



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TESIS DE GRADO

Previo a la Obtención del Título de:

Ingenieros en Gestión de Gobiernos Seccionales

**“PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA LA UNIDAD DE
CONTROL SANITARIO DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE
SALUD DE MORONA SANTIAGO”.**

**VERÓNICA JACQUELINE GOMEZJURADO CALLE
MAURICIO OSWALDO DOMÍNGUEZ CARDENAS**

**Macas - Ecuador
2013**

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL:

Certificamos que el presente trabajo con el tema “Plan Estratégico de Marketing para la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago, ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizado su presentación, a los Señores, VERÓNICA GOMEZJURADO y MAURICIO DOMÍNGUEZ

Ing. Patricio Moyano Vallejo
DIRECTOR DE TESIS

Ing. Milton Sanmartín Martínez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Nosotros VERÓNICA GOMEZJURADO y MAURICIO DOMÍNGUEZ, somos responsables de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta Tesis de Grado y el patrimonio intelectual de la misma pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

VERÓNICA GOMEZJURADO

MAURICIO DOMÍNGUEZ

AGRADECIMIENTO

Al terminar esta nueva etapa en nuestro continuo aprendizaje queremos hacer extensivo el sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, y a la Carrera de Ingeniería en Gestión de Gobiernos Seccionales, por brindarnos un estudio de vanguardia y con calidad.

Nuestro agradecimiento al Ingeniero Patricio Moyano por la ayuda invaluable en la dirección del presente trabajo y al ingeniero Milton Sanmartín por sus acertadas sugerencias en la construcción del presente documento.

Debemos hacer llegar nuestro reconocimiento y agradecimiento al personal que labora en la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago, por la colaboración brindada durante el desarrollo de la investigación.

VERÓNICA GOMEZJURADO

MAURICIO DOMÍNGUEZ

DEDICATORIA

Primeramente agradecer a Dios, a nuestros hijos por ser ese motorcito para nuestra superación y, a nuestros Padres por su eterno apoyo y constante colaboración.

VERÓNICA GOMEZJURADO

MAURICIO DOMÍNGUEZ

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	I
Certificación del tribunal	ii
Certificado de Autoría.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Indice de gráficos.....	ix
Indice de ilustraciones	x
Indice de tablas.....	x
INTRODUCCIÓN	1
<i>CAPÍTULO I: GENERALIDADES</i>	2
1.1. La Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago	2
1.1.1. La Misión	2
1.1.2. Visión	2
1.1.3. Valores corporativos.....	3
1.1.4. Metas	3
1.1.5. Principios del modelo de atención	4
1.1.6. Reseña histórica	5
1.2. ORGANIZACIÓN	7
1.2.1. Estructura Organizacional por Procesos	7
1.2.3. Funciones.....	8
1.2.4. Productos de la vigilancia de la salud pública.....	10
1.2.4.1. Productos de vigilancia y control sanitario	10
1.2.5. Normativa vigente	12
1.3. UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA.....	16
<i>CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO</i>	17
2.1. Análisis del entorno	17
2.1.1. Situación económica	17
2.1.2. Situación política	19
2.2. Matriz de estrategias FODA.....	21
2.3. Investigación de mercado.....	25
2.3.1. Investigación de mercado.....	25
2.3.2. Recolección de información	29
2.3.3. Determinación de la Muestra	30

2.3.4. Tabulación e Interpretación de Resultados	31
CAPÍTULO III: PROPUESTA	47
3.1. Introducción	47
3.1.1. Objetivo general	48
3.2. Propuesta publicitaria y promocional	48
3.2.1. Estrategia 1.- Publicidad.....	49
3.2.1.1. Publicidad En Radio.....	50
3.2.1.1.1. Objetivo	50
3.2.1.1.2. Importancia.....	50
3.2.1.1.3. Spot en radio	50
3.2.1.1.4. Duración.....	52
3.2.1.1.5. Presupuesto Estimado.....	52
3.2.1.1.6. Responsable	52
3.2.1.2. Publicidad en prensa escrita.....	52
3.2.1.2.1. Objetivo	53
3.2.1.2.2. Importancia.....	53
3.2.1.2.3. Duración.....	53
3.2.1.2.4. Presupuesto estimado:.....	54
3.2.1.2.5. Responsable:	54
3.2.2. Estrategia 2. Medios de comunicación alternativos	55
3.2.2.1. Trípticos.....	55
3.2.2.1.1. Objetivo	55
3.2.2.1.2. Importancia.....	56
3.2.2.1.3. Duración.....	57
3.2.2.1.4. Presupuesto estimado:.....	58
3.2.2.1.5. Responsable:	58
3.2.2.2. Baners	58
3.2.2.2.1. Objetivo	60
3.2.2.2.2. Importancia.....	60
3.2.2.2.3. Duración:.....	60
3.2.2.2.4. Presupuesto estimado:.....	61
3.2.2.2.5. Responsable:	61
3.2.3. Estrategia 3. Promoción	61
3.2.3.1. Llaveros.....	61
3.2.3.1.1. Objetivo	62
3.2.3.1.2. Importancia.....	62
3.2.3.1.3. Duración.....	62

3.2.3.1.4.	Presupuesto estimado:.....	63
3.2.3.1.5.	Responsable:	63
3.2.3.2.	Camisetas	63
3.2.3.2.1.	Objetivo	63
3.2.3.2.2.	Importancia.....	64
3.2.3.2.3.	Duración.....	64
3.2.3.2.4.	Presupuesto estimado:.....	64
3.2.3.2.5.	Responsable:	64
3.2.3.3.	Gorras.....	65
3.2.3.3.1.	Objetivo	65
3.2.3.3.2.	Importancia.....	65
3.2.3.3.3.	Duración.....	65
3.2.3.3.4.	Presupuesto estimado:.....	66
3.2.3.3.5.	Responsable:	66
3.2.3.4.	Medios Interactivos	66
3.2.3.4.1.	Objetivo	66
3.2.3.4.2.	Importancia.....	67
3.2.3.4.3.	Duración.....	67
3.2.3.4.4.	Presupuesto estimado:.....	67
3.2.3.4.5.	Responsable:	68
3.2.4.	Estrategia 4. Capacitación	69
3.2.4.1.	Objetivo	69
3.2.4.2.	Importancia.....	70
3.2.4.3.	Duración.....	73
3.2.4.4.	Presupuesto estimado:.....	73
3.2.4.5.	Responsable:	74
3.2.5.	Estrategia 5: Relaciones Públicas.....	74
3.2.5.1.	Objetivo	74
3.2.5.2.	Importancia.....	74
3.2.5.3.	Duración.....	75
3.2.5.4.	Presupuesto estimado:.....	75
3.2.5.5.	Responsable:	76
3.2.5.6.	Stand	76
3.2.5.6.1.	Objetivo	76
3.2.5.6.2.	Importancia.....	77
3.2.5.6.3.	Duración.....	77
3.2.5.6.4.	Presupuesto estimado:.....	77

3.2.5.6.5. Responsable:	77
3.3. Plan operativo anual.....	78
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1. Conclusiones	80
4.2. Recomendaciones	81
Resumen.....	83
Summary.....	84
<i>Bibliografía</i>	85
ANEXOS	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura organizacional por procesos – Dirección Provincial de Salud	7
Gráfico 2: Estructura organizacional Dirección Provincial de Salud	8
Gráfico 3: Establecimientos por actividad económica a nivel nacional.....	25
Gráfico 4: Establecimientos con permiso de funcionamiento	27
Gráfico 5: Número de establecimientos por cantón.....	28
Gráfico 6: Tipo de establecimiento	32
Gráfico 7: Establecimientos con certificados de control sanitario.....	34
Gráfico 8: Conocimiento sobre obligaciones de control sanitario	35
Gráfico 9: Conocimiento de normativa de control sanitario	36
Gráfico 10: Periodo de los controles	38
Gráfico 11: Aplicación de acciones por incumplimiento de normas.....	39
Gráfico 12: Tipo de sanción.....	41
Gráfico 13: Proceso de capacitación.....	42
Gráfico 14: Eficiencia de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.....	43
Gráfico 15: Diseño de la publicidad para prensa escrita.	55
Gráfico 16: Diseño del tríptico para la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.	56

Gráfico 17: Diseño del tríptico para la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.	57
Gráfico 18: Banner para Unidad de Vigilancia y Control Sanitario	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Infraestructura de la Dirección Provincial de Salud.....	16
Ilustración 2: Pagina web de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago	68
Ilustración 3: Facebook de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago	69
Ilustración 4: Capacitación	70
Ilustración 5: Diseño de la carpa para exposición de servicios	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Recaudación por concepto de Permisos de Funcionamiento.....	18
Tabla 2: Número de parroquias por cantones y por áreas	20
Tabla 3: Población por cantones de la provincia de Morona Santiago.....	20
Tabla 4: Matriz FODA Dirección de Salud de Morona Santiago y Unidades de Vigilancia y Control Sanitario.....	23
Tabla 5: Establecimientos de la Provincia de Morona Santiago año 2011	27
Tabla 6: Número de establecimientos por cantón	28
Tabla 7: Tipo de establecimiento.....	32
Tabla 8: Establecimientos con certificados de control sanitario	33
Tabla 9: Conocimiento sobre obligaciones de control sanitario	34
Tabla 10: Conocimiento de normativa de control sanitario.....	36
Tabla 11: Periodo de los controles	37
Tabla 12: Aplicación de acciones por incumplimiento de normas	39
Tabla 13: Tipo de sanción	40
Tabla 14: Proceso de capacitación	42
Tabla 15: Eficiencia de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario	43
Tabla 16: Presupuesto de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago	46
Tabla 17: Temas para seminarios de capacitación de los diferentes establecimientos económicos de la provincia de Morona Santiago.	70

INTRODUCCIÓN

La Planificación Estratégica constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el "qué lograr" (objetivos) al "qué hacer" (estrategias), cuya esencia es la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen a posteriori, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que la institución o empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros.

La Planificación Estratégica contempla la ejecución de un Plan de Marketing, instrumento que permite identificar el posicionamiento de la institución o empresa en el mercado con respecto a un bien o servicio que ofrece para establecer las estrategias que nos brindarán mayor rentabilidad y fidelidad en la relación proveedor – cliente.

El sector de la Salud Pública no es la excepción dentro de la planificación estratégica que por ley deben tener todas las instituciones que conforman el sector público, y al ser uno de los servicios que se brinda a la ciudadanía la entrega de los permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria, es preciso destinar especial énfasis en las acciones a emprenderse para cumplir con la ley y sobre todo, para brindar un servicio óptimo que permita a la ciudadanía acceder con rapidez y calidad, generando posicionamiento institucional y confianza ciudadana.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1.1. LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MORONA SANTIAGO

1.1.1. La Misión¹

La Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago es una institución reconocida en el ámbito de rectoría en salud con directrices y liderazgo que garantice la salud de la población de la provincia con un enfoque de prevención, promoción, curación y rehabilitación mediante las unidades operativas debidamente equipadas, con personal empoderado, capacitado, con un enfoque intercultural, con procesos de supervisión, evaluación de sus proyectos y de su gestión administrativa.

1.1.2. Visión²

La Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago dentro de 5 años será una institución técnica con un rol de rectoría interna y externa definidos, con personal altamente capacitado, gerenciado de manera idónea, con conocimiento constante de la realidad, trabajando en equipo en un ambiente agradable y de respeto, dentro de un local propio y funcional, garantizando la salud de toda la población de la provincia.

¹http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago

²http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago

1.1.3. Valores Corporativos³

Entre los valores que guían las actividades de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago se presentan los siguientes:

- **Respeto.-** Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión.-** Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- **Vocación de servicio.-** Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- **Compromiso.-** Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- **Integridad.-** Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.
- **Justicia.-** Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

1.1.4. Metas

Entre las metas que busca el centro de salud se presentan, entre otras, las siguientes: Establecer alternativas para implementar un Modelo de Gestión para la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago.

- Incrementar las capacidades y competencias del talento humano.

³ www.salud.gob.ec › El Ministerio

- Incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de las actividades operativas.
- Incrementar la eficiencia y calidad de los servicios proporcionados por la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago y sus diferentes direcciones o departamentos.
- Reducir la brecha de acceso a la salud.
- Incrementar el desarrollo de la ciencia y tecnología en el ámbito de la salud.
- Incrementar los niveles de seguridad de los productos de consumo humano.
- Incrementar la vigilancia, control, prevención y la promoción de la salud.
- Desarrollar su estructura y capacidad operativa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren la supervivencia en el tiempo, su crecimiento, calidad de sus servicios, la eficiencia en la utilización de sus recursos, la capacidad competitiva en el mercado y rentabilidad social y financiera.

1.1.5. Principios del modelo de atención

Entre los principios se enuncian los siguientes:

- Universalidad
- Integralidad
- Equidad
- Continuidad
- Coordinado e integrado
- Participativo

- Planificado
- Desconcentrado
- Eficiente, eficaz, oportuno, de calidad y solidario.

1.1.6. Reseña histórica

En 1963 se crea la Subsecretaría de Salud dependiente del Ministerio de Prevención Social, para brindar Asistencia Social con 72 Jefaturas del nivel nacional.

En la ciudad de Macas se crea la Asistencia Social según Registro Oficial No.232 en el mes de junio de 1.968 a través del denominado Centro de Salud, en 1973 se cambia de categoría a Hospital Civil de Macas y en 1.992 en el mes de Abril se denomina Hospital Provincial Macas.

En 1.967 la Asamblea Legislativa crea el Ministerio de Salud Pública, para que se ocupe de todos los aspectos relacionados a la Sanidad, Asistencia Social, Nutrición y Vivienda de los ecuatorianos; persiste la autonomía en una de las Juntas Centrales y Provinciales de Asistencia Social aprobadas por el congreso en el año de 1.968, perteneciendo en aquel entonces Morona Santiago a la Asistencia Social del Azuay hasta el año de 1972. El Centro de Salud creado según registro Oficial No.232, desde Junio 1968 hasta 1973 pasa a denominarse Hospital Civil Macas, con la dotación de 16 camas, desde 1992 Abril se denomina Hospital Provincial Macas con capacidad de 25 camas y

desde el año 2.004 se aumentó 5 camas más para hospitalización de 30 camas.

Sumado la Regionalización y la descentralización administrativa que rige con el Registro Oficial No. 950-04-06-1.992 en la que se redefinió las áreas de salud, Morona Santiago es una de las provincias que por su situación geográfica, vías de accesibilidad y cultural al momento viene teniendo dificultad en la interconexión de los servicios de salud. A pesar de estas dificultades el Ministerio de Salud implementó un Plan Estratégico de Descentralización y Desconcentración Administrativa y Financiera de prestación de los servicios estableciéndose 7 Jefaturas de Área comprendidas de la siguiente manera: Área No. 1 Morona, Área No. 2 Gualaquiza, Área No. 3 Limón Indanza, Área No. 4 Palora, Área No. 5 Santiago, Área No. 6 Sucúa y Área No. 7 Taisha; del cual se desprenden: 1 Hospital Provincial ubicado en su cabecera provincial, 6 Hospitales Cantónales: Sucua, Méndez. Limón, Gualaquiza, Palora y Taisha, 1 Centro de Salud Federación Shuar, 35 Subcentros de Salud y 35 Puestos de Salud ubicados todos ellos en los centros parroquiales y poblaciones Shuar-Achuar del sector fronterizo, dando un total de 83 Unidades de Salud.

Para las actividades de prestación de servicios de salud al sector fronterizo existe un convenio con Misión Salesiana de Orientes y Alas de Socorro, que con sus avionetas permite trasladar al personal de salud, programas de Brigadas Médicas, referencia y contrareferencia de pacientes, que dependiendo de la complejidad del paciente son trasladados a centros

Hospitalarios de la provincia o fuera de ella a los hospitales Vicente Corral Moscoso de Cuenca, Voz Andes de Shell Pastaza y Quito.

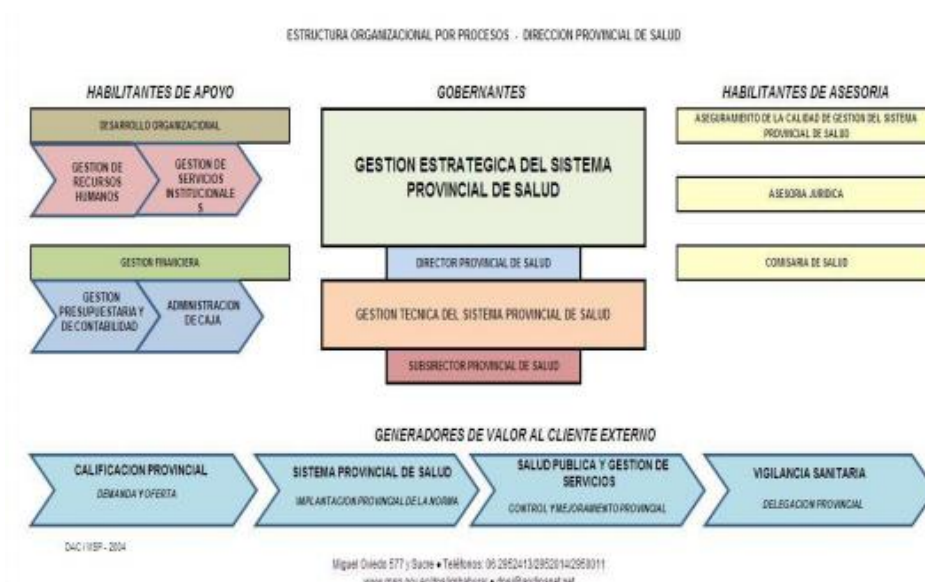
Actualmente la Dirección de Salud de Morona Santiago está pasando por un proceso de cambio en todos los niveles tanto físico como estructural humano.

1.2. ORGANIZACIÓN

1.2.1. Estructura Organizacional por Procesos

En el organigrama detallado a continuación se describe cada una de las dependencias o áreas que conforman la Dirección Provincial de Salud.

Gráfico 1: Estructura organizacional por procesos – Dirección Provincial de Salud

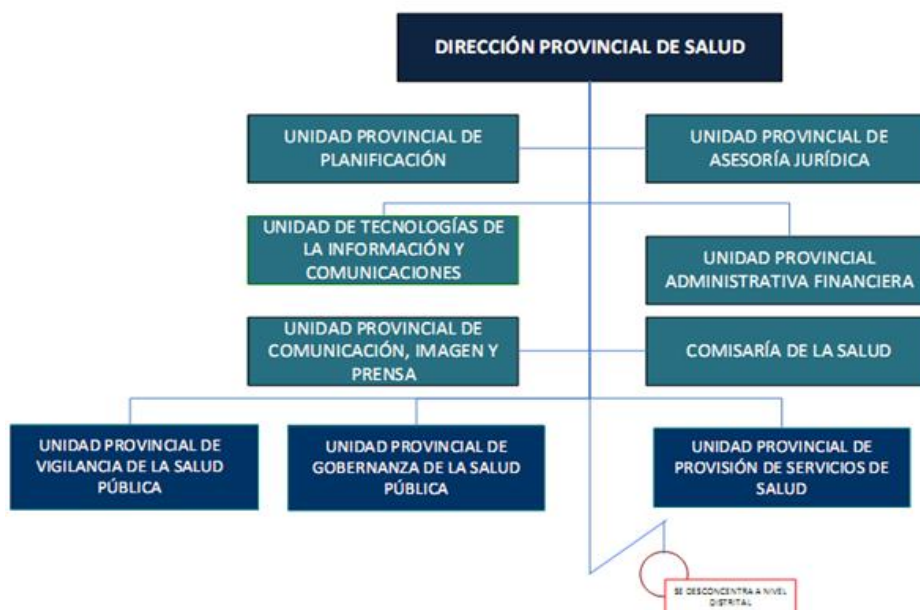


Fuente: Dirección Provincial de Salud

1.2.2. Organigrama

En el siguiente grafico se presenta la estructura orgánica de las Direcciones Provinciales de Salud:

Gráfico 2: Estructura organizacional Dirección Provincial de Salud



Fuente: Dirección Provincial de Salud

1.2.3. Funciones

En virtud de que la investigación se concretará en la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago, a continuación se detallan las funciones de este departamento:

- a) Supervisar y control el cumplimiento de las disposiciones del Código de la Salud, en lo referente al control de medicamentos, alimentos, establecimientos de salud y profesiones médicas e informar al Director

Provincial de las novedades encontradas para tramitar ante el comisario la aplicación de las sanciones y resoluciones que corresponda.

- b)** Mantener actualizado a nivel provincial el catastro de:
- Laboratorios farmacéuticos; fábrica de alimentos y bebidas.
 - Establecimientos de salud públicos y privados.
 - Profesionales de la salud, tanto a nivel medio como superior.
 - Locales de distribución y expendio de medicamentos, productos biológicos y de alimentos y bebidas procesadas.
 - Hoteles, residenciales, prostíbulos, casas de tolerancia y locales de reunión masiva de personas.
- c)** Elaborar y ejecutar el programa de control sanitario.
- d)** Elaborar anualmente el calendario provincial de turnos de funcionamiento de farmacias, droguerías y botiquines y controlar el estricto cumplimiento del mismo.
- e)** Informar mensualmente a la Dirección Nacional de Control Sanitario sobre las actividades que han llevado a cabo en el Departamento Provincial.
- f)** Exigir a los propietarios o representantes legales de los establecimientos y locales de salud, la obtención, dentro del término legal de los correspondientes permisos anuales de funcionamiento.
- g)** Coordinar con los laboratorios provinciales del Instituto Nacional de Higiene Leopoldo Izquieta Pérez, la realización de los análisis para el control de calidad de productos sujetos al control sanitario.

Para el cumplimiento de sus funciones la Unidad Provincial de Vigilancia de la Salud Pública cuenta con las siguientes secciones:

- Control de Medicamentos.
- Control de Alimentos.
- Control de Establecimientos y Profesiones Médicas y Afines.

Dentro de la Dirección Provincial de Salud se encuentra la Unidad Provincial de Vigilancia de la Salud Pública la cual presenta los siguientes productos:

1.2.4. Productos de la vigilancia de la salud pública⁴

Unidad Responsable: Unidad Provincial de Vigilancia de la Salud Pública

Gestión Interna:

- Epidemiología
- Vigilancia y Control Sanitario
- Estrategias de Salud Colectiva

1.2.4.1. Productos de Vigilancia y Control Sanitario

Para efectos del Plan de Marketing a desarrollarse se detallarán, a continuación, los productos de la Vigilancia y Control Sanitario:

⁴*Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del ministerio de salud pública*

- a)** Informe de coordinación de la implementación de políticas públicas del sistema farmacoterapéutico y relacionados;
- b)** Informe de coordinación de la aplicación de leyes, reglamentos y otros instrumentos jurídicos para establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria;
- c)** Certificaciones sanitarias para transporte de alimentos;
- d)** Informe de control de la ejecución presupuestaria de los planes anuales y fijación de precios de adquisición de medicamentos e insumos;
- e)** Informe de control y vigilancia sanitaria de establecimientos de producción, almacenamiento distribución y comercialización de: medicamentos en general, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos, productos dentales, dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico y otros de su competencia;
- f)** Informe de conformidad y no conformidad para sanciones en coordinación con la Comisaria de Salud;
- g)** Informe de control de la gestión de alertas sanitarias alimentarias;
- h)** Informe de coordinación trimestral y control permanente de precios de medicamentos en el área geográfica de su competencia;
- i)** Informe de control de la toma de muestra de alimentos que garanticen calidad e inocuidad y post registro de alimentos;
- j)** Informe operativos de toma de muestras, y movilizaciones de los productos, de comisos de productos e informes de sanción en coordinación con epidemiología.

1.2.5. Normativa Vigente⁵

De acuerdo al artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador “La Salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.”

Este derecho es garantizado por el Estado mediante la aplicación de políticas económicas, sociales, culturales educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La misma Constitución de la República determina que el Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, quien será responsable de formular la política nacional de salud, normar, regular y controlar todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

La Ley Orgánica de Salud establece que: "La autoridad sanitaria nacional a través de su organismo competente, Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Dr. Leopoldo Izquieta Pérez, quien ejercerá sus funciones en forma

⁵www.cip.org.ec/.../DECRETO%20EJECUTIVO%20No.%201290.pdf

desconcentrada, otorgará, suspenderá, cancelará o reinscribirá el certificado de registro sanitario, previo el cumplimiento de los trámites, requisitos y plazos señalados en esta Ley y sus reglamentos, de acuerdo a las directrices y normas emitidas por la autoridad sanitaria nacional, la misma que fijará el pago de un importe para la inscripción y reinscripción de dicho certificado de registro Sanitario cuyos valores estarán destinados al desarrollo institucional, que incluirá de manera prioritaria un programa nacional de control de calidad e inocuidad posregistro”:

Se señala además que es imperioso mejorar la calidad del control posregistro y facilitar a la vez la gestión del sector productivo nacional, a través de una institucionalidad que se especialice en la gestión de la y el control sanitario de productos de consumo humano, para lo cual se decreta crear la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria -ARCSA y el instituto Nacional de Investigación en Salud Pública - INSPI, como personas jurídicas de derecho público, con independencia administrativa, económica y financiera adscritas al Ministerio de Salud Pública.

El ***Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública INSPI***, será la institución ejecutora de la investigación, ciencia, tecnología e innovación en el área de salud humana y será el laboratorio de referencia nacional de la red de salud pública.

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, será el organismo técnico encargado de la regulación, control técnico

y vigilancia sanitaria de los siguientes productos: alimentos procesados, aditivos alimentarios, medicamentos en general, productos nutracéuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos y productos dentales; dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico, productos higiénicos, plaguicidas para uso doméstico e industrial, fabricados en el territorio nacional o en el exterior, para su importación exportación, comercialización, dispensación y expendio, incluidos los que se reciban en donación y productos de higiene doméstica y absorbentes de higiene personal, relacionados con el uso y consumo humano; así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario establecidos en la Ley Orgánica de Salud y demás normativa aplicable exceptuando aquellos de servicios de salud públicos y privados.

Son atribuciones y responsabilidades de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, las siguientes:

1. Elaborar y ejecutar la normativa técnica para el control y vigilancia sanitaria de los productos mencionados en el párrafo anterior, de conformidad con las normas y políticas emitidas para el efecto por la autoridad Sanitaria Nacional y la Ley del Sector;
2. Otorgar, suspender, cancelar o reinscribir los certificados de Registro Sanitario de los productos, según la normativa vigente;
3. Otorgar, suspender, cancelar o reinscribir notificaciones Sanitarias Obligatorias para cosméticos y productos higiénicos de acuerdo a la normativa vigente;

4. Realizar el control y la vigilancia por registro de los productos sujetos a emisión de Registro Sanitario;
5. Implementar y ejecutar el sistema de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia;
6. Emitir permisos de Funcionamiento de los establecimientos que producen, importan, exportan, comercializan, almacenan, distribuyen, dispensan y/o expendan los productos enunciados en el artículo 9 del presente decreto, que están sujetos a obtención de Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria; así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario establecidos en la Ley Orgánica de Salud y demás normativa aplicable, exceptuando aquellos de servicios de salud públicos y privados;
7. Verificar el cumplimiento de la normativa y emitir los certificados correspondientes a: buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas de laboratorio, buenas prácticas de dispensación y farmacia, buenas prácticas de almacenamiento y distribución; y otras de su competencia;
8. Ejecutar el control y vigilancia de toda forma de publicidad y promoción de los productos sujetos a Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria de conformidad con lo dispuesto en la Ley que rige el sector;
9. Autorizar las importaciones de muestras sin valor comercial de productos sujetos a Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria, con fines de obtención de Registro Sanitario, investigación, desarrollo; y, para los casos contemplados en las disposiciones establecidas por Ley;
10. Controlar la aplicación de los precios de medicamentos de uso humano fijados por la Autoridad Sanitaria Nacional;
11. Emitir a las instancias respectivas de la Autoridad Sanitaria Nacional los informes para la correspondiente sanción, en los casos de incumplimiento

de la normativa de control y vigilancia sanitaria vigente, que se encuentren bajo su ámbito; y,

12. Otras que la autoridad sanitaria nacional determine.

1.3. UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURA

La Dirección de Salud de Morona Santiago, está ubicada en la Calle 24 de Mayo y Patrocinio Jaramillo, en Macas, Provincia de Morona Santiago.

Para tener una idea más clara de su infraestructura se presenta la siguiente foto:

Ilustración 1: Infraestructura de la Dirección Provincial de Salud



CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO

2.1.1. Situación económica⁶

De acuerdo a la información estadística resultante del último censo nacional, el 75,8% de la población de la Provincia vive en condiciones de pobreza por necesidades básicas insatisfechas, muy por encima de la media nacional que es de 61,3%. Los cantones cuya población registra los mayores niveles de pobreza son Taisha 97,6% y Huamboya 94%, seguidas por Logroño 87,1%, Limón 77,2%, mientras que Morona 68,6% y Sucúa 67,3% tienen los mejores niveles, pero aún por encima de la media nacional. El índice de vulnerabilidad social que mide el analfabetismo de la población adulta, la desnutrición infantil, la pobreza medida por el consumo en los hogares, la mortalidad infantil y la presencia de nacionalidades y pueblos, a nivel provincial es de 37,5% mientras que a nacional es de 32,7%. Los remanentes de los productos de autoconsumo familiar son comercializados en los centros urbanos de la Región, así como son enviados a las ciudades de Quito, Ambato, Riobamba, Cuenca, Loja y Guayaquil, siendo los más importantes: cacao, café, arroz, maíz, yuca, plátano, naranjilla, frutas exóticas, pescado, carne de res, leche y derivados, caña de azúcar y derivados y artesanías.

⁶ *Plan estratégico institucional del gobierno autónomo provincial de Morona Santiago período 2009 - 2020*

En lo referente a la Dirección de Salud de la Provincia de Morona Santiago, esta entidad cuenta con un presupuesto asignado de \$ 6.924.357,94 para Administración, Gestión, Servicios y Apoyo a los Servicios de Salud para el año 2013⁷.

De acuerdo al artículo 21 del Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, “El valor recaudado por concepto de los derechos por permisos de funcionamiento establecidos en el presente reglamento, se destinará al mejoramiento de las actividades de control y vigilancia sanitaria en la respectiva provincia...”; razón por la cual es urgente la aplicación de estrategias de comunicación al interior de la Unidad de Control Sanitario con el propósito de elevar los montos de recaudación por concepto de emisión de permisos de funcionamiento, más aún cuando al observarse históricamente el número de establecimientos el incremento es continuo deduciéndose por tanto que existiría una acentuada evasión, lo cual se ratifica a continuación:

Tabla 1: Recaudación por concepto de Permisos de Funcionamiento

AÑO	VALOR
2010	28.047,36
2011	35.070,42
2012	53.499,23
2013	*63.771,88

* Corte a septiembre de 2013

Fuente: Departamento Financiero de la Dirección Provincial de Salud

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

⁷Ministerio de Finanzas, Información de Gastos, Reportes, Información Consolidada, ejercicio 2012.

En virtud de lo antes mencionado, actualmente se busca mejorar la Unidad de Control Sanitario con el propósito de buscar una reingeniería dentro del área profesional ya que quienes no tienen el perfil profesional no deberían laborar como inspectores de salud quienes posteriormente serán reconocidos como supervisores de sanidad. Adicionalmente es importante destacar que al momento se requiere contratar los servicios de un ingeniero en alimentos, quien será el encargado del control de los restaurantes, plantas procesadoras y todo lo referente a control y manejo de alimentos; un ingeniero en ecoturismo encargado de hospedaje y hoteles; y, un bioquímico farmacéutico para control de farmacias.

La Unidad de Vigilancia y Control Sanitario brinda a la ciudadanía un servicio dispuesto por la normativa vigente, mismo que contempla el pago de una tasa y, al existir una retribución económica impera la necesidad de entregar un servicio con calidad y calidez, de forma ágil y oportuna, que posicione a la Unidad como una dependencia que trabaja en beneficio de la salud de la comunidad.

2.1.2. Situación política

La provincia de Morona Santiago fue creada el 5 de noviembre de 1952, cuando se desmembró de la provincia de Santiago Zamora; está constituida por 12 cantones, 57 parroquias de las cuales 12 parroquias son urbanas y 45 parroquias son rurales distribuidas de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 2: Número de parroquias por cantones y por áreas

INDICADOR CANTONAL	NUMERO DE PARROQUIAS		
	PARROQUIAS	URBANAS	RURALES
MORONA	10	2	8
GUALAQUIZA	9	1	8
LIMON INDANZA	6	1	5
PALORA	5	1	4
SANTIAGO	8	1	7
SUCUA	4	1	3
HUAMBOYA	2	1	1
SAN JUAN BOSCO	5	1	4
TAISHA	4	1	3
LOGROÑO	3	1	2
PABLO VI	1	1	0
TOTAL MORONA	57	12	45
SANTIAGO			

La provincia de Morona Santiago está conformada por 12 cantones:

Tabla 3: Población por cantones de la provincia de Morona Santiago

Cantón	Pob. (2010)	Área (km ²)	Cabecera Cantonal
Gualaquiza	17.162	2.203	Gualaquiza
Huamboya	8.466	653	Huamboya
Limón Indanza	9.722	2.101	General Leonidas Plaza Gutiérrez

Logroño	5.723	1.218	Logroño
Morona	41.155	5.095	Macas
Pablo Sexto	1.823	1.371	Pablo Sexto
Palora	9.936	1.436	Palora
San Juan Bosco	3.908	1.138	San Juan Bosco
Santiago	9.295	1.691	Santiago de Méndez
Sucúa	18.318	893	Sucúa
Taisha	18.437	6.090	Taisha
Tiwintza	6.995	816	Santiago

Fuente: *es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Morona_Santiago*

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Los doce cantones detallados corresponden a la plaza en donde se entregan los servicios de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario, lugar que corresponde, en su mayoría, a parroquias urbanas que se encuentran alejadas de los centros urbanos cantonales, circunstancia que dificulta el accionar de la Unidad.

2.2. MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA

El marketing exitoso requiere que una organización desarrolle programas teniendo en cuenta otros factores de su entorno y que influyen en las actividades de comercialización o entrega del servicio.

Una de las herramientas estratégicas más utilizada por la institución, es la matriz FODA, que como su nombre lo indica permite identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a través del análisis y evaluación de los

factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Luego de realizar las entrevistas y efectuar el respectivo análisis con el personal que labora en la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago se ha elaborado la siguiente matriz FODA:

Tabla 4: Matriz FODA Dirección de Salud de Morona Santiago y Unidades de Vigilancia y Control Sanitario

<p>MACRO ENTORNO</p>	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Decisiones Gubernamentales * Marcado centralismo estatal * Poca comprensión de las normas de control sanitarias vigentes por parte de los usuarios. * Falta de comunicación permanente con las autoridades gubernamentales para dar a conocer las necesidades y requerimientos de DPS de Morona Santiago y sus unidades.
	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Apoyo del Gobierno seccional * Tecnología alternativa (redes sociales) * Creación del INSPI y del ARCSA * Incremento de los controles mediante el apoyo de las demás entidades reguladoras * Desarrollo de reuniones periódicas para programar planes de acción de vigilancia y control sanitario con la participación de la intendencia, Comisaría de Salud, Comisaría Nacional y Policía.
<p>MICRO ENTORNO</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nueva infraestructura. * Capacitación continúa del talento humano institucional.

- * Motivación permanente para realizar cambios tanto en la institución como en los negocios sujetos a control.
- * La reglamentación vigente.
- * El autofinanciamiento de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario

DEBILIDADES

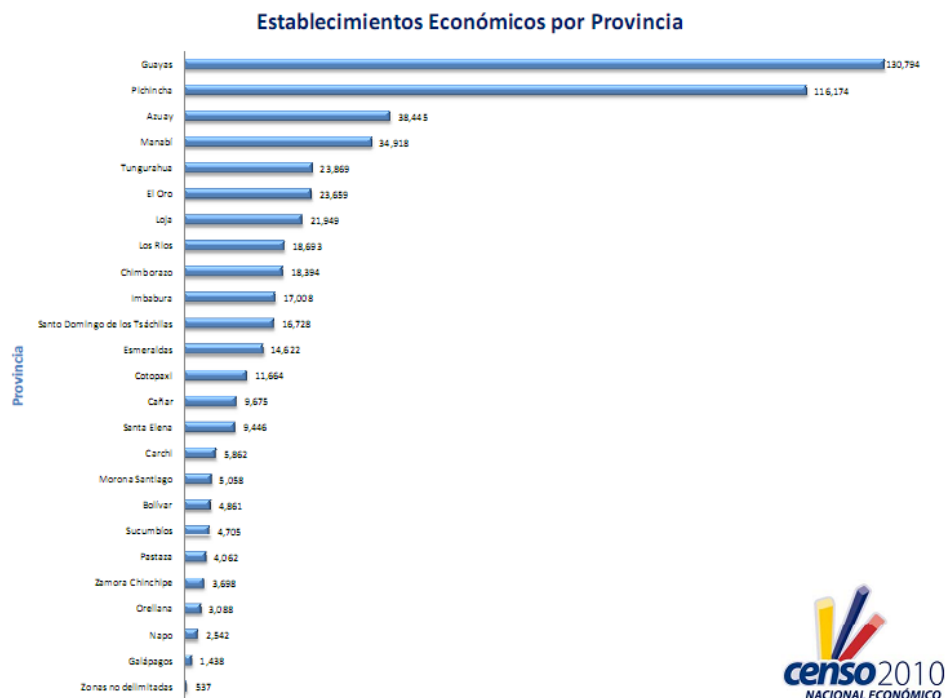
- * Falta de un plan estratégico y de marketing.
- * Ausencia de una línea de base de información.
- * Escasa capacitación al talento humano sobre procesos de vigilancia y control sanitario.
- * Deficiente comunicación interna en la institución.
- * Limitada capacitación a la población sobre aplicación de normas sanitarias y otros puntos de interés colectivo.
- * Déficit de recurso humano lo cual impide elevar los niveles de eficacia y eficiencia institucional.

2.3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

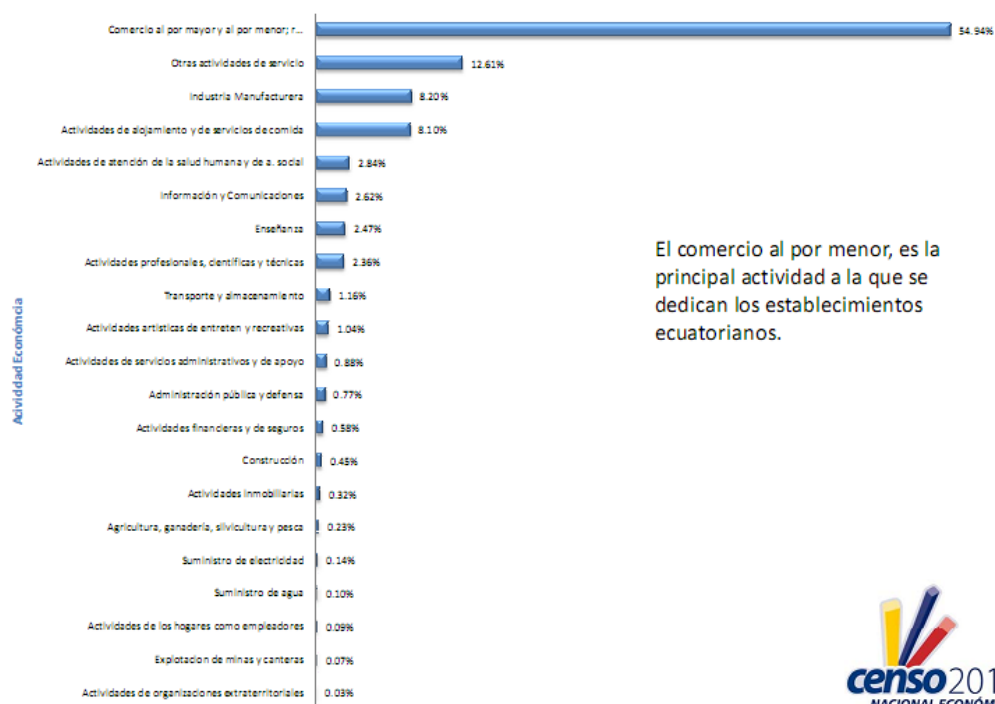
2.3.1. Investigación de mercado

En el Ecuador existen un total de 541.889 establecimientos económicos visibles a nivel nacional, de los cuales 5.058 están ubicados en la provincia de Morona Santiago, a continuación en el siguiente grafico se puede observar la distribución de los establecimientos a nivel nacional:

Gráfico 3: Establecimientos por actividad económica a nivel nacional



Establecimientos por Actividad Económica a Nivel Nacional



Fuente: Censo Nacional Económico 2010

En la provincia de Morona Santiago se cuenta con un total de 2.242 establecimientos sujetos al control sanitario, los mismos que están registrados en la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago.

Las actividades económicas más importantes son:

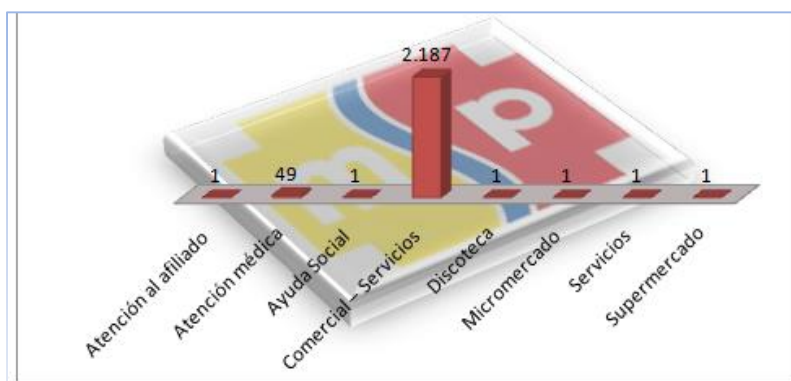
Tabla 5: Establecimientos de la Provincia de Morona Santiago año 2011

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS
Atención al afiliado	1
Atención médica	49
Ayuda Social	1
Comercial – Servicios	2.187
Discoteca	1
Micromercado	1
Servicios	1
Supermercado	1
TOTAL	2.242

Fuente: Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 4: Establecimientos con permiso de funcionamiento



Fuente: Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Como se puede apreciar de los 5.058 establecimientos económicos de la Provincia de Morona Santiago solo 2.242 cuentan con permiso de funcionamiento. En el siguiente cuadro se puede observar la cantidad de establecimientos por cantón en la provincia de Morona Santiago:

Tabla 6: Número de establecimientos por cantón

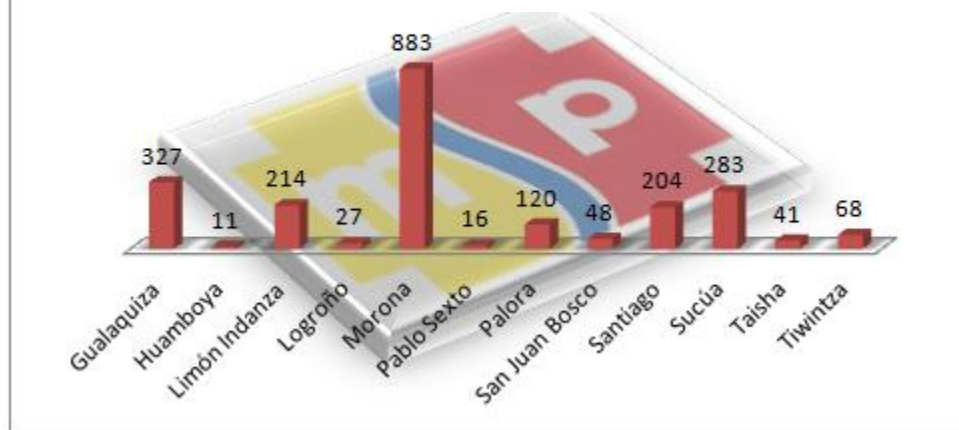
Cantón	Número de establecimientos	Cantón	Número de establecimientos
Gualaquiza	327	Palora	120
Huamboya	11	San Juan Bosco	48
Limón Indanza	214	Santiago	204
Logroño	27	Sucúa	283
Morona	883	Taisha	41
Pablo Sexto	16	Tiwintza	68
TOTAL = 2.242 establecimientos			

Fuente: Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 5: Número de establecimientos por cantón

Número de establecimientos por cantón en la provincia de Morona Santiago



Fuente: Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

La presente investigación se realizará la investigación en el cantón Morona, en la ciudad de Macas, la cual registra un total de **823** establecimientos con permiso de funcionamiento.

2.3.2. Recolección de información

Para la recolección de los datos necesarios referentes a la aceptación de la población sujeta al control de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario en la provincia de Morona Santiago se ha diseñado una encuesta, la misma que está dirigida a los diferentes estamentos sujetos al control para determinar el cumplimiento o no de la disposiciones legales por parte de los mismos y establecer si la unidad cumple o no con sus funciones en el área.

2.3.3. Determinación de la Muestra

La fórmula aplicada en el presente trabajo de investigación es el Muestreo Probabilístico, con su variante Muestreo Aleatorio Simple (MAS) sin reposición. La fórmula para calcular el tamaño de la muestra según el tipo de muestreo seleccionado es:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor tipificado con un nivel de confianza del 95% = 1.96

95% = Nivel de confianza

N = Tamaño de la población

P = Probabilidad que en la población se presente cierta característica = 0,5

Q = Probabilidad que en la población no se presente cierta característica = 0,5

∞ = Error estadístico = en este caso 5% = 0,05

Mediante la aplicación de la fórmula anterior se seleccionó el número de establecimientos económicos existentes en determinado lugar, lo cual se detalla a continuación:

La fórmula aplicada se muestra a continuación:

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

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 823}{0,05^2(823 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = \frac{790,41}{3,02} = 261,73 = 262$$

Del total de 823 locales en la ciudad de Macas, se ha determinado una muestra de 262 locales a ser encuestados.

2.3.4. Tabulación e Interpretación de Resultados

1. Su negocio está relacionado con:

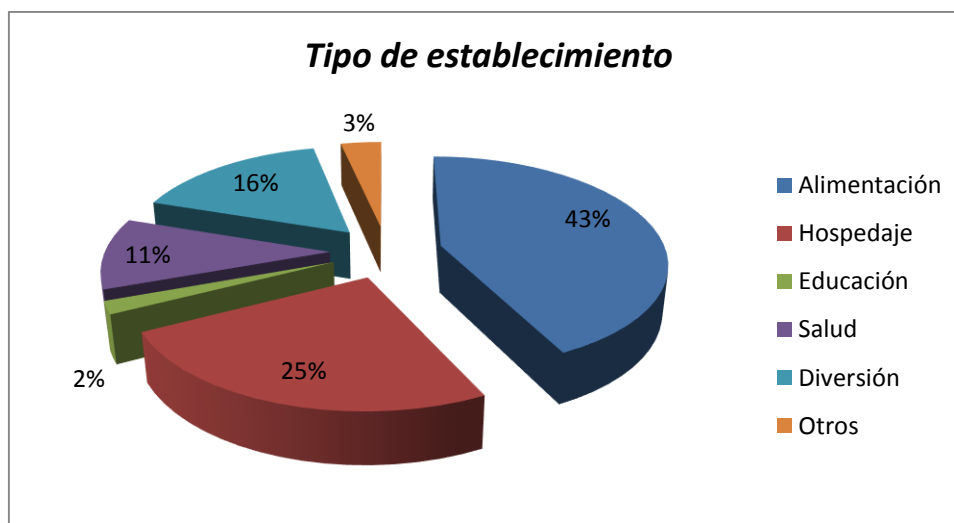
Con esta pregunta se pretende determinar el tipo de establecimiento económico que será analizado.

Tabla 7: Tipo de establecimiento

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alimentación	112	42,75
Hospedaje	65	24,81
Educación	5	1,91
Salud	28	10,69
Diversión	43	16,41
Otros	9	3,44
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 6: Tipo de establecimiento



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

Como se puede apreciar en la tabla anterior, en la provincia impera la entrega del servicio de alimentación, debido a que la implementación de esta clase de negocios no requiere de mayor inversión ya que se ha observado que muchos propietarios de restaurantes adecuan en sus viviendas estos servicios con el fin de obtener mayores ganancias.

2. Posee su negocio un certificado de control sanitario vigente

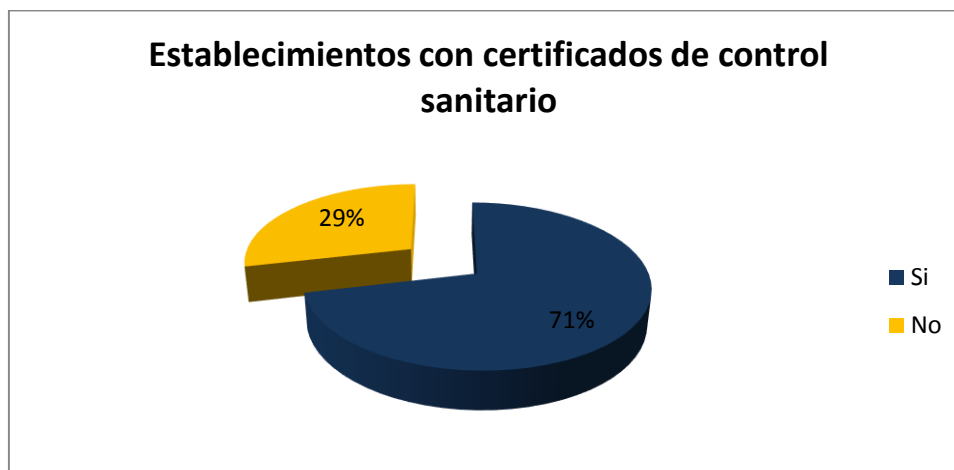
Entre una de las funciones de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario es la entregar certificados de control sanitario luego de realizar las inspecciones pertinentes.

Tabla 8: Establecimientos con certificados de control sanitario

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	187	71,37
No	75	28,63
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 7: Establecimientos con certificados de control sanitario



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

Es indudable que existe, por parte de los dueños de los establecimientos, responsabilidad para con el cumplimiento de la normativa legal con el fin de evitar la sanción pecuniaria que determina el reglamento respectivo.

3. Conoce usted las obligaciones que posee como empresario en el cuidado de la salud de sus clientes.

Con esta pregunta se puede determinar si los dueños de los establecimientos económicos conocen las normas que deben aplicar sobre control sanitario en cada uno de sus negocios según su tipo.

Tabla 9: Conocimiento sobre obligaciones de control sanitario

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	154	58,78
No	108	41,22
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 8: Conocimiento sobre obligaciones de control sanitario



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

Se observa que la mayoría de los propietarios de establecimientos sujetos a control sanitario se encuentran cumpliendo con la normativa porque han tenido conocimiento de las sanciones que se encuentran vigentes.

- 4. Esta informado sobre las normas de control sanitario que debe aplicar.**

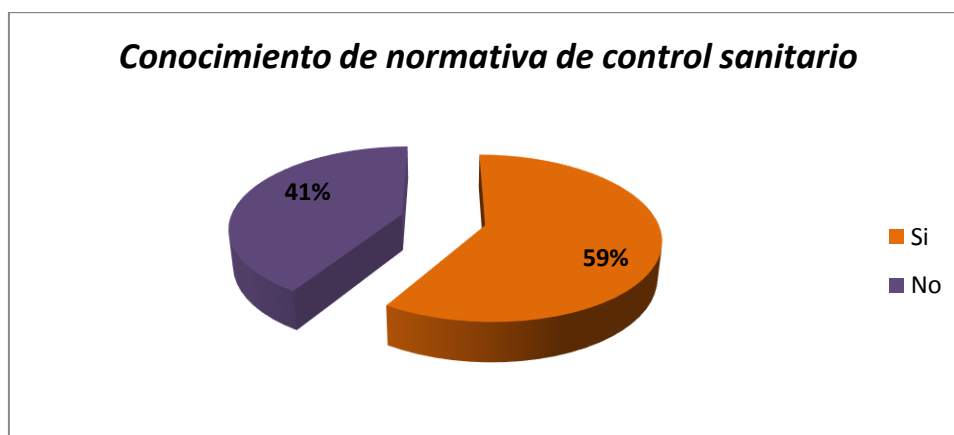
Con esta pregunta, ligada a la anterior, se determina con claridad el nivel de conocimiento o no de la población sobre las normas de control sanitario que deben aplicarse.

Tabla 10: Conocimiento de normativa de control sanitario

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	154	58,78
No	108	41,22
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 9: Conocimiento de normativa de control sanitario



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

Existe conocimiento de la normativa vigente porque la mayoría de establecimientos sujetos a control sanitario se encuentran ubicados en las zonas urbanas de los cantones de la provincia, en donde la Dirección Provincial de Salud

realiza la publicidad respectiva sobre los trámites a realizarse para evitar sanciones por incumplimiento.

5. En qué periodo se han realizado los controles de su negocio por parte de las autoridades sanitarias.

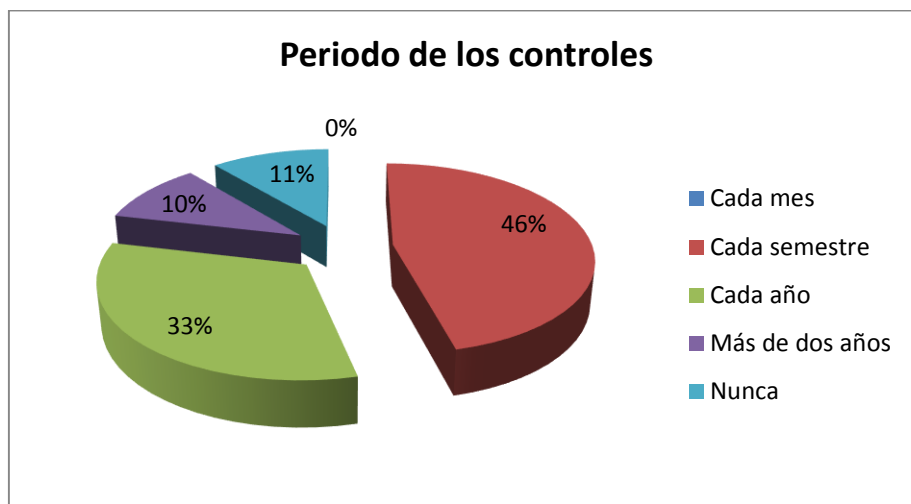
Esta pregunta fue diseñada con la intención de conocer la eficiencia de la Unidad de Control Sanitario y determinar si se están cumpliendo o no los periodos de las inspecciones sanitarias establecidas por la Ley, la misma que señala que los controles se deben desarrollar en un periodo de seis meses.

Tabla 11: Periodo de los controles

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cada mes	0	0,00
Cada semestre	121	46,18
Cada año	85	32,44
Más de dos años	27	10,31
Nunca	29	11,07
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 10: Periodo de los controles



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

No existen inspecciones continuas a los establecimientos sujetos a control sanitario ya que la provincia de Morona Santiago es la segunda a nivel nacional en extensión, y sus vías de comunicación son de segundo y tercer orden, por lo que el acceso a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria puede ser muy complicado. Además, es importante indicar que se cuenta con un cantón al que solo se accede por vía fluvial y aérea, que es el cantón Taisha.

6. En caso de incumplimiento de alguna norma de control sanitario la Dirección de Salud y la unidad de Vigilancia y Control Sanitario han tomado alguna medida.

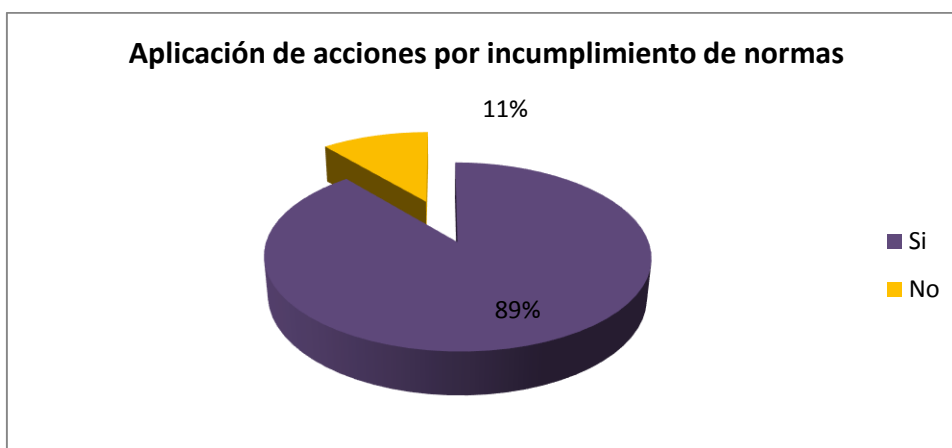
Con esta pregunta se pretende establecer si en caso de no cumplir con las disposiciones legales se aplican las sanciones establecidas en la ley.

Tabla 12: Aplicación de acciones por incumplimiento de normas

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	233	88,93
No	29	11,07
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 11: Aplicación de acciones por incumplimiento de normas



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

En relación con la pregunta No. 2, se puede determinar que los establecimientos encuestados cuentan con un permiso sanitario porque con anterioridad recibieron una sanción por parte de la Unidad de Control Sanitario, lo que ocasionó la regularización de los trámites para la obtención de los permisos y evitar las multas agravadas por reincidencia.

7. ¿Qué tipo de sanciones se han impartido?

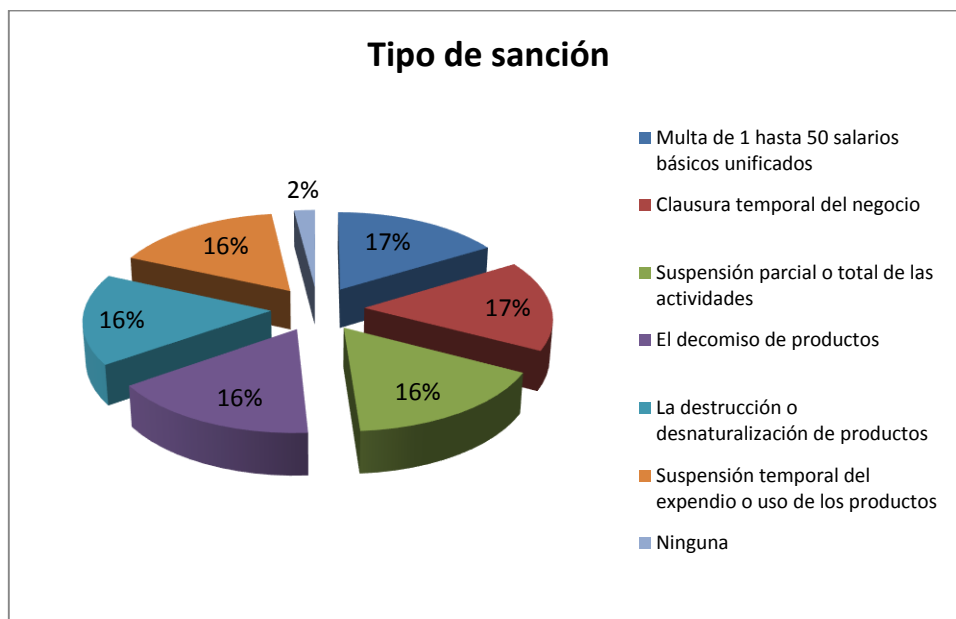
Con esta pregunta se busca conocer si los dueños de los establecimientos conocen cuales pueden ser las sanciones en caso de incumplir con las normas establecidas.

Tabla 13: Tipo de sanción

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Multa de 1 hasta 50 salarios básicos unificados	233	88,93
Clausura temporal del negocio	233	88,93
Suspensión parcial o total de las actividades	233	88,93
El decomiso de productos	233	88,93
La destrucción o desnaturalización de productos	233	88,93
Suspensión temporal del expendio o uso de los productos	233	88,93
Ninguna	29	11,07
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 12: Tipo de sanción



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

Se imponen varias sanciones porque los inspectores de la Dirección Provincial de Salud se encuentran capacitados en la imposición de las mismas y tienen conocimiento de las circunstancias específicas que determina la ley para cada caso.

8. Considera necesario un proceso de capacitación sobre las normas de control sanitario que debe implementar para su negocio.

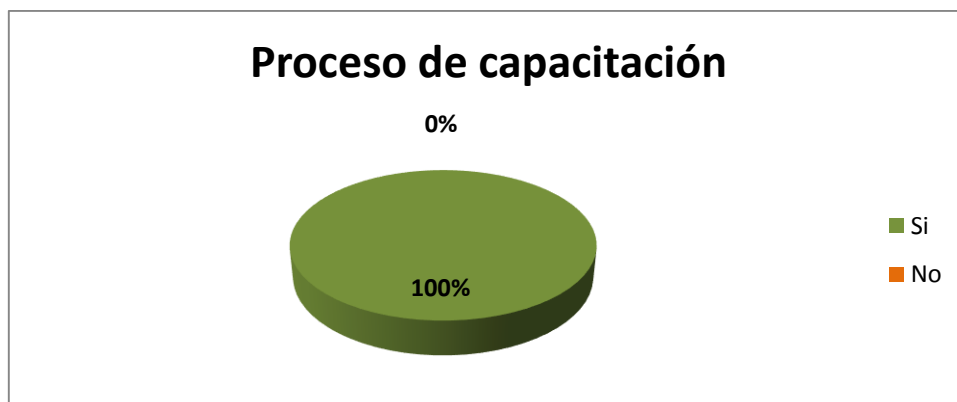
En caso de desconocimiento de las normas es importante brindar capacitación oportuna y pertinente para cada área.

Tabla 14: Proceso de capacitación

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	262	100,00
No	0	0,00
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 13: Proceso de capacitación



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

De acuerdo a lo manifestado por los propietarios de los establecimientos sujetos a control sanitario, la Dirección Provincia de Salud nunca ha impartido capacitaciones, por lo que no existe un conocimiento claro e íntegro de las normas que se aplican para cada negocio, tan solo lo relacionado a las sanciones.

9. Como se evalúa la gestión de la Dirección Provincial de Salud y de la unidad de Vigilancia y Control Sanitario

Se pretende con esta pregunta determinar el nivel de satisfacción de la población con el accionar de la Unidad de Control Sanitario y establecer el posicionamiento que posee este departamento.

Tabla 15: Eficiencia de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buena	123	46,95
Regular	92	35,11
Malo	47	17,94
TOTAL	262	100,00

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 14: Eficiencia de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Fuente: Encuestas

No existe un reconocimiento social a la gestión que realiza la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago por cuanto la percepción ciudadana es que el servicio que se brinda es ineficiente, lo

cual hace entrever que el personal no se encuentra o debidamente capacitado o definitivamente hace falta mayor calidez en el trato hacia el usuario.

HALLAZGOS DEL DIAGNOSTICO

En función de los antecedentes anteriormente señalados, resulta fundamental formular una propuesta que tome en cuenta los siguientes problemas:

- La provincia de Morona Santiago, es la segunda provincia más extensa del país, está formada por 12 cantones y 57 parroquias, de las cuales tan solo 12 son urbanas.
- La Unidad de Vigilancia y Control Sanitario cuenta con un limitado recurso humano económico y humano, situación que no permite brindar el servicio en las condiciones que demanda la colectividad.
- La coordinación con los Gobiernos Seccionales es una fortaleza que ha permitido informar masivamente a la comunidad, sobre todo en las efemérides cantonales.
- El 29% de los establecimientos no poseen un certificado de control sanitario vigente.
- El 41%, desconocen sus obligaciones como empresarios en el cuidado de la salud de sus clientes y sobre las normas de control sanitario que deben de aplicar en sus locales comerciales.
- En 54% de los establecimientos económicos no se efectúan los controles e inspecciones en el periodo fijado por la Ley (6 meses).

- El 11%, no conocen sobre las sanciones en caso de incumplir las normas sanitarias.
- El 100%, de los propietarios consideran importante recibir capacitación sobre Normas y Leyes de Control Sanitario.
- Un importante 53%, consideran deficiente el accionar de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.

Es importante destacar que las variables del marketing, como son el producto o servicio, plaza y precio se encuentran determinadas por la normativa legal vigente por lo que no están sujetas a tratamiento o análisis ya que tienen un carácter imperativo; la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario es la entidad encargada de emitir los permisos de funcionamiento para los establecimientos sujetos a control; por este servicio se debe cancelar un valor dispuesto formalmente por el órgano competente (Ministerio de Salud Pública); y al tener jurisdicción provincial la Dirección de Salud, la plaza en la que se desenvuelve la Unidad es la provincia de Morona Santiago.

Tabla 16: Presupuesto de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

MINISTERIO DE FINANZAS											
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Consolidada											
Ejecucion del Presupuesto (Grupos Dinamicos)											
Expresado en Dólares											
Unidad Ejecutora = 0114											
- Actividad -											
DEL MES DE ENERO AL MES DE DICIEMBRE											
PAGINA : 1 DE 1											
FECHA : 03/01/2013											
HORA : 9:31.21											
REPORTE : R00804768.rpt											
EJERCICIO: 2012											
DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	MODIFICADO	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEC
01 00 000 001ADMINISTRACION.GESTION, SERVICIOS Y APOYO A LOS SERVICIOS DE SALUD	5,924,357.94	-2,075,770.69	4,848,587.25	1,313.59	4,505,633.66	4,505,633.66	4,505,528.04	340,639.80	341,953.39	105.82	92.95
20 00 000 001ADMINISTRACION -RECURSOS HUMANOS, FARMACIA, LABORATORIO,RAYOS X, LAVANDERIA, TRANSPORTE, ALIMENTACION Y OTROS SERVICIOS	0.00	70,631.72	70,631.72	28,355.13	38,787.37	38,787.37	38,787.37	3,488.22	31,844.35	0.00	54.91
24 00 033 001CESNUTRICION CERVO	0.00	20,052.02	20,052.02	711.33	12,840.47	12,840.47	12,840.47	6,510.22	7,221.55	0.00	64.00
28 00 000 001PROVISION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE MEDICINA TRADICIONAL	0.00	8,665.00	8,665.00	6.00	8,203.42	8,203.42	8,203.42	455.58	461.58	0.00	94.67
30 00 005 001EXTENSION DE LA PROTECCION SOCIAL EN SALUD	0.00	143,943.43	143,943.43	0.00	95,135.36	95,135.36	95,135.36	48,808.07	48,808.07	0.00	66.09
30 00 010 001UNIDADES MOVILES DE SALUD ESCOLAR	0.00	78,542.36	78,542.36	0.00	64,206.43	64,206.43	64,206.43	14,335.93	14,335.93	0.00	81.75
30 00 012 001PORTALCEMIENTO RED DE SERVICIOS DE SALUD Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
30 00 015 001PROMOCION DE LA SALUD	0.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00
30 00 018 001INFRAESTRUCTURA FISCA EQUIPAMIENTO MANTENIMIENTO ESTUDIOS Y FISCALIZACION EN SALUD	0.00	80,000.00	80,000.00	5,680.00	74,327.05	74,327.05	74,327.05	22.95	5,672.95	0.00	92.91
30 00 024 001INMUNIZACIONES ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES POR VACUNA	0.00	35,692.09	35,692.09	8,129.49	27,552.26	27,552.26	27,552.26	10.34	8,139.83	0.00	77.19
30 00 027 001CONTROL VIGILANCIA Y TRATAMIENTO DE ZOONOSIS RABIA	0.00	233,546.28	233,546.28	3,942.94	228,603.85	228,603.85	228,603.85	992.49	4,942.43	0.00	97.85
30 00 028 001CONTROL Y TRATAMIENTO DE LA TUBERCULOSIS	0.00	2,475.00	2,475.00	1,495.00	979.00	979.00	979.00	0.00	1,495.00	0.00	39.56
30 00 030 001ALIMENTACION Y NUTRICION SIAN	0.00	42,359.63	42,359.63	2,176.73	39,448.84	39,448.84	39,448.84	744.06	2,920.79	0.00	93.11
30 00 034 001VIGILANCIA EN DESORDENES POR DEFICIENCIA DE YODO	0.00	1,492.99	1,492.99	0.00	1,492.99	1,492.99	1,492.99	0.00	0.00	0.00	100.00
30 00 067 001ESTRATEGIA NACIONAL INTERSECTORIAL DE PLANIFICACION FAMILIAR	0.00	26,915.65	26,915.65	0.00	20,691.73	20,691.73	20,691.73	6,223.92	6,223.92	0.00	76.85
30 00 069 001TRATAMIENTO DE ERRORES DE REPRODUCCION EN LA POBLACION ECUATORIANA	0.00	5,244.30	5,244.30	0.00	5,244.30	5,244.30	5,244.30	0.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL :	5,924,357.94	-1,325,190.22	4,599,167.72	52,789.21	5,124,146.93	5,124,146.93	5,124,041.11	422,231.58	475,020.79	105.82	91.52

Fuente: Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

CAPÍTULO III: PROPUESTA

3.1. INTRODUCCIÓN

La comunicación resulta fundamental a efecto de garantizar un reconocimiento social de la Dirección Provincia de Salud de Morona Santiago y motivar a los usuarios para que se sientan identificados con el trabajo que realiza la institución en beneficio de la salud comunitaria.

Del diagnóstico realizado se concluye que los sistemas de comunicación empleados por la Dirección Provincial de Salud no han logrado los resultados esperados, ya que la ciudadanía no se encuentra debidamente motivada para realizar los trámites en la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario; no existe un verdadero sentido de responsabilidad para con la sociedad y se cumple con la normativa vigente solo por evitar las sanciones respectivas.

Cuando la gente se motive e involucre en la normativa que debe cumplirse por parte de los Establecimientos Sujetos a Control Sanitario se logrará el reconocimiento social de la Dirección Provincial de Salud.

Ante el problema detallado se propone la aplicación de estrategias de comunicación mix, entendiéndose como tal al conjunto de disciplinas de

comunicación (publicidad, relaciones públicas y promoción de ventas) que optimizan y ponen a disposición del usuario el servicio ofertado.

3.1.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Plan Estratégico de Marketing para mejorar el posicionamiento y garantizar con un servicio eficiente el bienestar de los usuarios de la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago, a través de un proceso de investigación de las necesidades de la institución y de la colectividad y la determinación de estrategias publicitarias y promocionales.

3.2. PROPUESTA PUBLICITARIA Y PROMOCIONAL

Uno de los propósitos fundamentales de la Dirección Provincial de Salud es hacer conocer masivamente los servicios que ofrece y mejorar su posición en la sociedad; para lograr lo mencionado es importante determinar estrategias que permitan que más personas se informen diariamente. Las estrategias más utilizadas para este fin son la publicidad y la promoción.

La Publicidad es la que da a conocer los servicios brindados, como spots en radio, prensa, televisión, anuncios, carteles, banners, trípticos, son algunas de las formas que se usan de manera cotidiana. Con estos medios se espera informar e influir en el usuario buscando el cumplimiento de la normativa legal vigente.

La promoción es una herramienta que consiste en la entrega de incentivos a los usuarios con el fin de incrementar la utilización de servicio ofertado en la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud. Los incentivos pueden ser artículos que mantengan un recuerdo a largo plazo, como son: gorras, camisetas, llaveros, esferos, entre otros.

La importancia de la publicidad y promoción de los servicios se encuentra en la satisfacción del usuario al momento de realizar los trámites correspondientes, de forma ágil y efectiva, ya que se encuentra debidamente informado y conoce cuáles son sus obligaciones, deberes, derechos y sanciones en caso de incumplimiento; por esta razón es que se debe determinar como estrategia institucional, la promoción de los servicios relacionados con el Control Sanitario de los establecimientos señalados en el reglamento respectivo.

A continuación se detallan las estrategias de comunicación mix que permitirán incrementar el reconocimiento social a través del mejoramiento del servicio en la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

3.2.1. Estrategia 1.- Publicidad

La publicidad es importante porque permite informar y persuadir al usuario de los servicios ofertados por la Dirección Provincial de Salud con el fin de brindarlos con oportunidad, pertinencia y eficacia.

3.2.1.1. Publicidad En Radio

Al ser en la provincia de Morona Santiago, la publicidad en radio la más utilizada, debido su alcance y a la oportunidad de llegar a la mayor cantidad de población, se optará por este medio.

3.2.1.1.1. Objetivo

Difundir los servicios que brinda la Dirección Provincial de Salud a través de medios de comunicación masivos para incrementar la cobertura que brinda a los usuarios, para acrecentar el número de personas que solicitan los permisos de funcionamiento.

3.2.1.1.2. Importancia

La radio tiene la virtud de llegar hasta el último rincón de la complicada geografía de la provincia de Morona Santiago, siendo en muchas comunidades el único medio de relacionamiento que tiene la población.

3.2.1.1.3. Spot en radio

El spot publicitario a difundirse en las estaciones de radio será el siguiente:

“La Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago, a través de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario, emite anualmente los permisos de funcionamientos para los establecimientos sujetos a control sanitario.

Para la obtención del permiso de funcionamiento se deberá presentar la ficha de inspección, el pago respectivo, el permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos, copia del RUC y copia de la cédula de identidad.

Los establecimientos sujetos a control sanitario que deben obtener permisos de funcionamiento son: establecimientos que brinden servicios de salud, públicos y privados, clínicas, hospitales, centros médicos, consultorios médicos y odontológicos, centros de cosmetología, centros de reducción de peso, farmacias, establecimientos de productos naturales, procesadoras de alimentos y bebidas, sala de velaciones, estaciones de expendio de combustibles y lubricantes, estaciones comercialización de gas doméstico e industrial, restaurants, comedores, picanterías, cafeterías, heladerías, bares, cantinas, complejos turísticos, hoteles, hostales, moteles, discotecas y peñas, gimnasios, guarderías, asilos y hogar de ancianos, piscinas, balnearios públicos y privados, salones de belleza, plantas de lavanderías y aserraderos.

Obtenga más información en las oficinas de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago o en las Jefaturas de Áreas de cada uno de los cantones. Si cumple con las obligaciones evitará el pago de sanciones.”

El tiempo del spot es de 45 segundos y a una sola voz.

3.2.1.1.4. Duración

Se publicitará el spot durante cuatro meses.

FECHA DE INICIO – PRIMERA FASE

Se inicia por la publicidad del spot el 2 de enero.

FECHA DE FINALIZACIÓN – PRIMERA FASE

Se finaliza la publicidad de la primera fase el 28 de febrero.

FECHA DE INICIO – SEGUNDA FASE

Se inicia por la publicidad del spot el 1 de junio.

FECHA DE FINALIZACIÓN – SEGUNDA FASE

Se finaliza la publicidad de la segunda fase el 31 de julio.

3.2.1.1.5. Presupuesto Estimado

Para la realización del spot publicitario: USD. 300,00

Para la publicidad del spot: USD 2.000,00

3.2.1.1.6. Responsable

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago.

3.2.1.2. Publicidad en prensa escrita

La prensa escrita es el más antiguo y uno de los más importantes medios de comunicación de masas. Para la inmensa mayoría de los consumidores, sean o no lectores habituales, es el medio más respetado, quizás por su herencia histórica y su implicación política.

En la provincia de Morona Santiago contamos con dos periódicos locales que tienen sus ediciones de forma semanal.

3.2.1.2.1. Objetivo

Promocionar el servicio que realiza la Unidad de Control Sanitario, especificando los trámites que deben realizar los usuarios y las sanciones en caso de incumplimiento.

3.2.1.2.2. Importancia

La prensa escrita goza de gran prestigio, capacidad de análisis, amplia cobertura, y la agilidad de sus contenidos o sus columnistas son un valor añadido que permite llegar a más consumidores, por lo que se masifica la información. Es importante indicar que éste es un soporte duradero y al alcance directo del lector.

3.2.1.2.3. Duración

Se ha determinado la necesidad de utilizar la publicidad en prensa escrita por dos meses, asignándose tal publicidad para los meses de diciembre y enero ya que

desde el primer mes del año se inician los procesos para la obtención de los permisos respectivos.

FECHA DE INICIO

Se inicia la publicidad en prensa el 1 de diciembre.

FECHA DE FINALIZACIÓN

31 de enero.

3.2.1.2.4. Presupuesto estimado:

El presupuesto estimado es de USD. 2.000,00

3.2.1.2.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

Gráfico 15: Diseño de la publicidad para prensa escrita.



3.2.2. Estrategia 2. Medios de comunicación alternativos

3.2.2.1. Trípticos

Un tríptico es un folleto informativo doblado en tres partes, por lo regular es del tamaño de una hoja de papel tamaño carta, contiene la información sobre los servicios ofertadas y las sanciones o multas a imponerse.

3.2.2.1.1. Objetivo

Los trípticos permitirán informar a los dueños de los establecimientos conocer sobre las normas de control sanitario que deben implementar y evitar infringir la ley y que además se incurran en sanciones como decomisos, clausuras o multas.

3.2.2.1.2. Importancia

El tríptico nos da una redacción clara que define y presenta el servicio que ofrece la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud, promocionándose y distribuyéndose con gran facilidad. De esta manera la identidad de la empresa se fija en la memoria de los usuarios.

Gráfico 16: Diseño del tríptico para la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.

SERVICIOS OFRECIDOS POR LA UNIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO

UNIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO

ESTABLECIMIENTOS QUE DEBEN OBTENER PERMISOS

PROTEGIENDO TU SALUD

Vigilancia Sanitaria

- PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
- CONTROL DE CALIDAD
- PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS
- INSPECCIÓN
- CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN
- REGISTROS SANITARIOS

HOSPITAL BÁSICO DE SUCCA

FARMACIA

Dirección : Av.24 de Mayo y Patrocínio Jaramilla
Teléfono: 2700401 Ext. 125

MACAS – MORONA SANTIAGO
http://instituciones.mps.gob.ec/dps/morona_santiago

Protege tus ingresos, la calidad de tus productos, y la salud de tú comunidad, cumpliendo la Ley

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

Gráfico 17: Diseño del tríptico para la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.

INFRACCIONES Y SANCIONES

Las infracciones determinadas en esta ley se sancionaran con:

- Multa que va de uno hasta 50 salarios basicos unificados, segun el tipo de infracción establecida en la presente ley
- Suspension del permiso o licencia
- Suspensión del ejercicio profesional
- Decomiso y clausura parcial, temporal o definitiva del establecimiento correspondiente.

SECTOR	TEMA
Tiendas de abarrotes	Desarrollando mi negocio
Hoteles	Como vender más y mejor mi hotel.
Restaurantes	Recetas con salud
Bares	Distraccion sana y segura
Farmacias	Incremento de ventas
Carnicerías	Alimentos sanos
Manufacturas	Manipulacion de alimentos

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

3.2.2.1.3. Duración

Un mes, determinándose la entrega del tríptico en el mes de junio en virtud de que a partir del mes de julio de cada año se inicia el cobro de multas por solicitar el permiso de funcionamiento fuera de los plazos asignados en el reglamento respectivo.

FECHA DE INICIO

1 de junio.

FECHA DE FINALIZACIÓN

Se finalizará con la repartición del material el 30 de junio.

3.2.2.1.4. Presupuesto estimado:

El presupuesto para esta actividad es de USD. 1.500,00, para la elaboración de 10.000 ejemplares.

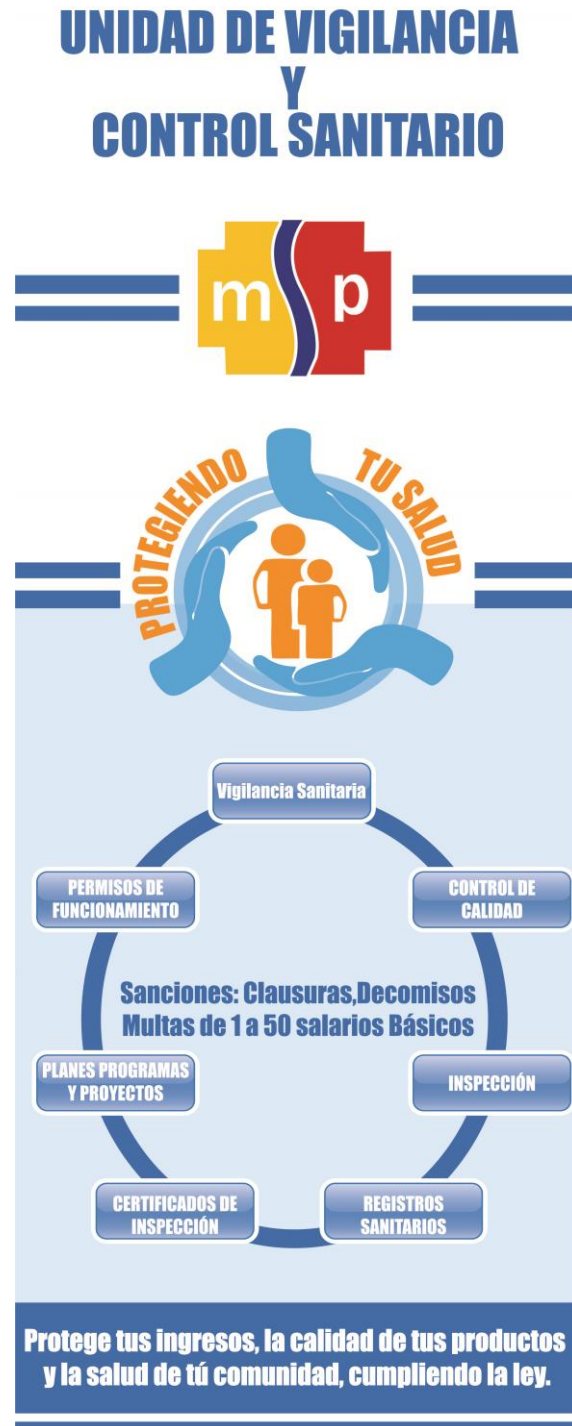
3.2.2.1.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

3.2.2.2. Baners

Una de las formas de publicitar el servicio y además crear conciencia en los dueños de los establecimientos económicos de la provincia de Morona Santiago sobre la aplicación de las normas para control sanitario son los Banners publicitarios, en los cuales se mostrara el logo de la Dirección Provincial de Salud, un listado de los servicios ofrecidos, las ventajas de cumplir la ley y una frase que llame la atención de la comunidad.

Gráfico 18: Banner para Unidad de Vigilancia y Control Sanitario



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

3.2.2.2.1. Objetivo

Mantener una publicidad constante que permita al usuario empoderarse de los servicios que brinda la Dirección Provincial de Salud a través de la Unidad de Control Sanitario.

3.2.2.2.2. Importancia

Es la forma más efectiva y económica de llamar la atención de los usuarios, ya que ocupa un espacio dentro de cualquier negocio para incitar el interés del usuario.

3.2.2.2.3. Duración:

Durante un mes al año.

FECHA DE INICIO

Se inicia la entrega de los banners el 1 de abril.

FECHA DE FINALIZACIÓN

Se finaliza la entrega el 30 de abril.

3.2.2.2.4. Presupuesto estimado:

Se plantea la elaboración de sesenta banners para repartir cinco en cada cantón, por lo que se estima un presupuesto de USD 4.000,00

3.2.2.2.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

3.2.3. Estrategia 3. Promoción

La promoción es una mezcla de información, persuasión y comunicación; actividades que están relacionadas entre sí, pues informar es persuadir y a la inversa, una persona a quien se convence, está informada también.

Existen varios medios que permiten informar y persuadir a la ciudadanía, buscando siempre el posicionamiento institucional.

3.2.3.1. Llaveros

Los llaveros son objetos utilizados diariamente por todos nosotros, ya que los usamos para llevar las llaves de nuestra casa, carro, muebles, oficinas, etc... son

elementos que se mantienen siempre junto a la persona, circunstancia que es aprovechada publicitariamente.

3.2.3.1.1. Objetivo

Mantener una publicidad o promoción constante que permita al usuario empoderarse de los servicios que brinda la Dirección Provincial de Salud a través de la Unidad de Control Sanitario, asegurando una adecuada recordación del servicio publicitado.

3.2.3.1.2. Importancia

Los llaveros publicitarios representan una oportunidad para la generación de relaciones a largo plazo con los usuarios, debido a que el llavero permanece por mucho tiempo junto a nuestro cliente, lo que conlleva a perennizar el logotipo de la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud, generando posicionamiento.

3.2.3.1.3. Duración

Se repartirá un total de dos mil llaveros durante un mes.

FECHA DE INICIO

Se inicia la distribución el 1 de mayo.

FECHA DE FINALIZACIÓN

Se finaliza la distribución el 31 de mayo.

3.2.3.1.4. Presupuesto estimado:

Costo estimado por unidad USD. 1,25 y el costo total es de USD 2.500,00

3.2.3.1.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

3.2.3.2. Camisetas

Son prendas de vestir estupendas para realizar publicidad, haciendo que los usuarios muestren en público su fidelidad hacia el servicio utilizado, debido a la vinculación personal que genera la prenda.

3.2.3.2.1. Objetivo

Crear un sentido de unidad entre los usuarios y la institución, situación que reflejará un reconocimiento social.

3.2.3.2.2. Importancia

Las camisetas para promoción buscan la identificación con determinado bien o servicios, en las personas que las utilizan o las llevan puestas, y simpatía en los observadores que permite generar posicionamiento social.

3.2.3.2.3. Duración

Se repartirán dos mil camisetas durante un mes.

FECHA DE INICIO

Se inicia la distribución el 1 de agosto.

FECHA DE FINALIZACIÓN

Se finaliza la distribución el 31 de agosto.

3.2.3.2.4. Presupuesto estimado:

El costo total es de USD. 4.000,00

3.2.3.2.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

3.2.3.3. Gorras

Son prendas de vestir muy útiles, sobre todo en las zonas que tienen un clima cálido como el de Morona Santiago.

3.2.3.3.1. Objetivo

Lograr un posicionamiento a largo plazo.

3.2.3.3.2. Importancia

Por su versatilidad, fácil producción y bajos costos, las gorras se han convertido en uno de los artículos más utilizados para la promoción de un bien o servicio, ya que son visibles en todos lados y esto representa una enorme ventaja por la accesibilidad que tiene la promoción impresa en la gorra.

3.2.3.3.3. Duración

Se repartirá dos mil gorras durante un mes.

FECHA DE INICIO

Se inicia la distribución el 1 de septiembre.

FECHA DE FINALIZACIÓN

Se finaliza la distribución el 30 de septiembre.

3.2.3.3.4. Presupuesto estimado:

El costo total es de USD. 4.000,00

3.2.3.3.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

3.2.3.4. Medios Interactivos

Los medios interactivos son aquellos que producen interacción entre un sujeto y un computador, generándose una especie de diálogo entre ambos actores, estando el control en las manos del cliente.

3.2.3.4.1. Objetivo

Brindar al usuario información actualizada para la realización de los trámites en la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago, e incluso iniciar el trámite que le corresponde a través de la página web.

3.2.3.4.2. Importancia

En nuestro mundo globalizado, la información que se produce a través de los medios interactivos es la más conocida y publicitada, por lo que la importancia radica en la difusión masiva a un bajo costo.

3.2.3.4.3. Duración

Un mes para la elaboración del diseño de la página web de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago.

FECHA DE INICIO

Se realizará el lanzamiento de la página web el 1 de octubre del 2013.

3.2.3.4.4. Presupuesto estimado:

Se elaborará un nuevo diseño de la página web de la institución con un costo de USD 1.000,00

3.2.3.4.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario.

Ilustración 2: Pagina web de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

GOBIERNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
PRESIDENCIA DEL EC. RAFAEL CORREIA

Enlaces Contactar Noticias

Inicio Dirección Base Legal Programas Ley de Transparencia Publicaciones Areas de Salud

Servicios de Salud

- Proceso de Control y Vigilancia Sanitaria
- Epidemiología
- Mapa de Areas de Salud

Misceláneos

- Noticias
- Galería
- Turnos de Farmacias
- Descargas
- Contáctenos

Regístrate

Nombre de usuario

Contraseña

Recordarme

Iniciar sesión

- ¿Olvidó su contraseña?
- ¿Olvidó su nombre de usuario?
- Regístrese aquí

Busque Hospitales y Centros de Salud en su Provincia

Morona Santiago

Contador de Visitas

Hoy	5
Ayer	2
Esta Semana	13
Este Mes	24
Total	41091

Salud Mental

DÍA INTERNACIONAL DE LA SALUD MENTAL

La Salud Mental es un estado de equilibrio entre la persona y su entorno social, cultural, familiar en la que garantiza su desenvolvimiento tanto en lo laboral, en su campo intelectual, afectivo y de las relaciones interpersonales dando como resultado un buen estilo de vida. A través del com...

Salud Intercultural

I ENCUENTRO DE SANADORES DE MEDICINA ANCESTRAL AMAZONICA

Este encuentro de sanadores de medicina ancestral realizado en el cantón Tiwintza, comunidad Kushapuk, tiene como objetivo de impulsar los valores culturales para el ejercicio de medicina ancestral, se realizó la difusión, curación a los usuarios de manera gratuita, todo esto fue coordinado con...

Estadística

Porcentaje de atenciones según Etnia

Comunicación

PRESIDENTE INAUGURÓ EL HOSPITAL BÁSICO DE SUCUA.

Fuente: Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago

Además, también cuenta con una cuenta en la red social Facebook, en la dirección <https://www.facebook.com/DPSMoronaSantiago>.

Ilustración 3: Facebook de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago



Fuente: <https://www.facebook.com/DPSMoronaSantiago>.

3.2.4. Estrategia 4. Capacitación

Una de las medidas que se pueden aplicar para evitar la infracción de las leyes por parte de los dueños de los establecimientos comerciales es la realización de seminarios y charlas de capacitación.

3.2.4.1. Objetivo

Concientizar a los propietarios de la aplicación de las normas legales para el control sanitario y de calidad de los productos y servicios destinados para la población en general.

3.2.4.2. Importancia

La capacitación permite desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en los usuarios de nuestro servicio, manteniendo una relación directa y personal.

Ilustración 4: Capacitación



Fuente: Comunicador social de la DPSMS.

Entre los temas de las capacitaciones por sector pueden ser:

Tabla 17: Temas para seminarios de capacitación de los diferentes establecimientos económicos de la provincia de Morona Santiago.

SECTOR	TEMA	OBJETIVOS
Tiendas de		Dotar de metodologías para poder

abarrotes, almacenes y supermercados.	<i>“Desarrollando mi negocio”</i>	competir o subsistir como negocios pequeños o familiares
Hoteles	<i>“Como vender más y mejor mi hotel”</i>	Proporcionar estrategias para manejo de hoteles, atención de clientes, satisfacción de usuarios.
Restaurantes	<i>“Recetas con salud”</i>	Manejo higiénico en el Proceso de Elaboración de los Alimentos. Enseñar técnicas de control sanitario de alimentos y bebidas. Elaboración de recetas nuevas y llamativas.
Bares	<i>“Distracción sana y segura”</i>	Aplicación de normas de control sanitaria para bares.
Farmacias	<i>“Manejo y dispensación de medicamentos en farmacias”</i>	Recibir, almacenar y controlar la existencia de los medicamentos e insumos para la salud, aplicando la legislación sanitaria vigente y controles administrativos, que permitan mantener las condiciones de calidad del medicamento. Asistir en la dispensación de medicamentos aplicando la

		legislación sanitaria vigente, proporcionando un servicio de atención al consumidor en el surtido de los medicamentos.
Carnicerías	<i>“Manipulación de alimentos”</i>	Contribución del Manejo higiénico de los Alimentos a la Salud Familiar y de la Población.
Centros de salud	<i>“Manejo de Residuos Sólidos Hospitalarios y prevención de enfermedades ocupacionales”</i>	Proporcionar de herramientas para el manejo de residuos sólidos hospitalarios y control sanitario.
Manufactureras	<i>“Alimentos sanos” “Incremento de las ventas”</i>	Manejo higiénico en el Proceso de fabricación de los Alimento. A través de cumplir con las normas de seguridad se incrementan las ventas en los negocios de producción.
Laboratorio clínico	<i>“Aseguramiento de la Calidad de los Laboratorios Clínicos de la Red”</i>	Sustentado en la necesidad de mejora continua de la calidad de las prestaciones del laboratorio clínico a nivel provincial y cantonal.
Panadería	<i>“Normas sanitarias para</i>	Busca incentivar en los dueños de

	<i>la fabricación, elaboración y expendio de productos de panificación”</i>	las panaderías el uso de las normas sanitarias y además agregar valor a su negocio.
Peluquerías	<i>“Control de infecciones por riesgos biológico”</i>	Evitar la diseminación de enfermedades como VIH, hepatitis B y C; mediante la capacitación, suministro al trabajador de todos los elementos de protección personal y los insumos para garantizar que se sigan con los protocolos de Bioseguridad en beneficios de los usuarios.

Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

3.2.4.3. Duración

Se realizarán jornadas de capacitación durante los dos primeros meses del año, con una duración de dos días por cada cantón.

3.2.4.4. Presupuesto estimado:

Se incluye movilización y hospedaje de los técnicos capacitadores. El presupuesto es de USD. 4.000,00

3.2.4.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario y el departamento Administrativo de la institución.

3.2.5. Estrategia 5: Relaciones Públicas

Entendemos por Relaciones Públicas al conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en los mismos en acciones presentes y futuras.

3.2.5.1. Objetivo

Generar un vínculo con instituciones públicas y privadas basado en la fidelidad y el apoyo en acciones conjuntas.

3.2.5.2. Importancia

Las relaciones públicas permiten mantener una coordinación interinstitucional que genera identidad e imagen de la institución en la sociedad.

3.2.5.3. Duración

Es constante la generación de relaciones públicas por parte de la institución, ya que se deberá participar en todos los programas que organicen las instituciones aliadas durante el año, auspiciando algunos programas o interviniendo de forma gratuita en otros.

Específicamente se coordinará capacitaciones y promociones con las siguientes instituciones:

- Gobiernos Municipales de los cantones de la provincia para realizar eventos en las efemérides de cada localidad.
- Gobierno Provincial para la realización de una Feria de Prevenciones Sanitarias en las fiestas provinciales que se efectúan el mes de noviembre.
- Colegio de Ingenieros en Alimentos se coordinarán capacitaciones en cada cantón.

Cámara de Turismo de Morona Santiago realización de talleres sobre el cumplimiento de la normativa por parte de los establecimientos sujetos a control sanitario.

3.2.5.4. Presupuesto estimado:

Se determina un presupuesto de USD. 1.000,00 para el pago de movilización y viáticos.

3.2.5.5. Responsable:

Director Provincial de Salud de Morona Santiago y el Director de la Unidad de Control Sanitario.

3.2.5.6. Stand

Durante las fiestas o ferias de la Provincia de Morona Santiago se pueden llevar a cabo exhibiciones de los trabajos desempeñados por la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario.

3.2.5.6.1. Objetivo

Difundir los servicios de la Unidad de Control Sanitario ante la presencia masiva de ciudadanos en dichos eventos.

Ilustración 5: Diseño de la carpa para exposición de servicios



Elaborado por: Verónica Gómezjurado y Mauricio Domínguez

3.2.5.6.2. Importancia

Los Stands son una herramienta práctica, eficaz y de una oportunidad única para relacionarnos con el usuario mediante la atención cara a cara.

3.2.5.6.3. Duración

Participación en ferias y campañas de salud en las fiestas cantonales.

3.2.5.6.4. Presupuesto estimado:

Dentro de este presupuesto consta la movilización, alimentación y hospedaje de las personas, grupos de cuatro funcionarios, que entregarán información en los stands, por lo que se estima una cantidad de USD. 5.000,00 para el pago de viáticos y subsistencias, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para estos pagos.

3.2.5.6.5. Responsable:

Unidad de Comunicación de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago en coordinación con la Unidad de Control Sanitario, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera.

3.3. PLAN OPERATIVO ANUAL

OBJETIVO	ESTRATEGIA MEDIO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	FINANCIAMIENTO PROPIO	MEDIOS DE VERIFICACION	
Mejorar el posicionamiento de la Unidad de Control Sanitario y garantizar con un servicio eficiente el bienestar de los usuarios	PUBLICIDAD	Publicidad en radio	FASE 1: 2-enero	28 – febrero	USD. 1.150,00	Satisfacción del usuario a través de encuestas
		Publicidad en radio	FASE 2: 1-junio	31- julio	USD. 1.150,00	Información del usuario
		Publicidad en prensa escrita	1 – diciembre	31 – diciembre	USD. 2.000,00	Satisfacción del usuario a través de encuestas
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN ALTERNATIVOS	Trípticos	1 – junio	30 – junio	USD. 1.500,00	Información del usuario
		Baners	1 – abril	30 – abril	USD. 4.000,00	Información del usuario
	PROMOCION	Llaveros	1 –mayo	31 – mayo	USD. 2.500,00	Efectividad de los medios de publicidad
		Camisetas	1 – agosto	31 – agosto	USD. 4.000,00	Efectividad de los medios de publicidad
		Gorras	1 –septiembre	31 – septiembre	USD. 4.000,00	Efectividad de los medios de publicidad
	MEDIOS INTERACTIVOS	Página Web	1 – octubre		USD. 1.000,00	Contador de personas que ingresan al sitio

	CAPACITACION	Talleres	1 – enero	28 – febrero	USD. 4.000,00	Lista de participantes
	RELACIONES PUBLICAS	Stands	Efemérides locales		USD. 5.000,00	Informes con material fotográfico
		Cámara de Turismo	Por determinar la fecha		USD. 500,00	Informes con material fotográfico
		Colegio de Ingenieros en Alimentos	Por determinar la fecha		USD. 500.00	Informes con material fotográfico

RESPONSABLE: UNIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- La inexistencia de un plan de marketing ha determinado que la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago mantenga un escaso posicionamiento de los servicios ofertados a la sociedad
- La falta de talento humano capacitado en la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario ha limitado la realización de controles e inspecciones continuas a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.
- Las deficientes alternativas publicitarias aplicadas por la Unidad de Control Sanitario ha impedido llegar de manera clara y oportuna a los dueños de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, razón por la cual se evidencia un desconocimiento de sus obligaciones, deberes y derechos.
- La Unidad de Control Sanitario cuenta con un presupuesto irrisorio, circunstancia que impide la realización de actividades de información al usuario, inspecciones, capacitaciones y talleres sobre la normativa que se aplica a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.

4.2. RECOMENDACIONES

- Implementar el Plan de Marketing de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago que permita posicionar a la institución a nivel provincial.
- Es impostergable la contratación de talento humano capacitado para la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario, con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno a favor de la colectividad.
- Elaborar y aprobar la planificación operativa anual, en donde se determinen con precisión las actividades que se realizarán en publicidad, promoción, capacitación y relaciones públicas por parte de la Unidad de Control Sanitario.
- Asignar el presupuesto necesario a la Unidad de Control Sanitario, de acuerdo a la planificación anual debidamente aprobada con el propósito de cumplir los objetivos a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a las recomendaciones sugeridas
- Coordinar con instituciones afines y Gobiernos Autónomos Descentralizados de los distintos niveles (provincial, cantonal y parroquial) la realización de jornadas de capacitación y talleres en las diferentes

localidades de la provincia, como también la realización de inspecciones, conjuntamente con personal del Ministerio del Interior, a los establecimientos sujetos a control sanitario.

RESUMEN

La Planificación Estratégica constituye un sistema gerencial que proporciona datos importantes a la institución o empresa para tomar las mejores decisiones que permitan aprovechar las oportunidades y evitar los peligros; contemplando la ejecución de un Plan de Marketing, instrumento que permite identificar el posicionamiento de la institución o empresa en el mercado con respecto a un bien o servicio que ofrece, para establecer las estrategias que brindarán mayor reconocimiento social y fidelidad en la relación proveedor–cliente. La actual regulación del sector público obliga, a las instituciones que lo conforman, a planificar minuciosamente con el fin de contar con una hoja de ruta que determine claramente los objetivos y fines de la entidad dentro de un periodo de tiempo, circunstancia que permite coordinar oportunamente la ejecución de actividades que conduzcan a brindar un servicio óptimo a la ciudadanía para que pueda acceder con rapidez y calidad, generando posicionamiento institucional y confianza ciudadana. El presente “Plan Estratégico de Marketing para la Unidad de Control Sanitario de la Dirección Provincial de Salud de Morona Santiago” es una investigación que nos ha permitido aportar con un diagnóstico actualizado de esta dependencia y aportar con alternativas que guíen al departamento para alcanzar una acentuada credibilidad y el reconocimiento social que permita garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

Ing. Patricio Moyano Vallejo

DIRECTOR DE TESIS

SUMMARY

Strategic Planning is a management system that shifts the emphasis on the "what to achieve" (goals) to "what to do" (strategies), providing important data to the institution or company to take the best decisions to exploit opportunities and avoid dangers.

Strategic planning involves implementation of a marketing plan, an instrument that identifies the position of the institution or company in the market with respect to a good or service offered to establish strategies that provide increased profitability and loyalty in the supplier relationship - client.

The current regulation requires public sector, the institutions that comprise it, to plan carefully in order to have a roadmap that clearly determine the goals and objectives of the company within a period of time, a circumstance that allows coordinate timely the implementation of activities leading to provide optimal service to the public so you can quickly access and quality, generating institutional positioning and Public Trust.

The research has enabled us to provide an updated assessment of the Health Control Unit Provincial Health Directorate of Morona Santiago and provide alternatives to guide the department to achieve the desired positioning for compliance with current regulations.

BIBLIOGRAFIA

(s.f.). Obtenido de Diario america:

<http://www.infomipyme.com/docs/GT/Offline/marketing/marketing.htm>

(s.f.). Obtenido de

www.cip.org.ec/.../DECRETO%20EJECUTIVO%20No.%201290.pdf

(s.f.). Obtenido de www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf

(s.f.). Obtenido de

www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../5787/5/CAPITULO%202.doc

LEY ORGANICA DE SALUD. Ley 67, Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006. (2006).

wikipedia. (25 de septiembre de 2013). Obtenido de

es.wikipedia.org/wiki/Imagen_corporativa

abcpymes.com. (s.f.). Obtenido de www.abcpymes.com/menu21.htm

Definición.DE. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/metodo-cientifico/>

E. Águeda, M. Consuegra. (2002). *Introducción al Marketing, 1ra Ed.* España: Ariel S.A.

El Rincón del vago. (s.f.). Obtenido de www.rincondelvago.com/metodologias-de-investigacion.html

Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del ministerio de salud pública. (s.f.).

eumed.net. (s.f.). Obtenido de

www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=1&def=133

GestioPolis. (s.f.). Obtenido de www.gestiopolis.com/economia/metodos-y-tecnicas-de-investigacion.htm

Kotler, P., Keller K. (2006). *Dirección de Marketing 12a. Ed.* México: Pearson Educación.

Lamb C., Hair, J. (2006). *Fundamentos de marketing. 4ta ED.* Cengage.

Lexis S.A. (s.f.). Obtenido de <http://www.lexis.com.ec>

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. período 2009 - 2020. (s.f.).

Ministerio De Salud Pública Del Ecuador. (s.f.). Obtenido de www.salud.gob.ec

monografías.com. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos15/plan-marketing/plan-marketing.shtml#OBJET#ixzz2FLLPvO2N>

Muñiz, R. (s.f.). *Marketing en el Siglo XXI 3ra Ed. disponible en* <http://www.marketing-xxi.com/etapas-del-plan-de-marketing-136.htm>.

Pereira, C. (2010). *Formulación de un Plan Estratégico de Marketing para la Empresa "Freskaromas.* Colombia.

Plan estratégico institucional del Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago . (s.f.).

Presidencia de la república. (s.f.). Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago

Propuesta para el funcionamiento de la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA. (s.f.).

Reglamento de Registro y Control Sanitario, Decreto Ejecutivo No 1583 (Registro Oficial N° 347, junio 14 del 2001). (s.f.).

Reglamento Orgánico Funcional de Direcciones Provinciales de Salud. (s.f.).

RRPPnet. (s.f.). Obtenido de www.rrppnet.com.ar/plandemarketing.htm

Santiago, D. d. (s.f.). *Facebook*. Obtenido de •

<https://www.facebook.com/DPSMoronaSantiago>.

W. Staton, M. Etzel. (2000). *Fundamentos de Marketing, 11va Ed. McGraw-Hill*.

México: Interamericana.

wikipedia. (s.f.). Obtenido de

http://es.wikipedia.org/wiki/Tr%C3%ADptico_%28publicidad%29

ANEXOS

ENCUESTA

A continuación se presenta el modelo de encuesta a ser aplicado para recolección de datos e información:



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - ESCUELA DE INGENIERIA EN GOBIERNOS SECCIONALES

TITULO:

“ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE SALUDA DE MORONA SANTIAGO”.

OBJETIVO:

IDENTIFICAR EL ROL DE LA UNIDAD DE CONTROL SANITARIO DE LA DIRECCION PROVINCIAL SALUD DE MORONA SANTIAGO, CON EL PROPOSITO DE IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN QUE ASEGUREN EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.

1. Su negocio está relacionado con:

Alimentación

Hospedaje

Educación

Salud

Diversión

Otros

2. Posee su negocio un certificado de control sanitario vigente:

si no

3. Conoce Ud. las obligaciones que posee como empresario en el cuidado de la salud de sus clientes:

si no

4. Esta informado sobre las normas de control sanitario que debe aplicar:

si no

5. En qué periodo se han realizado los controles de su negocio por parte de las autoridades sanitarias:

Cada mes
Cada semestre
Cada año
Más de dos años
Nunca

6. En caso de incumplimiento de alguna norma de control sanitario la Dirección de Salud y la unidad de Vigilancia y Control Sanitario han tomado alguna medida:

si no

7. Qué tipo de sanciones se han impartido?

Multa de 1 hasta de 50 salarios básicos unificados
Clausura temporal del negocio
Suspensión parcial o total de las actividades
El decomiso de productos
La destrucción o desnaturalización de productos
Suspensión temporal del expendio o uso de los productos

Ninguna

8. Considera necesario un proceso de capacitación sobre las normas de control sanitario que debe implementar para su negocio:

si

no

9. Cómo evalúa la gestión de la Dirección Provincial de Salud y de la Unidad de Vigilancia y Control Sanitario

BUENA

REGULAR

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN