacción de sentirse bien con su persona(Ausubel, 1997)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Fundamentación teórica

Las teorías que se presentan a continuación permiten sustentar la investigación de una forma más concreta, mostrando las teorías que van acorde con la investigación, esto ayudara a una mejor comprensión porque nos ayudara a entender la realidad, para poder explicarla. También será de utilidad para las futuras investigaciones que se desarrollen en el tema(M. L. R. Rodríguez Palmero, 2004)

Variable independiente: Plan estratégico

Para poder entender la variable independiente (Plan Estratégico) debemos de tener conocimientos previos, acerca de dónde viene el término que se está estudiando. Es por ello que volveremos a los inicios de las ciencias empresariales.

Según (Chiavenato, 2001). Por lo tanto, cuando nos preguntamos ¿Qué es administración? Muchas veces no alcanzamos a dar un concepto completo a este término. Sin darnos cuenta que “Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia.”

Según Chiavenato (2001) en su libro “Administración. Proceso Administrativo” presenta la Teoría de la Administración, la cual estudia la administración de las organizaciones en general y empresas en particular; y que comienza a principios del siglo XX, que se resume en cinco etapas diferentes. La primera es el énfasis de las tareas, que se relaciona con la Escuela de la Administración Científica.

La segunda es el énfasis en la estructura organizacional, relacionada con la Teoría Clásica de la Administración, la Teoría de la Burocracia y la Teoría Estructuralista(Moreira, 1997)

La tercera, es el énfasis en las personas, denominándose humanista porque deja en segundo plano a la estructura y las tareas y pone como prioridad a las personas que se encuentran dentro de la empresa. Y se divide entre la escuela de las relaciones humanas y la teoría del comportamiento de las organizaciones.

La cuarta, es el énfasis en la tecnología y por último el énfasis en el ambiente.

Hubo dos grandes orientaciones diferentes, pero que se complementaban entre ellas, me refiero a la Escuela de la Administración Científica y a la Teoría Clásica de la Administración. La Escuela de la Administración Científica fue propuesta por Frederick W. Taylor y en ella se basaba el énfasis en las tareas, es decir se enfocó en la organización del trabajo individual de cada obrero para así convertirlo en un trabajador eficiente. En esta escuela están presentes cuatro principios, el primero es el principio de planeación, el segundo de preparación, el tercero de control y el último de ejecución(Moreira & Greca, 2003)

Por otro lado, tenemos a la Teoría Clásica de Administración, formulada por el ingeniero francés Henri Fayol. Esta teoría consistía en reemplazar el enfoque analítico que propuso Taylor por el enfoque estructural global de la empresa, y presentaba seis funciones básicas, entre ellas tenemos a las funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y por último las funciones administrativas, que comprende como función del administrador prever, organizar, mandar, coordinar y controlar(M. L. Rodríguez Palmero, 2011)

Es con Fayol donde el Proceso Administrativo se presentó como funciones administrativas necesarias para la actividad en una empresa. Henri Fayol propuso 14 principios, aunque solo seis son los más conocidos, el primero es el principio de la división del trabajo, el segundo de autoridad y responsabilidad, el tercero de unidad de mando, el cuarto de jerarquía, el quinto de la departamentalización y el último principio de coordinación(Herrera et al., 2014)

La teoría clásica que propuso Fayol presentó como característica la manera que debe dirigirse el administrador en las situaciones de proceso administrativo, y saber cuáles son los principios que debe de tomar en cuenta para obtener el máximo beneficio(Máynez-guaderrama, Cavazos-arroyo, Torres-arguelles, & Escobedo-portillo, 2013)

La Planeación según Murdick y Ross es “el pensamiento que precede a la acción, comprende el desarrollo de las alternativas y la relación entre ellas, como medida necesaria de acción para lograr un objetivo”. Es el fundamento del proceso administrativo porque de ella se determina todas sus actividades, es decir, la planeación es la base, ya que son las decisiones que debemos de tomar para administrar de forma eficiente una empresa y encaminarla hacia un futuro realizable. Una planeación “trata de dibujar la senda por la cual debe caminar la organización hacia el futuro deseado” (García, 2007).

Se comienza con un buen diagnóstico real y completo de la empresa, para esto necesitamos de realizar un plan, en donde se reconozcan la visión, misión, los problemas, estableciendo los objetivos, que pueden ser de corto, mediano o largo plazo, establecer las estrategias para lograr los objetivos, y finalmente la fase de evaluación para medir el logro de los objetivos (“Facultad de Contaduría Pública y Administración,” 2004)

La importancia de la planeación consiste en propiciar el desarrollo de la empresa al establecer métodos de uso racional de los recursos, así como también reduce la improvisación, la incertidumbre hacia el futuro, y a cambio eleva la moral de los colaboradores de la empresa ya que conocen hacia donde se dirigen sus esfuerzos.

Según Chiavenato (2001). La estrategia no es más que un conjunto de objetivos y políticas capaces de guiar y orientar a la empresa a largo plazo.

Para conocer el concepto de la planeación estratégica, se basa primeramente en conocer la definición de la estrategia, la cual es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado fin(Sautu, Boniolo, Dalle, & Rodolfo, 2005)

Según Martínez y Milla (2012), la estrategia consiste en poder diferenciarse de la competencia, ya sea ofreciendo algo diferente o único, siempre y cuando se brinde un valor incomparable a los demás, sin embargo se debe de tener cuidado con perder el perfil original que posee empresa por querer diferenciarse en todo momento. Así como también supervisar la ejecución de las estrategias, puesto que en la mayoría de las estrategias fallan no por estar mal planteadas, sino por ser

mal ejecutadas; es por ello que se considera una tarea de todos los días, inspeccionar o supervisar el camino que están recorriendo las estrategias(Beltrán Montoliu, 2008)

La planeación estratégica según Kirchner (2012) la define como un documento que está orientado a la consecución de una organización. La implementación de un plan estratégico propone la utilización de procedimientos, lo cual indica que el plan también está definido como uno de los medios de los que dispone la empresa.

Según Sinnexus (2012), el Plan Estratégico es un documento formal, en el cual se intenta plasmar cuál será la estrategia que se utilizará en un plazo de tres a cinco años. Siendo ser el Plan Estratégico cuantitativo, porque establece las cifras que debe alcanzar la compañía, describiendo el modo de conseguirlas. En el plan se indica los plazos de los que dispone la compañía para alcanzar esas cifras, comprende de objetivos, políticas y acciones para poder comprenderse a su totalidad(Vargas, 2015)

Manifestó el portal Guía de calidad (2013) que, el plan estratégico es un documento en el que definimos lo que pretendemos alcanzar y cómo nos proponemos conseguirlo, plasmando las decisiones que van a orientar nuestro camino hacia una gestión excelente. Así como también indica que el objetivo del Plan Estratégico es trazar un mapa para que la organización pueda visualizar mejor a dónde se quiere llegar(Que et al., 2016)

Desarrollamos el Plan Estratégico para poder unir todos los representantes de la empresa como una sola unidad, se busca el compromiso de todos; identificamos nuestros problemas y oportunidades; para finalmente aclarar la meta que queremos alcanzar. La realización del plan estratégico es para fomentar el compromiso de los trabajadores de la empresa, reconociendo el valor de la empresa y para aclarar las ideas futuras que se tiene acerca de la empresa(Del et al., 2017)

Según Martínez y Milla (2012), revelan que un plan estratégico es un documento que obligara a la empresa a identificar cuál es su posición actual y cuál es el deseado, asimismo repercutirá en seguir lo que está estipulado en el.

Elaborar un plan estratégico es uno de los principales aspectos que indican que una organización desea mejorar, crecer y planificar la evolución de ella misma. Con el plan estratégico se podrá marcar el futuro de la organización, poder diseñar el destino que va a tener la empresa dentro de un determinado tiempo. Es de esta manera que mejorando internamente, se podrá apreciar externamente, creando una imagen seria, organizada y con bases definidas que harán de la empresa una organización emprendedora con una imagen admirada por el entorno en el que se encuentra(Galán, 2007)

Sainz (2012). Mencionó que el plan estratégico de la empresa, es el plan maestro en que la dirección acopia las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado en el presente, en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas.

Fundicotex (2012). Mencionó que el Plan Estratégico es más que un simple documento de gestión, sin embargo sirve de guía para llevar a cabo lo trazado, ahora bien, lo esencial del plan estratégico es su propio proceso de alcanzar los objetivos marcados. Se trata entonces de un proceso de acción compuesto por la participación de los factores involucrados en la elaboración del plan estratégico, la selección final de las acciones y su evolución progresiva para que finalmente se pueda crear una visión de futuro, donde se establecen los objetivos y las líneas estratégicas.

Los elementos del Plan Estratégico son el análisis, la recopilación de datos de la realidad en la que se encuentra la organización que vamos a desarrollar el plan estratégico, la realización del diagnóstico actual de la organización, la definición de la visión estratégica a la que queremos llegar y por último, las líneas estratégicas a utilizar. Como se sabe el desarrollar un plan implica más allá de su ejecución, se tiene que tener una constante evaluación del plan para certificar que se están cumpliendo con las metas ya trazadas(Castellano & Barranco, 2007)

El documento del Programa Innova indica que el Plan Estratégico consta de tres elementos fundamentales para su realización, los cuales son los elementos

filosóficos, analíticos y los elementos operativos. En los elementos filosóficos encontramos los valores, misión y visión de la organización o institución de la cual vamos a desarrollar el plan estratégico. Tenemos que definir de manera clara y objetiva por qué dan sentido diario a la dirección de la empresa (Peis, Morales-del-Castillo, & Delgado-López, 2008)

Los elementos analíticos comprenden del factor interno y externo, que es un conjunto de métodos que nos ayudan a analizar con más detalle la situación en la que se encuentra la organización (Manes, 2000)

Variable Dependiente: Programas Sociales

CEPAL (1998). El proyecto iniciado a principios de 1997 con un horizonte temporal de dos años, tiene como objetivos construir un modelo para el análisis, identificación y explicación de los problemas principales de gestión de los programas y proyectos sociales; presentar propuestas para incrementar su impacto y eficiencia, y formular recomendaciones específicas para mejorar la gestión de los programas que forman parte de esta investigación. Este volumen I, correspondiente al marco conceptual de la investigación, está integrado por tres capítulos. El primero de ellos, presenta una contextualización del tema y los objetivos y características de la investigación. En el segundo se discute la visión de la gestión de programas sociales definiéndose las variables y dimensiones principales del 'modelo innovador'. El tercer capítulo trata del modelo utilizado para la descripción y análisis de la gestión de programas. Finalmente, el Anexo contiene una tipología de modelos de organización de programas sociales, de acuerdo al grado de estandarización de los productos entregados y la heterogeneidad de la población objetivo.

Por su parte, Ernesto Cohen y Rolando Franco en su escrito "Evaluación Programas Sociales Masivos" hacen una importante aporte al realizar una distinción entre Evaluación Social de programas y Evaluación de Programas Sociales. En tal sentido escriben:

"La evaluación social de proyectos utiliza el análisis económico en proyectos considerados en un contexto nacional (al que se denomina Social) (...) la evaluación de programas sociales se centra en medir tanto el impacto vale decir,

los cambios experimentados por la población objetivo a causa del programa, como la eficiencia con que se le ha implementado" (E.Cohen. R.Franco: Mimeo: 02).

Elmer Antonio Torrejón Pizarro (2013). Los programas sociales (sobre todo los programas alimentarios y de subvención económica) se vienen implementando desde hace más de dos décadas en el país, y su aporte a la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones en pobreza y vulnerabilidad han sido mínimas; o en todo caso, han hecho que en estos grupos sociales se “institucionalice la pobreza”, a través del asistencialismo.

La mayoría de los programas sociales en el Perú, se caracterizan por su poca eficiencia y eficacia de su gestión. Por otro lado existen problemas de duplicidad de los programas, ya que muchos fueron creados teniendo en cuenta las lógicas coyunturales políticas, activistas y reactivas; existiendo programas con el mismo objetivo en sectores del Estado distintos, con la misma población objetivo, con los mismos objetivos, independientes unos de otros. No fueron creados de acuerdo a un plan de política social visionaria y estrategias de desarrollo compartidas e inclusivas.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con el desarrollo de Programas Sociales en el Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Social

La presente investigación permitirá mejorar la calidad de vida de los pobladores que se encuentran dentro del Programa Social Control de la Tuberculosis (TBC) y que se encuentran ubicados entre los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabayllo de la provincia de Lima, de la Región de Lima, puesto que el Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” cubrirá necesidades de los usuarios externos, que antes no cubría (Salcines, E. G., Romero, C., Ventura, S., & de-Castro-Lozano, 2008)

Económico

El Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” es una institución pública sin fines de lucro, y para desarrollar los Programas Sociales, el Ministerio de Salud (MINSA) otorga un presupuesto, que dentro de este, está establecido los programas que se van a desarrollar. Esto ayudará a que se pueda optimizar mucho mejor los recursos financieros que el Ministerio de Salud le brinda al Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Nula (H0)

El Plan Estratégico no se relaciona con el Desarrollo de Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Hipótesis Alterna (H1)

El Plan Estratégico si se relaciona con el Desarrollo de Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Nula (H0)

La dirección en el plan estratégico no se relaciona con los programas sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Hipótesis Alterna (H1)

La dirección en el plan estratégico si se relaciona con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Hipótesis Nula (H0)

Las estrategias establecidas no se relacionan con los programas sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Hipótesis Alterna (H1)

Las estrategias establecidas si se relacionan con los programas sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Conocer la relación del Plan Estratégico en el desarrollo de los Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Deducir la relación que tiene la dirección en el Plan Estratégico con los Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.
2. Determinar la relación de las estrategias establecidas con los Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

II. MATERIAL Y MÉTODO

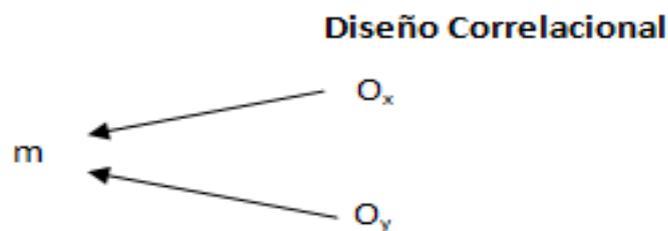
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la Investigación: Correlacional

La presente investigación es Correlacional ya que se pretende dar a conocer si están relacionadas o no las variables independiente y dependiente. En este caso la variable independiente es “**Plan Estratégico**” y la variable dependiente es “**Programas Sociales**”. Su

Población consta de 105 personas que son pacientes del Hospital, pero por el cálculo estadístico se determinó una muestra de 83 pacientes. Para determinar la relación del Plan Estratégico con el desarrollo de los Programas Sociales se tuvo que utilizar la técnica del muestreo aleatorio simple, es de esta manera, cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra. Dicho instrumento de medición conto con 20 preguntas relacionadas con la **variable independiente “Plan Estratégico”** y 16 preguntas relacionadas con la **variable dependiente “Programas Sociales”**.

Por el diseño Correlacional determinamos que las observaciones de la variable independiente con la dependiente obedecen a la muestra, como lo podemos apreciar en el siguiente gráfico.



Fuente: Elaboración propia

Donde:

m: Muestra

O_x: Observaciones de la variable Independiente.

O_y: Observaciones de la variable dependiente.

R: Coeficiente

El diseño utilizado es factible, puesto que se ha considerado los recursos disponibles, como los recursos humanos, materiales y económicos.

Proporcionando resultados aplicables y confiables ya que se han sometido a pruebas para demostrar su confiabilidad. Paralelamente el diseño no presenta inconvenientes de carácter ético.

2.2. Población y muestra

El Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, se encuentra ubicada en la Avenida Sáenz Peña - Distrito de Puente Piedra y su jurisdicción abarca los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabayllo de la provincia de Lima, de la Región de Lima.

La población o universo de estudio está representado por todos los usuarios que se encuentran dentro del programa social “Control de la Tuberculosis (TBC)” el cual, tiene por objetivo principal reducir la morbimortalidad por tuberculosis, reducir la transmisión de la infección en la población, reducir la resistencia bacteriana a los medicamentos antituberculosos, así como también garantizar el acceso universal a un diagnóstico de calidad y a un tratamiento centrado en el paciente y garantizar la información adecuada a toda la comunidad, en especial a los grupos de riesgo, sobre la prevención, infección, sintomatología y tratamiento de la tuberculosis. Tomando como referencia un total de 105 personas. (Fuente: Matriz de Marco Lógico por Objetivo Estratégico Anexo 02 y el Programa Nacional de Control de Tuberculosis).

Una de las características básicas de la población que se está tomando como muestra es que habitan en sitios aledaños al Hospital, como lo son, los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabayllo de la provincia de Lima, de la Región de Lima. La mayoría de los pacientes no tienen los medios necesarios para recurrir a un centro de salud particular, puesto que son en su mayoría de condición pobre y extremo pobre.

La muestra de la investigación se obtuvo a través de la formula estadística para población finita utilizando un margen de error del 5%.

Dónde:

Tamaño de la población (N)	105
Valor de distribución (Z)	1.96
Porcentaje de aceptación (p)	50%
Porcentaje de no aceptación (q)	50%
Nivel de confiabilidad (p)	95%
Margen de error (e)	5%

N=

Reemplazando datos:

$N = 83$ personas

Muestreo probabilístico – Aleatorio simple

*La estrategia de muestreo que se empleó es el muestreo **Aleatorio simple**, de manera que cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra, es decir la población es parte de la muestra.*

Finalmente se concluyó según los resultados de las hipótesis, que existe relación entre el Plan Estratégico con el desarrollo de los Programas Sociales, esto se dio, gracias a las pruebas que se realizaron a los datos de la presente investigación.

2.3. Variables, Operacionalización

Variables

El presente trabajo de investigación cuenta con dos variables; una independiente y otra dependiente.

Definición conceptual

La presente investigación cuenta con dos variables; una independiente, la cual es “Plan estratégico” y la variable dependiente es “Programas sociales”.

Variable independiente: Plan estratégico

Sainz (2012) Mencionó que el plan estratégico de la empresa, es el plan maestro en que la dirección acopia las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado en el presente, en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas.

Variable dependiente: Programas sociales

Definición. De (2014) Señala que un programa social es una iniciativa con el fin de mejorar la calidad de vida de una población. Puede estar dirigido a toda la sociedad o como también, a un sector importante que cuenta con necesidades básicas insatisfechas. El estado es quien tiene la responsabilidad de desarrollar la mayoría de los programas sociales en un país. Un ejemplo sencillo es que un **gobierno**, ponga en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la educación, campañas de prevención para cuidar la salud o iniciativas para combatir la desnutrición infantil. Sin embargo en muchas ocasiones el estado no se hace responsable de ejecutar eficientemente los programas sociales, por ende la sociedad misma promueve algunos programas sociales por iniciativa propia a través de organizaciones no gubernamentales y diversos tipos de asociaciones no lucrativas.

Por otro lado, el mismo sitio web señala que un programa de salud es un conjunto de acciones que son implementadas por un gobierno con el objetivo principal de mejorar las condiciones en que viven una población con respecto al tema de la salud colectiva. De esta forma, las autoridades encargadas promueven campañas de prevención que generalmente son gratuitas y son dirigidas a la sociedad en general. Es un instrumento utilizado para poder operacionalizar las políticas de salud a través de la planeación, ejecución y evaluación de las acciones que se realizan.

El objetivo principal del programa social es prevenir enfermedades; y su alcance puede ser nacional, provincial o municipal.

Operacionalización

Definición Operacional

Variable independiente: Plan Estratégico

Primera dimensión: Dirección: Según **Jeffrey y Carol (2002)**, la dirección es el procedimiento que las empresas utilizan para analizar y aprender de su entorno interno y externo, crean estrategias para cumplir con los objetivos establecidos, todo ello destinado a satisfacer las exigencias de la organización.

Primer indicador: Guía

Según **Jeffrey y Carol (2002)**, se desarrolla para formar y saber cómo recompensar a los trabajadores, apoyar los esfuerzos de la planificación, reforzar los valores de la organización y recopilar, analizar y transferir información.

Segundo indicador: Comunicación

Según el sitio web **Los recursos humanos**, la comunicación es un proceso dinámico, irreversible, intencional y complejo, por medio del cual las personas pueden intercambiar información, interpretamos mensajes en un contexto determinado.

Siendo la comunicación una función con carácter estratégico y un elemento de progreso de eficacia en el marco de la vida institucional, económica y política, es por ello que se constituye como un valor social puesto que fomenta la participación en nuestras sociedades democráticas.

Segunda dimensión: Estrategia

Según **Martínez y Milla (2012)**, la estrategia consiste en poder diferenciarse de la competencia, ya sea ofreciendo algo diferente o único, siempre y cuando se brinde un valor incomparable a los demás, sin embargo se debe de tener

cuidado con perder el perfil original que posee la empresa por querer diferenciarse en todo momento. Así como también supervisar la ejecución de las estrategias, puesto que en la mayoría de las estrategias fallan no por estar mal planteadas, sino por ser mal ejecutadas; es por ello que se considera una tarea de todos los días, inspeccionar o supervisar el camino que están recorriendo las estrategias.

Primer indicador: Planes establecidos

Según **Martínez y Milla (2012)**, revelan que un plan es un documento que obligara a la empresa a identificar cuál es su posición actual y cuál es el deseado, asimismo repercutirá en seguir lo que está estipulado en el.

Segundo indicador: Ventajas competitivas

Según **Editorial Vértice (2004)**, las ventajas competitivas se dividen en dos grupos: las que posibilitan alcanzar costes más bajos y las que permiten diferenciarse de los demás competidores, todo ello con el añadido del segmento concreto del mercado para que se pueda acotar ambas posibilidades, según las competencias que posee internamente la empresa.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Plan Estratégico	Dirección	Guía Según Jeffrey y Carol (2002)	Cuestionario de 20 preguntas (Encuesta)
	Comunicación	Estrategia Según Martínez y Milla (2012)	
		Planes establecidos Según Martínez y Milla (2012)	
		Ventajas competitivas Editorial Vértice (2004)	

Variable dependiente: Programas Sociales.

Primera dimensión: Delegación

Según **Amezcuca (1996)**, definir y plasmar los objetivos es de suma importancia, es por ello que explican siete pasos para poder escribir objetivos adecuadamente, los cuales son los siguientes: inicialmente determinar las áreas, determinar los indicadores, los estándares, establecer un calendario, determinar el presupuesto, escribir los objetivos y finalmente evaluar los objetivos.

Primer Indicador: Autorización

La responsable de diseñar las políticas y estrategias en materia de desarrollo e inclusión social es la Dirección de Planeamiento de Políticas Sociales, que es la unidad orgánica de la Dirección General de Políticas y Estrategias del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

Segundo Indicador: Desarrollo

La Dirección de Planeamiento de Políticas Sociales es la unidad orgánica que desarrolla los programas sociales, coordinando la información estratégica y la prospectiva para el diseño de políticas y estrategias nacionales, así como también brinda los lineamientos y asesoría de los programas sociales en la planificación estratégica y operativa para su articulación y logro de los resultados, participando la formulación de los documentos requeridos.

Segunda dimensión: Gestión

Según MIDIS Las funciones que se desarrollan en la gestión de programas sociales son: proponer los lineamientos para la gestión de los programas sociales adscritos al Ministerio, participar en el proceso de planificación de los programas sociales, así como también supervisar y hacer seguimiento a la gestión operativa de los programas sociales, proponer acciones para la adecuada implementación de los mecanismos, metodologías y/o instrumentos de gestión de los programas sociales, también brindar asistencia técnica con el fin de fortalecer las capacidades de gestión de los operadores de los programas sociales, proponiendo estrategias para la mejora de los programas sociales, participando en la formulación y consolidación de información que sea requerida.

Primer Indicador: Asignación de recursos

Según **Cohen y Franco (2006)**, la asignación de los recursos es para atender a los diversos usos posibles. La primera decisión consiste en asignar los recursos a los diferentes ámbitos de la acción pública como son el económico y social, luego entre los sectores sociales que vendrían ser la salud, educación, entre otros y posteriormente entre los programas de un área determinada.

Segundo Indicador: Supervisión y control

Según **Amezcu (1996)**, la evaluación consta de la supervisión y control que se le da a los programas sociales. Es un proceso que contrasta lo observado en el transcurso del proceso de la ejecución del programa con lo esperado. Dos ideas sobresalen en esta definición, la idea de observación y la idea de comparación. La comparación requiere que decidamos la relación que hay entre lo observado con lo esperado desde un principio. Para comparar hay previamente que conocer el modelo inicial.

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Programas Sociales	Delegación Según Amezcu (1996)	Autorización Según MIDIS	Cuestionario de 16 preguntas (Encuesta)
	Gestión Según MIDIS.	Desarrollo	
		Asignación de recursos Según Cohen y Franco (2006)	
		Supervisión y control Según Amezcu (1996).	

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se aplicó dos encuestas dirigidas a las personas que se encuentran en el programa social “Control de la Tuberculosis (TBC)” del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” con la finalidad de determinar la confiabilidad y la validez de la encuesta. La encuesta fue validada, y fue validable mediante el coeficiente alfa de Cronbach y otras pruebas estadísticas.

2.5. Procedimiento para la Recolección de Datos

El procesamiento y respectivo análisis de los datos se realizó mediante una matriz de datos por cada variable (Independiente y Dependiente), desarrollada

gracias a la aplicación Microsoft Excel, distribuida por Microsoft Office. Obteniéndose resultados, como el total de encuestados que respondieron por cada pregunta, la Desviación Estándar, la Media, la Distribución Normal, la Varianza del total de los resultados, el Alpha de Cronbach, la Prueba de Pearson, así como también la Significación de los Resultados. Exponiéndose de esta manera pruebas estadísticas para cada hipótesis, según las categorías de las variables.

Plan de Análisis Estadístico de Datos

Parte de la información del análisis cuantitativo de los datos que se obtuvo se procesará en el paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 19, siendo uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis, este paquete almacenará los datos, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionara la información relevante para el estudio (“Didáctica Universitaria,” 1996)

El procesamiento de la información recolectada, en estas etapas se buscó garantizar que las actividades involucradas se realicen cumpliendo todos los criterios metodológicos necesarios. Se realizaron las siguientes actividades:

Codificación, brindando la asignación de valores numéricos a las distintas respuestas del cuestionario a fin de facilitar el proceso de digitación.

Critica, que es la verificación de las respuestas consignadas o registradas (a través del trabajo de campo) en las preguntas del cuestionario, verificar que sean consistentes antes de la digitación a través de la revisión de los cuestionarios.

Digitación, consiste en la transferencia de los datos físicos a un conjunto organizado de datos electrónicos, ya sea a una hoja de Excel y luego al software, o bien directamente al programa. Para esta investigación se utilizó el software SPSS.

Tabulaciones iniciales, es organizar los datos cuantitativos en formato de tablas, en la que se calcula la distribución de las frecuencias de las variables incluidas en la encuesta.

Análisis, es realizar ejercicios, estadísticos con los datos obtenidos. Los resultados proporcionados serán de utilidad para realizar finalmente el análisis del trabajo de investigación.

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo tuvo como propósito realizar una reflexión acerca de cómo garantizar la calidad de un estudio cuantitativo. Se destacan como conceptos básicos los criterios de rigor y los aspectos éticos que necesitan ser considerados en el desarrollo de una investigación bajo este paradigma. A su vez, se describen la fiabilidad y la validez, y los respectivos criterios que permiten su verificación. También, se detallan aquellos componentes éticos que requieren ser vigilados en el proceso de la investigación y que contribuyen a que exista un cuidado riguroso de la calidad y el rigor científico.

2.7. Criterios de rigor científico

Instrumentos y validación

Para la investigación, se aplicó dos encuestas que serán dirigidas a las personas/usuarios del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz que forman parte del programa social: “Control de la Tuberculosis (TBC)”, con la finalidad de evaluar las dos Variables de investigación, las cuales son el Plan Estratégico y Programas Sociales.

La primera encuesta estuvo dirigida a la variable independiente (Plan Estratégico) y se elaboró en base a 20 preguntas, la segunda encuesta estuvo dirigida a la variable dependiente (Programas Sociales) y se elaboró en base a 16 preguntas, las dos encuestas estuvieron basadas bajo la escala de Likert. Es por ello que se busca la fiabilidad de dichos cuestionarios, a través del método de Alfa de Cronbach.

El alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951.

Para determinar el coeficiente de Cronbach, su fórmula es:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

S_i^2 Es la varianza del ítem i,

S_t^2 Es la varianza de los valores totales observados y

k Es el número de preguntas o ítems.

Además se utilizó el método de observación, mediante el cual se corroboró lo afirmado por el colaborador en la encuesta.

La recolección de los datos cuantitativos se realizó mediante los instrumentos de medición, esto según Hernández S. (2010) lo que debe representar verdaderamente las variables de la investigación. En las cuales sus requisitos son:

Confiabilidad: Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Validez: Grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.

Objetividad: Grado en que el instrumento se adecua a los sesgos y tendencias del investigador que lo administra.

Esto se aplicó con la finalidad de evaluar la consistencia del diseño en la estructura del instrumento de recolección que se usó en la recolección de la información necesaria para la ejecución de la investigación.

Así como también, se está tomando en cuenta la matriz de datos por cada variable estudiada respectivamente y sus respectivos análisis, para comprobar su fiabilidad y validez. Esto se aplicó con la finalidad de evaluar la consistencia del diseño en la estructura del instrumento de recolección que se usó en la recolección de la información necesaria para la ejecución de la investigación.

Variable independiente “Plan Estratégico” posee una confiabilidad de 0.819 como se demuestra en la siguiente figura:

Tabla 1 ESCALA TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de los casos

	Nº	%
Casos Validos	83	100
Excluidos	0	0
TOTAL	83	100

- a. Eliminación por lista basada en todas las Variables del Procedimiento.

Tabla 2 ESTADISTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.819	20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 ESCALA TODAS LAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de los casos

La variable dependiente “Programas sociales” posee una confiabilidad de 0.804 como se demuestra en la siguiente figura.

- b. Eliminación por lista basada en todas las Variables del Procedimiento.

Tabla 4 ESTADISTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.804	16

Fuente: Elaboración propia.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Gráficos

Presentación de datos generales

Se aplicaron dos encuestas, la primera encuesta estuvo dirigida a la variable independiente (Plan Estratégico) y se elaboró en base a 20 preguntas, la segunda encuesta estuvo dirigida a la variable independiente “Plan Estratégico” y se elaboró en base a 16 preguntas, las dos encuestas estuvieron basadas bajo la escala de Likert.

Así como también, se presenta la matriz de datos por cada variable estudiada respectivamente y sus respectivos análisis para comprobar su fiabilidad y validez.

La variable independiente “Plan Estratégico” posee una confiabilidad de 0.819 y la variable dependiente “Programas sociales” posee una confiabilidad de 0.804.

Se elaboraron tablas, figuras e interpretaciones por cada dimensión de cada variable, demostrándose la tendencia de las respuestas que los encuestados respondieron.

Contrastación o prueba de Hipótesis
Prueba de Kolmogorov – Smirnov

Tabla 5 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una Muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		PLAN ESTRATEGIC O	PROGRAMAS SOCALES
N		83	83
Parámetros normales ^{a, b}	Media	58,5422	51,5060
	Desviación típica	10,02594	8,26892
Diferencias más extremas	Absoluta	,066	,119
	Positiva	,042	,074
	Negativa	-,066	-,119
Z de Kolmogorov-Smirnov		,598	1,083
Sig. asintót. (bilateral)		,867	,191

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación: Según la prueba de Kolmogorov - Smirnov si hay distribución normal porque el valor de la sig. Asintótica es mayor que 0.05 en las dos variables, independiente (Plan Estratégico) con el 0.598, como la dependiente (Programas Sociales) con el 0.191.

Tabla 6 Homogeneidad de las Variables

Prueba de homogeneidad de varianzas

PLAN ESTRATEGICO

Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
1,772	12	60	,074

Interpretación: En la prueba de Levene se demostró que si hay homogeneidad de varianzas, ya que $0.074 > 0.05$.

Correlación de Pearson

Para la contratación de las hipótesis se elaboró la prueba de Pearson, obteniéndose como resultado 0.097 significando que la relación es positiva o directa.

Hipótesis General

H₀: No existe relación entre la variable dependiente “Programas Sociales” y la variable independiente “Plan Estratégico” en el Hospital Carlos Lan Franco la hoz, distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

H₁: Si existe relación entre la variable dependiente “Programas Sociales” y la variable independiente “Plan Estratégico” en el Hospital Carlos Lan Franco la hoz, distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Tabla 7 Correlaciones

		PLAN ESTRATEGIC O	PROGRAMAS SOCALES
PLAN ESTRATEGICO	Correlación de Pearson	1	.097
	Sig. (bilateral)		.385
	N	83	83
PROGRAMAS SOCALES	Correlación de Pearson	.097	1
	Sig. (bilateral)	.385	
	N	83	83

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson es mayor que 0, lo que significa que la relación es positiva o directa; sin embargo no hay significación.

Hipótesis Específica

H₀: La dirección utilizada en el plan estratégico no se relaciona con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

H₁: La dirección utilizada en el plan estratégico si se relaciona con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Tabla 8 Correlaciones

Correlaciones

		DIRECCION	PROGRAMAS SOCIALES
DIRECCION	Correlación de Pearson	1	-,023
	Sig. (bilateral)		,839
	N	83	83
PROGRAMAS SOCIALES	Correlación de Pearson	-,023	1
	Sig. (bilateral)	,839	
	N	83	83

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson en la primera hipótesis específica es menor que cero “0”, lo que significa que hay relación inversa por los datos que se están manejando y no hay significación.

Hipótesis Específica 2

H₀: Las estrategias establecidas no se relacionan con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

H₁: Las estrategias establecidas si se relacionan con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Tabla 9 Correlaciones

Correlaciones

		ESTRATEGIA	PROGRAMAS SOCIALES
ESTRATEGIA	Correlación de Pearson	1	,182
	Sig. (bilateral)		,099
	N	83	83
PROGRAMAS SOCIALES	Correlación de Pearson	,182	1
	Sig. (bilateral)	,099	
	N	83	83

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson en la segunda hipótesis específica es mayor que 0 lo que significa que la relación es positiva o directa; sin embargo no hay significación.

Variable Independiente: Plan Estratégico

BASE DE DATOS																						
DIMENSIONES		DIRECCION										ESTRATEGIA										
INDICADORES		GUIA					COMUNICACIÓN					PLANES ESTRATEGICOS				VENTAJAS COMPETITIVAS						
PREGUNTAS		P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	
OP. DE RPTA	1	12	12	9	15	16	6	8	12	14	7	12	8	5	6	10	9	12	9	7	10	10
	2	15	15	25	47	21	13	8	27	28	14	15	18	17	22	7	17	20	19	14	7	18
	3	36	36	45	20	38	21	14	23	26	21	36	33	27	29	29	20	26	23	21	29	28
	4	16	16	4	1	8	34	44	19	10	29	16	20	25	22	33	32	18	23	29	33	22
	5	4	4	0	0	0	9	9	2	5	12	4	4	9	4	4	5	7	9	12	4	5
TOTAL		83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

DIMENSIONES					
DIMENSIONES		DIRECCION		ESTRATEGIA	
INDICADORES		INDIC. 1	INDIC. 2	INDIC. 1	INDIC. 2
		GUIA	COMUNICACIÓN	PLANES ESTRATEGICOS	VENTAJAS
OP. DE RPTA	1	13	9	8	9
	2	25	18	16	15
	3	35	21	31	24
	4	9	27	23	27
	5	2	7	5	7
		83	83	83	83

PROMEDIO DE CADA DIMENSION			
DIMENSIONES		DIRECCION	ESTRATEGIA
OP. DE RPTA	1	11	9
	2	21	16
	3	28	27
	4	18	25
	5	5	6
		83	83

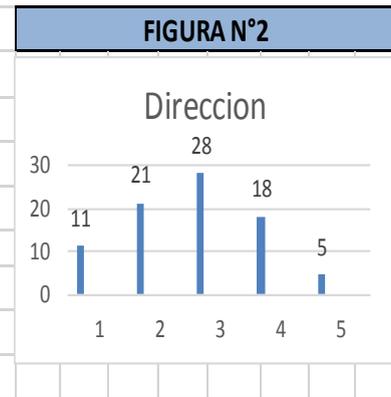
TABLA 1 - PLAN ESTRATEGICO			
DIMEN.		FRECUENCIA	FREC PORCENTUAL
OP. DE RPTA	1	10	12
	2	18	22
	3	28	33
	4	22	26
	5	5	6
		83	100



INTERPRETACION

Se puede observar que en las categorías de respuesta "incierto" y "desacuerdo" cubren el 50% de los encuestados, el resto está entre la categoría de respuesta "desacuerdo" y "totalmente desacuerdo" respectivamente.

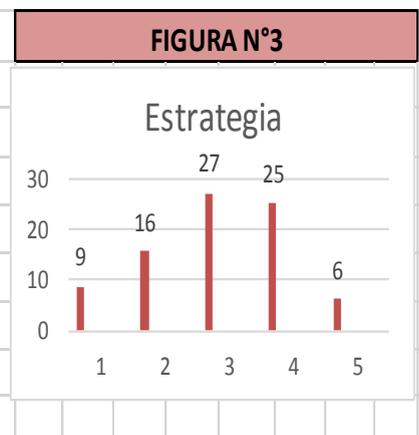
TABLA 2 - DIRECCION			
DIMENSION		FRECUENCIA	FREC PORCENTUAL
ES			
OP. DE RPTA	1	11	13
	2	21	26
	3	28	34
	4	18	22
	5	5	5
		83	100



INTERPRETACION

Se puede observar que en las categorías de respuesta "incierto" y "desacuerdo" cubren mas del 50% de los encuestados, el resto esta entre la categoría de respuesta "totalmente desacuerdo" y "de acuerdo" respectivamente.

TABLA 3 - ESTRATEGIA			
DIMENSION		FRECUENCIA	FREC PORCENTUAL
ES			
OP. DE RPTA	1	9	11
	2	16	19
	3	27	33
	4	25	30
	5	6	7
		83	100



INTERPRETACION

Se puede observar que en las categorías de respuesta "incierto" y "de acuerdo" cubren mas del 50% de los encuestados, el resto esta entre la categoría de respuesta "desacuerdo" y "totalmente de acuerdo" respectivamente.

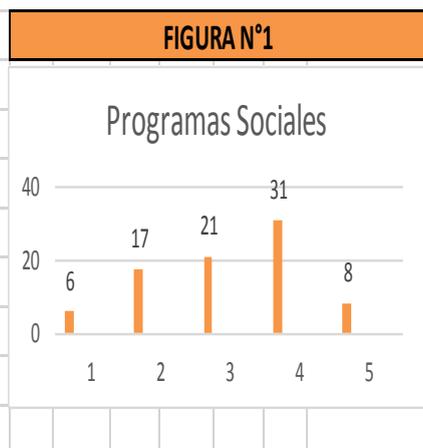
Variable Dependiente: Programas Sociales

BASE DE DATOS																		
DIMENSIONES		DELEGACION								GESTION								
INDICADORES		AUTORIZACION				DESARROLLO				ASIG DE RECURSOS				SUPERV. Y CONTROL				
PREGUNTAS		P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	
OP. DE RPTA	1	3	0	5	3	2	4	19	3	13	10	7	7	7	3	5	2	6
	2	32	0	18	5	25	8	43	5	13	8	12	18	32	12	25	21	17
	3	16	21	25	33	33	10	8	33	22	18	18	16	25	20	18	19	21
	4	24	41	31	32	19	37	10	39	35	43	34	37	17	40	26	27	31
	5	8	21	4	10	4	24	3	3	0	4	12	5	2	8	9	14	8
TOTAL		83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

DIMENSIONES									
DIMENSIONES		DELEGACION			GESTION				
INDICADORES		INDIC. 1		INDIC. 2		INDIC. 1		INDIC. 2	
		AUTORIZACION		DESARROLLO		ASIGNACION DE RECURSOS		SUPERV. Y CONTROL	
OP. DE RPTA	1	3		7		9		4	
	2	14		20		13		23	
	3	24		21		19		21	
	4	32		26		37		28	
	5	11		9		5		8	
TOTAL		83		83		83		83	

PROMEDIO DE CADA DIMENSION			
DIMENSIONES		DELEGACION	GESTION
OP. DE RPTA	1	5	7
	2	17	18
	3	22	20
	4	29	32
	5	10	7
TOTAL		83	83

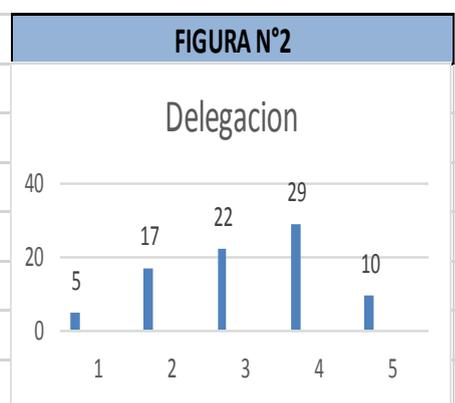
TABLA 1 - PROGRAMAS SOCIALES			
DIMEN.		FRECUENCIA	FREC PORCENTUAL
OP. DE RPTA	1	6	7
	2	17	21
	3	21	25
	4	31	37
	5	8	10
		83	100



INTERPRETACION N°1

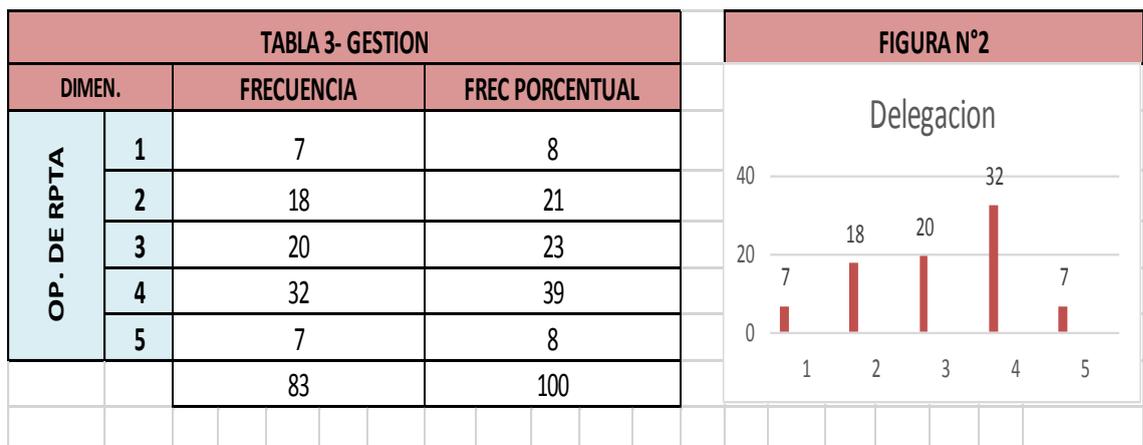
Se puede observar que en las categorías de respuesta "de acuerdo" e "incierto" cubren el 50% de los encuestados, el resto esta entre la categoria de respuesta "desacuerdo" y "totalmente de acuerdo" respectivamente.

TABLA 2 - DELEGACION			
DIMEN.		FRECUENCIA	FREC PORCENTUAL
OP. DE RPTA	1	5	6
	2	17	20
	3	22	27
	4	29	35
	5	10	12
		83	100



INTERPRETACION N°2

Se puede observar que en las categorías de respuesta "de acuerdo" e "incierto" cubren mas del 50% de los encuestados, el resto esta entre la categoria de respuesta "desacuerdo" y "totalmente de acuerdo" respectivamente.



INTERPRETACION N°2

Se puede observar que en las categorías de respuesta "de acuerdo" e "incierto" cubren mas del 50% de los encuestados, el resto esta entre la categoría de respuesta "desacuerdo" y "totalmente de acuerdo" respectivamente.

3.2. Discusión de los resultados

Los resultados presentados en la investigación son honestos, presentando una hipótesis general que tiene relación positiva, sin embargo no tiene significación, así como también se presenta las hipótesis específicas. De igual manera fueron los resultados de Cabrera, en el año 2007 en su tesis titulada “Lineamientos de un Plan Estratégico para mejoramiento de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima”

Indicando en su investigación que está dirigido al diseño de los lineamientos de un plan estratégico que permita manifestar la misión y visión del Hospital Militar Central de Lima, así como también analizar el entorno externo e interno y finalmente formular los objetivos estratégicos para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio que se brinda. Con esto se busca superar las dificultades administrativas y económicas, que afronta el Hospital Militar Central de Lima, debido a los recortes presupuestales. Se utilizó el método descriptivo para la realización de esta investigación, así como también se dio uso del análisis documental y el

análisis FODA, como también se realizó el diagnóstico actual en la que se encontraba el Hospital Militar Central de Lima. Todo esto con la finalidad de diseñar los Lineamientos del Plan Estratégico y por ende los objetivos estratégicos. El desarrollo del Planeamiento Estratégico en las organizaciones ayudará a que se puedan desarrollarse de manera competitiva. Demostrando que los lineamientos de un plan estratégico permiten la mejora de la calidad del servicio brindado en el Hospital Militar Central de Lima.

3.3. Aporte Científico: Propuesta de investigación

Título de la Investigación:

El Plan Estratégico y su Relación con el Desarrollo de Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco la Hoz, distrito de Puente Piedra en el año 2014.

Necesidades Identificadas:

La presente propuesta de investigación busca identificar la relación entre el Plan Estratégico y el desarrollo de los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, distrito de Puente Piedra, año 2014.

La Propuesta de Investigación mostrara parte del funcionamiento de la administración pública ejecutado en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, situado en el distrito de Puente Piedra; en esta oportunidad se podrá apreciar si existe la relación entre el Plan Estratégico con los Programas Sociales, específicamente el Programa Social del Control de la Tuberculosis (TBC), permitiendo conocer las necesidades y la percepción que tienen los pacientes dentro del hospital con respecto al desarrollo del programa social.

Los pacientes del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz actualmente no se sienten adecuadamente atendidos por una serie de eventos que ellos perciben, con esta propuesta de investigación se buscara mejorar la atención brindada al público en general, mejorando la imagen del Hospital y a la vez también se mejorara de manera interna la

organización que se tiene con respecto al desarrollo y acceso de los Programas Sociales vigentes dentro del Hospital mencionado.

La propuesta es de tipo descriptivo, ya que su objetivo principal es conocer a través de la descripción la relación que guardan las variables independiente y dependiente. En este caso la variable independiente es “La Planificación Estratégica” y la variable dependiente es “Programas Sociales”.

Situación Problemática:

A Nivel Internacional.- Determinamos que las diferentes instituciones públicas en el mundo poseen un **planeamiento estratégico** institucional, usándolo como un instrumento orientador de la Gestión Institucional. Podemos presenciar una enorme cantidad de hospitales alrededor del mundo y según el Top diez de los Mejores Hospitales del Mundo, el Hospital número uno es el Anadolu Medical Center, ya que ofrece un personal médico calificado, tecnología de punta y se esfuerza en mejorar continuamente a través de su asociación con la Johns Hopkins, y este éxito se debe a la buena planeación estratégica que se ha planteado, con la finalidad de brindar comodidad y buena atención a los pacientes y sus familiares.

Por otro lado, los **Programas Sociales** están presentes en todos los países del mundo, porque las comunidades que existen buscan realizar acciones que mejoren la calidad de vida de sus demás habitantes, puesto que no todas las personas se encuentran en las mismas condiciones tanto social como económicamente.

Los programas sociales son planeados y ejecutados por el gobierno de cada país según las necesidades que tienen sus habitantes, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que están involucradas. No obstante existen organizaciones no gubernamentales, benéficas, sin fines de lucro que ellas mismas realizan programas sociales para el beneficio de la colectividad.

A Nivel Nacional.- Particularmente en nuestro país los hospitales y centros de salud cuentan con sus propios planes estratégicos, y estos son de gran

utilidad ya que en ellos se muestra el actual diagnóstico, identificando los problemas, para que después se ejecuten las soluciones o mejoras de los fenómenos encontrados.

A Nivel Local.- El Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz”, es una institución pública que se orienta a la prestación de servicios médicos para la población en general, y es uno de los hospitales que cuenta con su propio plan estratégico de mediano plazo. La elaboración de dicho plan se da con el propósito de que todos en la institución tengan conocimiento acerca del camino que se está recorriendo para la mejora de los servicios que ofrecen. El desarrollo de este plan sirve para la evaluación continua y para verificar el cumplimiento de los objetivos trazados.

El documento de gestión del Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz” está basado en el Plan Nacional Concertado de Salud al 2020 siguiendo los objetivos que en él se trazan. Básicamente el Plan trata de seguir una ruta estratégica para poder brindar bienestar de salud a las personas que acuden por una atención médica.

También el Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz” está comprometido con la inclusión social, promoviendo campañas de salud, charlas informativas, así como también programas sociales en beneficio de la población.

Uno de las complicaciones del Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz” se basa en la desorientación de los programas sociales que se desarrollan. La causa primordial de este problema es que no se establecen cuáles son los programas sociales actuales, esto es generado por la falta de información y organización. No hay objetivos claros y específicos acerca de los Programas Sociales, así como también carece de supervisión. Esto causa insatisfacción y malestar entre los pacientes que acuden al hospital.

Justificación:

Social

La presente propuesta de investigación permitirá mejorar la calidad de vida de los pobladores que se encuentran dentro del Programa Social Control de la Tuberculosis (TBC) y que se encuentran ubicados entre los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón y Carabaylo de la provincia de Lima, de la Región de Lima, puesto que el Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” cubrirá necesidades de los usuarios externos, que antes no cubría.

Económico

El Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” es una institución pública sin fines de lucro, y para desarrollar los Programas Sociales, el Ministerio de Salud (MINSA) otorga un presupuesto, que dentro de este, está establecido los programas que se van a desarrollar. Esto ayudará a que se pueda optimizar mucho mejor los recursos financieros que el Ministerio de Salud le brinda al Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”.

Resultados

Para la Propuesta de Investigación, se aplicaran dos encuestas que serán dirigidas a las personas/usuarios del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz que forman parte del Programa Social: “Control de la Tuberculosis (TBC)”, con la finalidad de evaluar las dos Variables de investigación, las cuales son el Plan Estratégico y Programas Sociales.

Se aplicaran dos encuestas, la primera encuesta estará dirigida a la variable independiente (Plan Estratégico) y se elaborara en base a 20 preguntas, la segunda encuesta estará dirigida a la variable independiente “Plan Estratégico y se elaborara en base a 16 preguntas, las dos encuestas estarán basadas bajo la escala de Likert.

Así como también, se presentara la matriz de datos por cada variable estudiada respectivamente y sus respectivos análisis para comprobar su fiabilidad y validez. La población o universo de estudio está representado por todos los usuarios que se encuentran dentro del programa social “Control de la Tuberculosis (TBC)” el cual, tiene por objetivo principal reducir la

morbimortalidad por tuberculosis, reducir la transmisión de la infección en la población, reducir la resistencia bacteriana a los medicamentos antituberculosos, así como también garantizar el acceso universal a un diagnóstico de calidad y a un tratamiento centrado en el paciente y garantizar la información adecuada a toda la comunidad, en especial a los grupos de riesgo, sobre la prevención, infección, sintomatología y tratamiento de la tuberculosis. Tomando como referencia un total de 105 personas (Muestra).

OBJETIVOS:

Objetivo general

Conocer la relación del Plan Estratégico en el desarrollo de los Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Objetivos específicos

Deducir la relación que tiene la dirección en el Plan Estratégico con los Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz”, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Determinar la relación de las estrategias establecidas con los Programas Sociales del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.

Detalles de la Propuesta:

ACTIVIDAD	PERIODO	META	RESPONSABLE	RECURSOS
Aplicación de las Encuestas, dirigidas a las personas que se encuentran en el Programa social de Control de TBC del HCLLH.	Del 03 agosto al 06 Noviembre 2015.	Determinar la confiabilidad y la validez de las encuestas.	El Investigador y su equipo de trabajo.	R. Económicos: s/. 2,100.00 nuevos soles.
Procesamiento y análisis de datos a realizar mediante una matriz de datos por cada variable.	Del 10 de noviembre 2015 a febrero 2016.	Obtención de resultados, como el total de encuestados.	El Investigador y su equipo de trabajo	R. Económicos: s/. 850.00 nuevos soles.

Procesamiento en el paquete estadístico (SPSS) Versión 19, y la realización de la codificación respectiva de datos.	Del febrero a 10 marzo 2016.	Almacenamiento de datos, proporcionara la información relevante para el estudio.	El Investigador y su equipo de trabajo	R. Económicos: s/. 830.00 nuevos soles.
---	------------------------------	--	--	---

Método.

LUGAR	RESULTADO	RAZONES	ADAPTACIONES
Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz”, ubicado en el Km. 32.5 Panamericana Norte, Ciudad de Lima, Distrito de Puente Piedra.	Mejorar la calidad de atención en los Programas Sociales en el HCLLH.	Se aplicó dos encuestas dirigidas a las personas que se encuentran en el programa social “Control de la Tuberculosis (TBC)” del Hospital “Carlos Lan Franco La Hoz” con la finalidad de determinar la confiabilidad y la validez de la encuesta.	Asignar los recursos a los diferentes ámbitos de la acción pública. Las autoridades deberán promover campañas de prevención que generalmente son gratuitas y son dirigidas a la sociedad en general. El objetivo principal del programa social es prevenir enfermedades; y su alcance puede ser nacional, provincial o municipal.
Situación Problemática: Uno de las complicaciones del Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz” se basa en la desorientación de los programas sociales que se desarrollan. La causa primordial de este problema es que no se establecen cuáles son los programas sociales actuales, esto es generado por la falta de información y organización.	Se buscara mejorar la atención brindada al público en general, mejorando la imagen del Hospital y a la vez también se mejorara de manera interna la organización que se tiene con respecto al desarrollo y acceso de los Programas Sociales vigentes dentro del Hospital.	Finalmente se concluyó según los resultados de las hipótesis, que existe relación entre el Plan Estratégico con el desarrollo de los Programas Sociales, gracias a las pruebas que se realizaron a los datos de la presente Propuesta de Investigación.	Crear estrategias para cumplir con los objetivos establecidos, todo ello destinado a satisfacer las exigencias de la organización.
Antecedentes de estudios: El HCLLH. No se encuentra preparado para cumplir con satisfacer todas las necesidades que demandan la población en general. Una población, que en su			Supervisar y hacer seguimiento a la gestión operativa de los programas sociales, proponer acciones para la adecuada implementación de los mecanismos, metodologías y/o instrumentos de gestión de los programas sociales.

<p>mayoría son personas de escasos recursos económicos; personas con un bajo nivel cultural, existiendo entre ellas el analfabetismo y la multiculturalidad muy acentuadas en la zona. El HCLLH. No tiene objetivos claros y específicos acerca de los Programas Sociales, así como también carece de supervisión. Esto causa insatisfacción y malestar entre los pacientes que acuden al hospital.</p>			
<p>Base Teóricas Científicas: Existen investigaciones como (Espinoza y Ruiz, 2008) “¿A quién benefician los programas de salud dirigidos a los más pobres? Éxitos y fracasos.” Según Chiavenato (2001) en su libro “Administración. Proceso Administrativo” La planeación estratégica según Kirchner (2012).</p>			

Cronograma de Actividades.-

Meses y semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Actividades	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	FEB	MAR	ABR
Revisión de instrumentos	■										
Estudio piloto		■									
Análisis piloto			■								
Rediseño			■								
Muestreo				■	■						
Trabajo de campo					■	■	■	■	■		
Procesamiento de datos								■	■		
Análisis									■	■	■
Informe final											■

Lista de Actividades.

Nº	ACTIVIDADES	Tiempo Estimado (días hábiles)
1	Búsqueda de antecedentes teóricos.	15
2	Establecimiento de hipótesis de trabajo (hipótesis nulas y alternas)	2
3	Formulación del cuestionario preliminar.	5
4	Estudio estadístico previo para la determinación de la muestra (obtención de datos de diversas fuentes).	2
5	Digitación e impresión del cuestionario en su versión preliminar	2
6	Entrenamiento de encuestadores para aplicar el pre cuestionario.	1
7	Determinación de la premuestra para el estudio piloto que servirá para la afinación del cuestionario y para obtener datos complementarios requeridos para la determinación de la muestra definitiva.	3
8	Aplicación del cuestionario preliminar en la premuestra (a fin de detectar errores, omisiones, preguntas, etc.)	5
9	Tabulación y resumen de los resultados obtenidos (para determinar si hay confiabilidad en las preguntas, si las respuestas están muy dispersas, etcétera)	2
10	Obtención y discusión de los comentarios de los encuestadores a fin de pulir los procedimientos y el cuestionario.	2
11	Análisis de los resultados obtenidos.	1
12	Reestructuración del cuestionario preliminar, incorporando los comentarios de los encuestadores, así como los resultados obtenidos.	5
13	Determinación de la muestra definitiva.	5
14	Digitación e impresión del cuestionario definitivo	2

Presupuesto y Financiamiento.-

Presupuesto a utilizar en la Propuesta de Investigación:

Recursos Humanos: Total: 02 personas. Honorarios x día: s/. 35.00 x 30 días
= **Total s/. 2,100.00**

Equipos: grabadoras, videograbadoras, cámaras, computador, impresora, tinta impresora, USB, 500 hojas bond, CDs, Multifuncional, papelería. Un total de **s/. 480.00.**

Empastados, las Fotocopias: **s/. 650.00.**

Gastos por entrevistas, buscar bibliografía, trabajos de campo, valor de viáticos para alimentación, alojamiento, gastos varios, contingencias etc. También se debe calcular en suministros y materiales un total de: **s/. 350.00**

Otros gastos imprevistos: **s/. 200.00**

Presupuesto a utilizar en el Proyecto de Investigación será de:

S/. 3,780.00 nuevos soles.

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO:

1. La autorización por parte de la Dirección Ejecutiva del Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz”, Dr. Javier Tsukasan Kobashikawa.
2. La participación activa de los Trabajadores del Hospital “Carlos Lan Franco la Hoz” en los Programas Sociales del Hospital.
3. La Asignación oportuna del Presupuesto establecido asciende a **S/. 3,800.00 nuevos soles.**

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Como primera conclusión, se puede demostrar que la hipótesis general si guarda relación entre la variable independiente, que en este caso es el Plan Estratégico, con la variable dependiente denominada Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014. Siendo el coeficiente de correlación de Pearson mayor que cero, lo que significa que la relación es positiva o directa; sin embargo no hay significación.
2. Asimismo se determinó que en la segunda conclusión se descartó la hipótesis alterna, puesto que la dirección en el plan estratégico no se relaciona con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014 ya que su coeficiente de correlación de Pearson es menor que cero “0”, lo que significa que hay relación inversa por los datos que se están manejando y no hay significación.
3. Finalmente, como ultima conclusión, se descartó la hipótesis nula, puesto que las estrategias establecidas si se relacionan con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014. Siendo el coeficiente de correlación de Pearson mayor que 0, lo que significa que la relación es positiva o directa; sin embargo no hay significación.

4.2. Recomendaciones

1. Inicialmente, se sugiere continuar con la relación que existe entre el Plan Estratégico, con los Programas Sociales en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014. Puesto que así se podrá contribuir a la mejora de los objetivos estratégicos de los programas sociales, que se plasman en el Plan Estratégico del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz.
2. Por otro lado, se propone una mejora con respecto a la relación que no existe entre la dirección en el plan estratégico con los programas sociales en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014, puesto que una buena dirección en el Plan Estratégico orientara mejor hacia la obtención de los resultados en el tiempo establecido.
3. Finalmente, se recomienda continuar con la mejora en la relación que existe entre las estrategias establecidas con los programas sociales en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014. Siendo una relación fundamental en el desarrollo del Plan Estratégico con los Programas Sociales.
4. Este estudio debe ser aplicado a todas las instituciones públicas del país, puesto que la presente investigación sirve como base para futuras investigaciones, desarrolladas por estudiantes o centros de estudios e investigación.

Referencias Bibliográficas

- Artazcoz, L. Oliva, J. Escriba-Aguir. Zurriaga, O. La salud en todas las políticas, un reto para la salud pública en España. Informe SESPAS 2010 [en línea]. Gaceta Sanitaria. diciembre 2010. Vol. 24, > <http://zl.elsevier.es/es/revista/gaceta-sanitaria-138/articulo/la-salud-todas-las-politicas-13188254?referer=buscador>> [consulta: 17 de Abril 2014]
- Apuntes Gestión. Objetivos [en línea] ><http://www.apuntesgestion.com/definicion-objetivos/>> [consulta: 18 de Abril 2014]
- Amezcua Viedma, Cesáreo y Jiménez Lara, Antonio (1996, 144p). Evaluación de programas sociales. Madrid España. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 8979782412.
- BALLART, Xavier. Innovación en la gestión pública y en la empresa privada. Madrid, Ediciones Díaz de Santos, 2001, 200 páginas.
- Business Intelligence. Informática Estratégica. Plan Estratégico [en línea] > http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_estrategico.aspx> [consulta: 21 de Abril 2014]
- COHEN, Ernesto, y FRANCO Rolando. Evaluación de Programas Sociales. España, Ediciones Reimpresa, 1992, 318 páginas.
- Cayla, J. Caminero J. y Aconche, J. tuberculosis y Solidaridad. [en línea]. Archivos de Bronco neumología. 12 diciembre 2008. Vol. 44, > <http://zl.elsevier.es/es/revista/archivos-bronconeumologa-6/articulo/tuberculosis-solidaridad-13130402?referer=buscador>> [consulta: 17 de Abril 2014]

- CEPLAN. Programas Sociales [en línea] >http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/24079/lcg2294e_Capitulo_V.pdf> [consulta: 15 de Mayo 2014]

- Definición. Programa [en línea] ><http://definicion.de/programa/>> [consulta: 21 de Abril 2014]

- Definición. Programa Social [en línea] ><http://definicion.de/programa-social/>> [consulta: 21 de Abril 2014]

- Definición. Programa de Salud [en línea] ><http://definicion.de/programa-de-salud/>> [consulta: 21 de Abril 2014]

- Dirección General de Epidemiología – DGE. Análisis de la situación de Salud del Perú, 2012 [en línea] >http://www.dge.gob.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=406&Itemid=364> [consulta: 19 de abril 2014].

- Ezequiel Ander-Egg; María José Aguilar. (1991, 151p). Administración de Programas de acción social. España. ISBN: 8432307289.

- Editorial Vértice. Dirección Estratégica. España, Ediciones Vértice, 2004, 232 páginas.

- Espinoza, F. y Ruiz, C. ¿A quién benefician los programas de salud dirigidos a los más pobres? Éxitos y fracasos. Informe SESPAS 2008 [en línea]. Gaceta Sanitaria. 1. abril 2008. Vol. 22, ><http://zl.elsevier.es/es/revista/gaceta-sanitaria-138/articulo/a-quien-benefician-los-programas-13119260?referer=buscador>> [consulta: 17 de Abril 2014]

- El Banco Mundial. Pobreza [en línea] ><http://datos.bancomundial.org/tema/pobreza>> [consulta: 18 de Abril 2014]

- El Prisma. Planeación [en línea] >
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/ > [consulta: 18 de Abril 2014]

- Fundicotex. Plan estratégico de Mérida [en línea]
 ><http://www.fundicotex.org/M%C3%89RIDA/Introducci%C3%B3n.pdf>>
 [consulta: 21 de Abril 2014]

- Gestión Empresarial. ¿Qué es un plan estratégico? [en línea]
 ><http://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>> [consulta: 21 de Abril 2014]

- Guía de Calidad. Plan Estratégico [en línea].
 ><http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>>
 [consulta: 15 de Mayo 2014]

- Galván, R. et al. Tuberculosis e infecciones Respiratorias (TIR) [en línea].
 El Sevier. >
http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90025143&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=6&ty=141&accion=L&origen=zonadelectura&web=zl.elsevier.es&lan=es&fichero=6v47nEsp.Congreso90025143pdf001.pdf> [consulta: 17 de Abril 2014].

- JEFFREY, S. y HARRISON, Carón. Fundamentos de la dirección estratégica. España, Ediciones Paraninfo, 2002, 208 páginas.

- La cultura del Marketing. Plan de marketing: La herramienta de gestión empresarial [en línea] ><http://laculturadelmarketing.com/plan-de-marketing-la-herramienta-de-gestion-empresarial-imprescindible/>> [consulta: 21 de Abril 2014]

- Los Recursos Humanos. La comunicación en la empresa [en línea] >
<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/221-la-comunicacion-en-la-empresa.html>> [consulta: 15 de Mayo 2014]

- Ministerio de Economía y Finanzas MEF. ¿Qué programas sociales desarrolla el Estado y como se clasifican? [en línea] >
>https://mef.gob.pe/index.php?option=com_quickfaq&view=items&cid=1%3Apolitica-economica-y-social&id=405%3A94-ique-programas-sociales-desarrolla-el-estado-y-como-se-clasifican&Itemid=100006&lang=es>
[consulta: 18 de Abril 2014]

- Medical Brokers. El top 10 de los Mejores Hospitales del Mundo [en línea] >
<http://www.pinterest.com/MedicalBrokers/el-top-10-de-los-mejores-hospitales-del-mundo/>> [consulta: 18 de Abril 2014]

- Ministerio de Economía y Finanzas MEF. Plan Bicentenario [en línea] >
https://mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenarioversi onfinal.pdf> [consulta: 18 de abril 2014]

- Ministerio de Salud – MINSA. [en línea] >
<http://www.tuberculosis.minsa.gob.pe/>> [consulta: 18 de Abril 2014]

- Ministerio de Salud – MINSA. Tuberculosis [en línea] >
http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_2.asp?sub5=14> [consulta: 18 de abril 2014]

- Ministerio de Salud - MINSA. [en línea] >
http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB_DI/NORMAS/NT-0021-DOCUMENTO%20OFICIAL%20CATEGORIZACION.pdf>
[consulta: 21 de abril 2014]

- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS. Dirección de Planeamiento de Políticas Sociales [en línea] >
><http://www.midis.gob.pe/index.php/es/direccion-general-de-politicas-y-estrategias/direccion-de-planeamiento-de-politicas-sociales>> [consulta: 19 de abril 2014]

- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS. Programas Sociales en el Perú [en línea] > <http://www.midis.gob.pe/dgsye/evaluacion/documentos/ProgramassocialesenelPeru.Elementosparaunapropuestadesdeelcontrolgubernamental-ContraloriaGeneraldeLaRepublica.pdf>> [consulta: 19 de abril 2014].

- Monge, A. Programas Sociales: En busca de la (hasta esquivada) calidad. [en línea]. Revista Idele. 1. abril 2008. Vol. 22, > <http://revistaideele.com/ideele/content/programas-sociales-en-busca-de-la-hasta-ahora-esquiva-calidad> > [consulta: 15 de Mayo 2014]

- MARTINEZ, Daniel., Artemio Pedros., Gutiérrez Milla. La elaboración del Plan Estratégico a través del Cuadro de Mando Integral. Madrid, Ediciones Díaz de Santos, 2012, 377 páginas.

- Ministerio de Economía y Finanzas MEF. Programas Sociales [en línea] > http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Programas_Sociales_EVasquez.pdf> [consulta: 15 de mayo 2014]

- Organización Mundial de la Salud – OMS. [en línea] > <http://www.who.int/es/>> [consulta: 19 de abril 2014]

- Programa INNOVA. Guía del Plan Estratégico [en línea] ><http://pinnova.upc.edu/PLAESTRATEGICcastell.pdf>> [consulta: 21 de abril 2014]

- Seguro Integral de Salud – SIS [en línea] >http://www.sis.gob.pe/Portal/quienes_somos/index.html> [consulta: 21 de abril 2014]

- Sainz de Vicuña Ancín, José María (2012, 387p). El plan estratégico en la práctica. Madrid – España. Ediciones ESIC Editorial. ISBN: 8473568818.

- Villaibi, J. et al. Indicadores para la gestión de los servicios de salud pública. [en línea]. Gaceta Sanitaria. 5 septiembre – octubre 2010. Vol. 24,

> <http://zl.elsevier.es/es/revista/gaceta-sanitaria-138/articulo/indicadores-gestion-los-servicios-salud-13184314?referer=buscador>> [consulta: 17 de abril 2014]

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIOS DE LAS DOS VARIABLES

CUESTIONARIO

- 1 = Totalmente en desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4 = De Acuerdo
 5 = Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. ¿Tiene conocimiento acerca del plan estratégico del Hospital?					
2. ¿Tiene conocimiento acerca de los objetivos del Hospital?					
3. ¿Cree usted que hay una correcta dirección para alcanzar los objetivos trazados del Hospital?					
4. ¿Cree usted que se está siguiendo los planes establecidos por el Hospital?					
5. ¿Qué tan satisfecho esta con lo hasta ahora logrado en el Hospital?					
6. ¿Cree usted que la comunicación utilizada es efectiva?					
7. ¿Puede usted expresar sus ideas con facilidad?					
8. ¿Existe una comunicación reciproca en el Hospital?					
9. ¿Cree usted que sus aportaciones personales son consideradas en el Hospital?					
10. ¿La comunicación que existe en el Hospital cumple con sus expectativas?					
11. ¿Tiene conocimiento acerca de los planes establecidos por el Hospital?					
12. ¿Está de acuerdo con los planes establecidos en el Hospital?					
13. ¿Cree usted que los planes establecidos son los adecuados para el desarrollo del Hospital?					
14. ¿Está de acuerdo con el tiempo programado para el desarrollo de los planes establecidos?					
15. ¿Qué tan satisfecho esta con los planes establecidos por el Hospital?					

1. ¿Cree usted que el Hospital posee ventajas competitivas con otros hospitales?					
2. ¿Cree que hay competitividad en el Hospital?					
3. ¿Está de acuerdo que las capacitaciones al personal aumentaría la competitividad del Hospital?					
4. ¿Las competencias actuales del Hospital cumplen con sus expectativas?					

5. ¿Qué tan satisfecho esta con las competencias actuales del Hospital?					
---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO

- 1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De Acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. ¿Tiene conocimiento acerca de los Programas Sociales del Hospital?					
2. ¿Cree que deberían implementarse más Programas Sociales?					
3. ¿Está de acuerdo con la ejecución de los Programas Sociales en el hospital?					
4. ¿Qué tan satisfecho esta con los Programas Sociales?					
5. ¿El tiempo de vida de los Programas Sociales es el adecuado?					
6. ¿Está de acuerdo que el Programa Social de TBC se desarrolle en el hospital?					
7. ¿Usted pertenece a otro Programa Social, aparte del TBC?					
8. ¿Qué tan satisfecho esta con el Programa Social de TBC?					
9. ¿El Programa Social de TBC cuenta con los recursos necesarios?					
10. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de los recursos para el Programa de TBC?					
11. ¿Está de acuerdo con la forma en que se desarrolla el Programa de TBC?					
12. ¿Qué tan satisfecho esta con los recursos que ofrece el Programa de TBC?					
13. ¿Cuenta con supervisión el Programa de TBC?					
14. ¿Le ayuda personalmente el Programa de TBC?					
15. ¿La atención que recibe en el Programa de TBC es la adecuada?					
16. ¿Qué tan satisfecho esta con Programa de TBC?					

ANEXO N° 02

Matriz de Coherencia

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
General	¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con el desarrollo de Programas Sociales en el Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014?	Conocer la relación del Plan Estratégico en el desarrollo de los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.	El Plan Estratégico si se relaciona con el Desarrollo de Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.	Plan Estratégico y Programas Sociales
Específico	¿De qué manera la dirección del Plan Estratégico se relaciona con los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014?	Deducir la relación que tiene la dirección en el Plan Estratégico con los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.	La dirección en el plan estratégico si se relaciona con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.	
	¿De qué manera las estrategias establecidas se relacionan con los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014?	Determinar la relación de las estrategias establecidas con los Programas Sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, Distrito de Puente Piedra, en el año 2014.	Las estrategias establecidas si se relacionan con los programas sociales del Hospital Carlos Lan Franco La Hoz, en el distrito de Puente Piedra, en el año 2014.	