

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Trabajo de titulación en la modalidad de investigación
previo a la obtención del Título de
Licenciados en Administración de Empresas**

**TEMA: “Planificación Estratégica para la mejora de
los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales
de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua”**

AUTORES:

Rosa Angélica García Pilco

Fabricio Alexander Llano Guayaquil

TUTOR: Ing. Mg. Julio Mauricio Vizquete Muñoz

AMBATO- ECUADOR

Marzo 2023



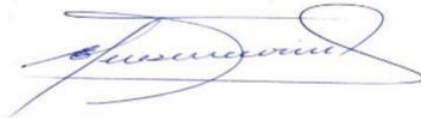
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Julio Mauricio Vizúete Muñoz

CERTIFICA:

En la calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Planificación estratégica para la mejora de los procesos de apoyo y asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua**" presentando por los señores **Rosa Angélica García Pilco y Fabricio Alexander Llano Guayaquil**, para optar por el título de Licenciados en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 1 de marzo 2023



Ing. Mg. Julio Mauricio Vizúete Muñoz
C.I.: 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Rosa Angélica García Pilco** y **Fabricio Alexander Llano Guayaquil**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Rosa Angélica García Pilco
C.I.: 1850191543



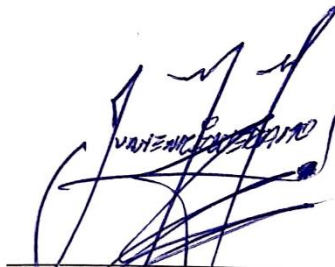
Fabricio Alexander Llano Guayaquil
C.I.: 0503769440

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Abg. Mg. Santiago Omar Ortiz López
C.I.: 1802288330



Ing. Mg. Juan Enrique Ramos Guevara
C.I.: 1803084209

Ambato, 1 de marzo de 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Rosa Angélica García Pilco
C.I.: 1850191543



Fabricio Alexander Llano Guayaquil
C.I.: 0503769440

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, mi familia, y principalmente a mi hija Aitana Sánchez quienes me han dado la fuerza y motivación para continuar con mi carrera universitaria, agradezco a mis padres, hermanos y abuela quienes me han apoyado incondicionalmente a batallar y afrontar mis debilidades, gracias a su motivación del día a día he podido llegar a cumplir unos de mis objetivos que tanto he anhelado en el transcurso de mi universidad, gracias a mi abuelita por todas las noches que se arrodilló a orar por mí, bendiciendo cada uno de mis proyectos, mi vida y mi salud. Mi padre, madre y hermanos quienes me ayudaron a salir adelante siendo una madre tan joven; siempre estaré agradecida y bendecida por mi padre celestial quien nunca dejo de escuchar mis oraciones y mis peticiones con lágrimas en los ojos a veces de tristeza y muchos días de felicidad.

Por todo esto dedico mi proyecto de titulación con ellos y para ellos.

Rosa Angélica García Pilco

DEDICATORIA

Le dedico a Dios por darme las fuerzas y acompañarme en el transcurso de mi vida y por lo más principal por darme unos padres maravillosos que me dieron la vida y me inculcaron los valores, sus consejos en lo cual, mediante su guía, su esfuerzo, trabajo en todos estos años me ha permitido cumplir una meta más y convertirme en un gran profesional. Gracias también a mis hermanas y mis cuñados quienes igualmente me apoyaron moralmente que me brindaron en esta larga etapa de mi vida, y por último me la dedico a mí por ser una persona resiliente y nunca darme por vencido ante las circunstancias, por demostrarme a mí mismo lo fuerte, constante, disciplinado en lo que me propongo y también les dedico a las personas que no creyeron en mí en la cual me inspiraron a demostrarles lo capaz que soy y lo que puedo lograr ser y por ende me diré yo pude, puedo y siempre podré alcanzar mis metas y nunca me permitiré que me digan que yo no puedo y termino con esta frase que siempre me motivo “ Jamás permitas que mentes pequeñas te convenzan que tus sueños son demasiados grandes para ti”(Fernando Valdez).

Fabricio Alexander Llano Guayaquil

AGRADECIMIENTO

Agradezco el tiempo, las enseñanzas y conocimientos de mis docentes de la Universidad Técnica de Ambato de la Carrera de Administración de Empresas quienes estuvieron guiándome en el transcurso de mi vida universitaria, y quienes han hecho posible llegar a mi última etapa de universidad, también agradezco a mi tutor de tesis por el tiempo y paciencia que me ha brindado para guiar mi proyecto de titulación, gracias a mis amigos y compañeros de clases con quienes he compartido risas, anécdotas y bromas en el tiempo de mis vivencias. En un abrir y cerrar de ojos he llegado a la meta y continuaré con mi vida siendo una mujer fuerte, luchadora y agradecida por todo lo bonito que ha llegado a mi vida, por último, quiero agradecer a la institución FEDEPROBAT quien me abrió las puertas para ser una trabajadora y poder inculcar mis conocimientos y enseñanzas en la parte administrativa de su noble institución.

Rosa Angélica García Pilco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Tutor en el cual desde el primer día me brindó su apoyo, su paciencia y constancia en realizar este trabajo, en donde siempre sus consejos fueron de gran ayuda para poder seguir realizando el proyecto y haberlo culminado de la mejor manera. Usted mi Tutor formo y fue parte muy primordial con sus aportes profesionales y solo me queda decir gracias por sus orientaciones y por las horas de trabajo compartidas. A mis docentes les doy gracias por sus sabias palabras, sus conocimientos exhaustivos y precisos, gracias por su dedicación, su paciencia, les debo a ustedes mis conocimientos adquiridos, a donde quiera que vaya siempre los llevare presente conmigo en mi camino profesional. Y por último y más importante agradezco a mis padres por ser la inspiración que me impulsa a cumplir mis sueños e objetivos, quienes siempre estuvieron a mi lado en los días y noches más difíciles en todas mis horas de estudio. Hoy en el momento que he concluido mis estudios les dedico con amor a ustedes este logro alcanzado uno de los muchos por alcanzar, Siempre estaré orgulloso de que sean mis padres, gracias por creer en mí.

Fabricio Alexander Llano Guayaquil

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA 1	vi
DEDICATORIA 2	vii
AGRADECIMIENTO 1.....	viii
AGRADECIMIENTO 2.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPITULO I.....	1
MARCO TEORICO.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos	1
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Problema de investigación.....	4
1.3.1 Herramientas Administrativas para el análisis estratégico.....	5
1.4 Justificación	14
1.5 Marco Teórico.....	17
Variable Dependiente	17
1.5.1 Planificación Estratégica.....	17
1.5.2 Modelo Gerencial.....	17
1.5.3 Gestión Organizacional.....	18
1.5.4 Administración.....	19
1.5.5 Elementos de la dirección estratégica	19
1.5.6 Análisis estratégico del entorno	22
1.5.7 Formulación de estrategias.....	22

1.5.8	Plan de acción	23
Variable Independiente		23
1.5.9	Procesos de Apoyo y Asesoría	23
1.5.10	Homologación y estandarización de procesos	24
1.5.11	Proceso administrativo	26
1.5.12	Gestión de Calidad	28
1.5.13	Procesos de Apoyo y Asesoría	30
1.5.14	Clientes	35
1.5.15	Atención al cliente (interno y externos)	36
1.5.16	Procesos estratégicos	37
CAPITULO II		40
2. METODOLOGÍA		40
2.1	Métodos	40
2.2	Enfoque	40
2.2.1	Enfoque Cuantitativo	40
2.3	Alcance o Tipo	40
2.3.1	Correlacional	40
2.3.2	Deductivo	41
2.3.3	Descriptiva	41
2.4	Modalidad	41
2.4.1	Investigación Bibliográfica	41
2.4.2	Investigación de Campo	42
2.5	Población y Censo	42
2.6	Técnica	44
2.6.1	Encuesta	44
2.7	Instrumento	52
2.7.1	Cuestionario	52
2.8	Validez y confiabilidad de los instrumentos	52
2.8.1	Validación por expertos	52
2.8.2	Factibilidad y confiabilidad	54
2.8.3	V de Aiken	54
2.8.4	Recolección de datos	56
2.9	Planteamiento de la Hipótesis	56

2.9.1	Hipótesis.....	56
2.9.2	Hipótesis Nula.....	56
2.9.3	Hipótesis alternativa.....	56
CAPITULO III		57
3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
3.1	Análisis y discusión de los resultados.....	57
3.2	Verificación de hipótesis	76
3.2.1	Estimador estadístico	76
3.2.2	Preguntas para la comprobación de hipótesis	77
3.2.3	Cálculo del Chi-Cuadrado.....	79
3.2.4	Campana de Gauss	79
CAPITULO IV.....		80
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1	Conclusiones.....	80
4.2	Recomendaciones	81
MATERIALES DE REFERENCIA.....		82
	Referencias Bibliográficas.....	82
	Bibliografía.....	82
ANEXOS		89
	ANEXO A: Categorías Fundamentales	89
	ANEXO B: Validación por Expertos	90
	ANEXO C: Método V de Aiken.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz FODA	8
Tabla 2 Matriz EFE	9
Tabla 3 Matriz EFI	10
Tabla 4 Matriz DOFA	11
Tabla 5 Número de presidentes de las ligas filiales (FEDEPROBAT).....	43
Tabla 6 Matriz de variable independiente	45
Tabla 7 Matriz de variable Dependiente	49
Tabla 8 Método Delphi (Validación de expertos).....	53
Tabla 9 V de Aiken	55
Tabla 10 Rango de edad que se encuentra	57
Tabla 11 ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?	58
Tabla 12 ¿Conoce usted los procesos de Apoyo y Asesoría?	59
Tabla 13 ¿Conoce Usted alguno de estos Procesos de Apoyo y Asesoría?	60
Tabla 14 Seleccione ¿Cree usted importante implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva?	61
Tabla 15 ¿Usted estaría dispuesto en implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva para agregar valor institucional?	62
Tabla 16 ¿De los siguientes procesos de Apoyo y Asesoría, escoja el proceso que desea reforzar o implementar dentro de su Liga Deportiva?	63
Tabla 17 ¿Que Procesos de Apoyo y Asesoría cree usted importante adecuar dentro de su Liga Deportiva?	64
Tabla 18 ¿A usted le gustaría conocer los Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de?	66
Tabla 19 ¿Cree usted que la implementación de los Procesos de Apoyo y Asesoría, convertirían a su Liga Deportiva en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?	67
Tabla 20 ¿Conoce usted que es la Planificación Estratégica?.....	68
Tabla 21 ¿Le gustaría conocer, si su Liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos?	69
Tabla 22 ¿Le gustaría a usted conocer de qué se trata la Planificación Estratégica? 70	
Tabla 23 ¿Le gustaría a usted realizar un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos dentro de su Liga Deportiva?	70

Tabla 24 ¿A usted le gustaría conocer la Planificación Estratégica dentro de?.....	71
Tabla 25 ¿Cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica?	72
Tabla 26 Según sus conocimientos, ¿Conoce algunos de estos procesos de la Planificación Estratégica?	73
Tabla 27 ¿Cree usted que una Planificación Estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución más productiva alcanzando éxitos deseados?	74
Tabla 28 ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados?.....	75
Tabla 29 Tabla Cruzada	78
Tabla 30 Tabla cruzada esperada	78
Tabla 31 Chi-Cuadrado	79
Tabla 32 Resumen de cálculos Chi-Cuadrado	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama Fishbone.....	4
Figura 2 Proceso Administrativo	27
Figura 3 Fórmula V de Aiken	55
Figura 4 En que rango de edad se encuentra.....	57
Figura 5 ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?.....	58
Figura 6 ¿Conoce usted los procesos de Apoyo y Asesoría?.....	59
Figura 7 ¿Conoce usted alguno de estos Procesos de Apoyo y Asesoría?	60
Figura 8 Seleccione ¿Cree usted importante implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva?	61
Figura 9 ¿Usted estaría dispuesto en implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva para agregar valor institucional?	62
Figura 10 De los siguientes Procesos de Apoyo y Asesoría, escoja el proceso que desee reforzar o implementar dentro de su Liga Deportiva	63
Figura 11 ¿Que Procesos de Apoyo y Asesoría cree usted importante adecuar dentro de su Liga Deportiva?	65
Figura 12 ¿A usted le gustaría conocer los Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de?	66
Figura 13 ¿Cree usted que la implementación de los Procesos de Apoyo y Asesoría, convertirían a su Liga Deportiva en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?.....	67
Figura 14 ¿Conoce usted que es la Planificación Estratégica?	68
Figura 15 ¿Le gustaría conocer, si su Liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos?	69
Figura 16 ¿Le gustaría a usted conocer de qué se trata la Planificación Estratégica?	70
Figura 17 ¿Le gustaría a usted realizar un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos dentro de su Liga Deportiva?	71
Figura 18 ¿A usted le gustaría conocer la Planificación Estratégica dentro de?	72
Figura 19 ¿Cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica?	73
Figura 20 Según sus conocimientos, ¿Conoce algunos de estos procesos de la	

Planificación Estratégica?	74
Figura 21 ¿cree usted que una Planificación Estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución más productiva alcanzando éxitos deseados?	75
Figura 22 ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados?.....	76
Figura 23 Fórmula Chi-Cuadrado	77
Figura 24 Campana de Gauss.....	79
Figura 25 Subordinación.....	89

RESUMEN EJECUTIVO

La Federación Provincial de Ligas Deportivas Barriales y Parroquiales de Tungurahua, fundada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, el 15 de octubre de 1983, institución deportiva de derecho privado, con objetivos sociales, sin fines de lucro y que goza de autonomía administrativa, técnica y económica, cuya finalidad es dirigir y fomentar el deporte barrial y parroquial de la provincia de Tungurahua, se rige por la Ley del Deporte, Educación Física y Recreación y su Reglamento General por el presente Estatuto y sus Reglamentos.

El tema a investigar ayudará a tener una mejor visión administrativa dado que, existen factores de desconocimiento de una planificación estratégica para la mejora de los procesos de apoyo y asesoría; también contribuirá a mejorar la capacidad de trabajo en cada una de sus departamentos y en todas las actividades que estén relacionadas con el deporte y la recreación, sin dejar a un lado la sostenibilidad como institución.

Se realizó uso del instrumento-encuesta, facilitó recopilar la información a los 17 presidentes de las Ligas filiales de FEDEPROBAT. En cuanto a la verificación de hipótesis se aplicó la metodología del chi cuadrado en la cual se tomó como variables referenciales las preguntas 5 y 16 esto, para verificar si existe relación entre las variables; se obtuvo un total de 9.488 lo que determina que se acepta la hipótesis alterna y las variables guardan relación entre sí.

Se ha realizado una matriz FODA, posteriormente se elaboró una matriz DOFA; para determinar las estrategias más importantes, estas son: “Poder desarrollar y maximizar habilidades gerenciales para ejecutar actividades planificadas frente a los deportistas barriales, parroquiales y cantonales y poder contribuir con los problemas sociales actuales”. y “Desarrollar habilidades gerenciales para ejecutar actividades mejor planificadas y eficaces con el fin de obtener una competencia más alta y sus resultados”.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PROCESOS DE APOYO, LIGA DEPORTIVA, MEJORA.

ABSTRACT

The Provincial Federation of Neighborhood and Parochial Sports Leagues of Tungurahua, founded in the city of Ambato, Tungurahua province, on October 15, 1983, a sports institution under private law, with social objectives, non-profit and that enjoys administrative autonomy, technical and economic, whose purpose is to direct and promote neighborhood and parish sports in the province of Tungurahua, is governed by the Law on Sports, Physical Education and Recreation and its General Regulations by this Statute and its Regulations.

The topic to be investigated will help to have a better administrative vision since there are factors of ignorance of strategic planning for the improvement of support and advisory processes; It will also contribute to improving the work capacity in each of its departments and in all activities that are related to sports and recreation, without neglecting sustainability as an institution.

The instrument-survey was used, it facilitated the collection of information to the 17 presidents of the affiliated Leagues of FEDEPROBAT. Regarding the verification of hypotheses, the chi-square methodology was applied, in which questions 5 and 16 were taken as referential variables, to verify if there is a relationship between the variables; a total of 9,488 was obtained, which determines that the alternative hypothesis is accepted and the variables are related to each other.

A FODA matrix has been made, later a FODA matrix was elaborated; to determine the most important strategies, these are: "To be able to develop and maximize managerial skills to execute planned activities in front of neighborhood, parish and cantonal athletes and to be able to contribute to current social problems." and "Develop managerial skills to execute better planned and effective activities in order to obtain higher competition and its results."

KEYWORDS: STRATEGIC PLANNING, SUPPORT PROCESSES, SPORTS LEAGUE, IMPROVEMENT.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes Investigativos

A través de la búsqueda en diferentes bases de datos sobre el tema de investigación “Planificación Estratégica para la mejora de los procesos de Apoyo y Asesoría en las Ligas Filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua” se han encontrado estudios relevantes y referentes en la cual se podrá definir con claridad sobre la temática de estudio a desarrollarse.

Neger (2014) a través de su investigación previo a la obtención de título de ingeniero en contabilidad y auditoría con su tema “Elaboración de un Plan Estratégico para la Federación Cantonal de Ligas Deportivas Barriales y Parroquiales de Ibarra FECALBYP-I” mediante un método inductivo y deductivo, usando las técnicas de observación, entrevista y la utilización de encuestas a la cual se aplicaron los dirigentes y a los integrantes de la diferentes Ligas Barriales siendo un total de su población de 52 personas, manifiesta que la institución no dispone de un Plan Estratégico en el cual esta es una herramienta administrativa de gran importancia para el desarrollo de cada una de sus actividades deportivas y llega a proponer mediante la elaboración de un Plan Estratégico tendrá un impacto positivo que le permitirá a ser una institución sólida y organizada en el deporte y de igual manera servirá a los presidentes para la toma de decisiones.

La autora Maliza (2018) mediante su estudio de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en contabilidad y auditoría con su tema “Planificación Estratégica para el Club Deportivo Mushuc Runa s.c de la provincia de Tungurahua” por medio de una metodología basada en un marco teórico y a partir de un modelo de trabajo que se venía implementando en ese momento, le permitió valorar en qué situación se encuentra y así establecer nuevas acciones estratégicas para el logro de las metas y objetivos propuestos por la institución. Por lo cual con la aplicación de la encuesta y entrevista a los respectivos directivos del Club que son 23 miembros pudieron realizar un análisis FODA que les permitió estudiar los procesos que se realizan en la institución y por ello se realizó la planificación estratégica con la finalidad de mejorar el manejo administrativo del Club ya que a la ausencia de esta

gestión empresarial han frenado el crecimiento de la institución por ello es indispensable la realización del tema propuesto, puesto que la aplicar las metas y objetivos estratégicos se alcanzaran los resultados que desea alcanzar el Club.

Alvites (2021) en su estudio investigativo con su tema “Planificación Estratégica para un mejor desarrollo de la gestión deportiva en el Instituto Peruano del Deporte”, en donde su objetivo es presentar un Plan Estratégico mediante el cual se establezcan objetivos, metas y estrategias para que ayuden a la mejora de la Gestión Deportiva, lo realizo con 25 colaboradores siendo esta su muestra de estudio, consiguiendo como resultado a través de la técnica de la encuesta que un plan estratégico contribuirá a optimizar la gestión deportiva, por medio de tácticas dirigidas a reestructurar las labores, la organización y la estructura deportiva de la institución.

Para Lucas (2014) en su Proyecto Final de Carrera con el tema “Gestión de las Empresas por Procesos” en donde su objetivo principal es: Establecer los Principios y las directrices que permitan a una organización adoptar de manera efectiva un enfoque basado en procesos para la gestión de sus actividades y recursos. Manifiesta que su proyecto pretende mostrar la importancia de los procesos en las organizaciones, no solo para el cumplimiento de normas de calidad sino también para que las organizaciones continúen de una forma más productiva, además a través de la gestión por procesos las empresas sean capaces de que, cuando tengan ya establecido su objetivo principal, continúen y lleven a cabo su ejecución y control con el fin de guiar a las instituciones hacia el triunfo. De acuerdo a esto la gestión de procesos enfoca a las instituciones hacia la mejora continua para acoplarse a los cambios que se enfrentará internamente y externamente con el fin de asegurar su desarrollo, progreso y existencia en el mercado.

Muñoz (2018) manifiesta en su Maestría de Dirección de Empresas con el tema “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A”. Indica que la gestión por procesos constituye una técnica de la administración actual que ayudar a operar la gestión empresarial desde el punto de vista de los procesos y sus actividades. Por tal razón, las instituciones utilizan la gestión por procesos ya que requieren mantener la administración de una forma regulada, establecida en las importantes operaciones que debe desarrollar para formar su valor y compensar las necesidades de sus consumidores.

El sistema de gestión por procesos inició por las insuficiencias de la compañía, con una representación dirigida en operaciones que ejecuta la compañía con el objetivo de formar valor para sus usuarios Muñoz (2018) Posterior a esto, se percibe cuáles son las acciones que forjan valor, se procedió a crear el mapa de procesos, pensando que inicia de los labores operantes a las de mercadeo y abasto continuo; Además, se identificaron métodos importantes que a partir la dirección deben ser interpretados, mientras que los procesos de apoyo permiten gestionar los recursos para certificar el proceso estratégico de la entidad. Como parte del procedimiento de gestión se incluyó el incremento continuo, que debe orientarse a los procesos que componen importe para la sociedad; la propuesta incluyó el detalle de cada uno de los procesos identificados en el levantamiento realizado, sus principales políticas, sus insumos y productos, su flujograma e incluso indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de los procesos. Finalmente, para lograr el éxito de la aplicación del modelo de gestión, se presentaron unas pautas para aplicar antes, durante y después de la implementación del sistema propuesto.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

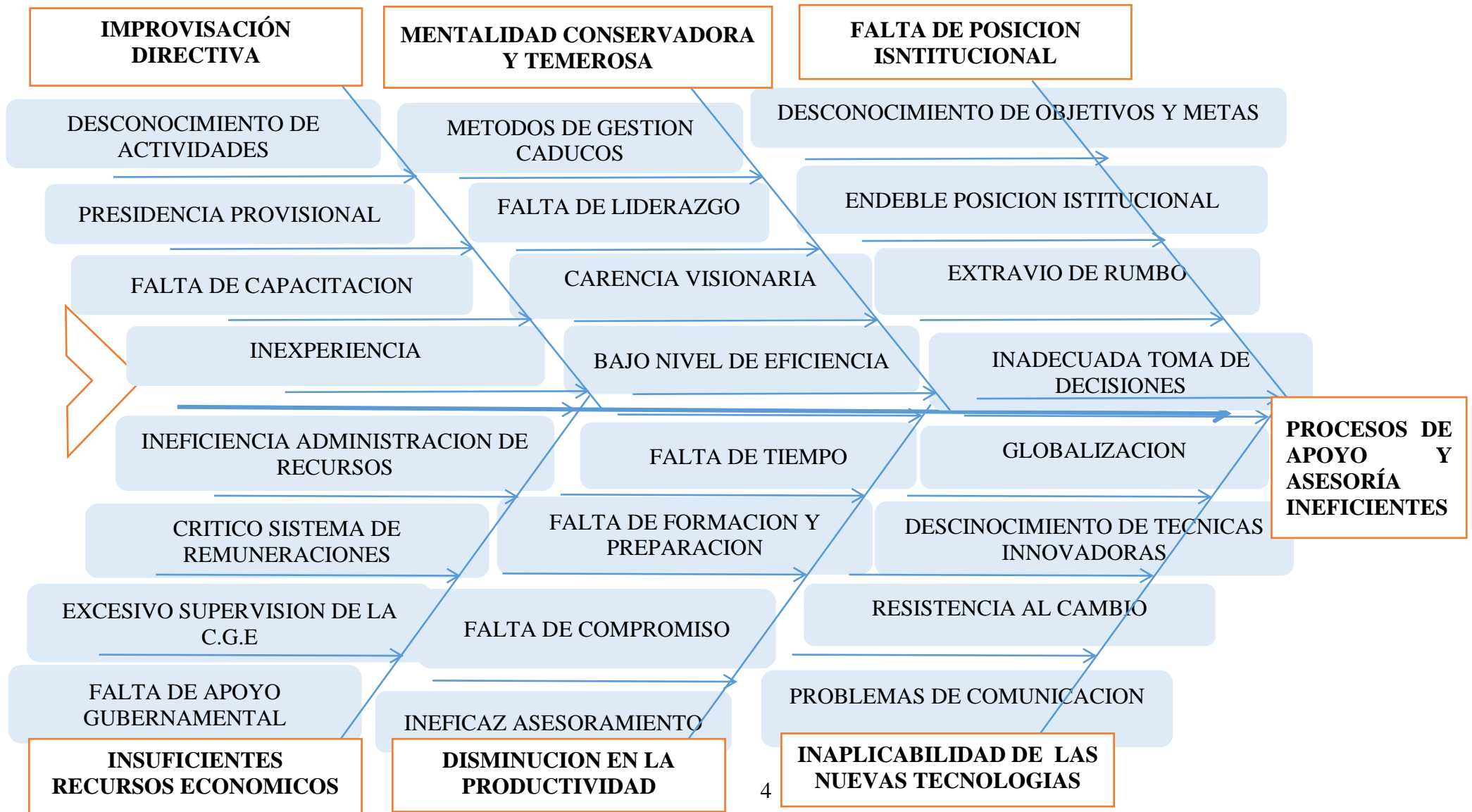
Determinar las estrategias para la mejora de los Procesos de apoyo y asesoría en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la Provincia de Tungurahua.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer cuáles son los factores más importantes que influyen en la planificación estratégica dentro de las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua, en el periodo octubre 2022-febrero 2023.
- Examinar los procesos de apoyo y asesoría que desconocen las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua, en el periodo octubre 2022-febrero 2023.
- Demostrar la relación de la planificación estratégica y los procesos de apoyo y asesoría a los miembros que conforman las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua, en el periodo octubre 2022-febrero 2023.

1.3 Problema de investigación

Figura 1 Diagrama Fishbone



1.3.1 Herramientas Administrativas para el análisis estratégico

1.3.1.1 Diagrama FishBone

El diagrama de Causa-efecto, mejor conocido como diagrama de Ishikawa o a su vez como espina de pescado, según Basílio dos Santos y Campos (2021) mencionan que es una de las técnicas más utilizadas dentro de la calidad. El creador de este diagrama es Kaoru Ishikawa en el año de 1943 con la finalidad de verificar la propagación de las fabricaciones dentro de la calidad y procesos de los productos. El diagrama de Ishikawa es un instrumento que ayuda a identificar y analizar las posibles causas de desviación en el transcurso o la ocurrencia de un fenómeno y las causas que se relacionan entre sí. Pero sobre todo es importante señalar que Ishikawa (1993) indica también que el diagrama se utiliza para analizar problemas organizaciones. Según Ishikawa (1993) citado de Basílio dos Santos y Campos (2021) las cualidades de causas se mencionan como procesos, estos pueden ser procesos en el personal, ventas, administración, políticas, gobierno, etc. Cabe mencionar, que el diagrama de causa-efecto se obtiene que la causa problema es todo el origen que forma un efecto dado, y que el problema es el resultado que compone un hecho que se puede calcular.

Análisis

Para la presente investigación se ha realizado un diagrama de causa efecto para identificar de mejor manera el problema principal que abarcan los procesos de Apoyo y Asesoría ineficiente para poder terminar sus causas y efectos con la finalidad de encontrar una solución. Una de las causas principales dentro de la institución de FEDEPROBAT es la falta de posición institucional dando como efecto el desconocimiento de objetivos y metas, endeble posicional institucional, extravío de rumbo, inadecuada toma de decisiones. Todo esto con lleva a una posible solución ya que los dirigentes de FEDEPROBAT pueden recibir capacitaciones acerca de los procesos de apoyo y asesoría con el objetivo de implementar y ejecutar dentro de sus instituciones deportivas.

Como segunda causa se encuentra la mentalidad conservadora y temerosa que muchos de los dirigentes generan ya que siguen métodos de gestión caduco, falta de liderazgo, carencia visionaria, bajo nivel de eficiencia. Para todos estos efectos mencionados se puede anunciar una posible solución en que, los dirigentes obtengan una visión y mentalidad más clara y visionaria a través de asesoramientos administrativos para dirigir su liga deportiva con eficiencia, tomando en cuenta el trabajo productivo y el

apoyo de sus comisiones sin dejar atrás las relaciones éticas y morales que conllevan a un mejor ambiente de trabajo con el objetivo de que todos trabajen con una misma finalidad e interés deportivo, con una mente positiva, y logren acuerdos entre compañeros y líder.

Como tercera causa se menciona la improvisación directiva generando efectos como el desconocimiento de actividades, presidencia provisional, falta de capacitación, inexperiencia. Todo esto resulta tedioso dentro de una institución deportiva ya que el representante quien estará al frente de varias personas deberá guiar y dirigir a su colaboradores por lo que resulta indispensable tener conocimiento y experiencia para liderar; sin embargo, se debe proponer una solución, de acuerdo a esto; un dirigente junto con su equipo de trabajo es decir, directorio y comisiones deben recibir capacitaciones, asesoramiento y sobre todo colaboración para planificar organizadamente cada una de las actividades que se realizara para la ejecución de las actividades deportivas barriales, convocar a tiempo a elecciones de presidente a sus equipos filiales. Adicional, para llegar a ser un dirigente es sumamente importante tener conocimiento total de su entorno.

Como cuarta causa principal se menciona los insuficientes recursos económicos dando como efectos la falta de apoyo gubernamental, excesiva supervisión de la Contraloría General de Estado, critico sistema de remuneración, ineficiencia administración de recursos. Los dirigentes deportivos barriales de Tungurahua son autónomas en cuanto a lo económico y administrativo demás, cada una de las ligas son instituciones sin fines de lucro; uno de los principales problemas deportivos es la falta de recursos económico por parte del gobierno ya que no brindan el apoyo necesario para las ligas barriales sabiendo que la gran parte de los deportistas nacen de los barrios Tungurahueses. Sin embargo, los dirigentes buscan obtener el apoyo gubernamental a través de gestiones económicas, donaciones, colaboraciones, etc. Las ligas que adquieren recursos del Estado están bajo supervisión de la Contraloría General del Estado, pese a esto, cada uno de los dirigentes se ven sujetos a realizar gestiones para el beneficio de sus ligas y para ello, es necesario que realicen planificaciones bien estructuradas para la asignación de recursos a través de la elaboración de cronogramas para cada una de las actividades que realizan internamente. Cabe indicar, que los dirigentes deberán, conservar respaldos y evidencias de cada compra publica que realicen con la finalidad de no caer en ilegalidades y obtener notificaciones o peor aún glosas por parte de la

Contraloría General del Estado.

Por otro lado, como causa principal la disminución en la productividad tiene como efectos el ineficaz asesoramiento, la falta de compromiso, falta de formación y preparación, falta de tiempo. Es necesario señalar que un dirigente debe estar comprometido con su liga deportiva y estar respaldada por su directorio y comisiones. Sin embargo, existen dirigentes que no han hecho funcionar sus ligas como se debería y esto ha conllevado a ser una liga ineficiente de acuerdo a los efectos antes mencionados. Por lo que, se debería dar una solución para disminuir o eliminar totalmente este tipo de acciones, entonces, para que una liga deportiva marche bien los dirigentes, directorio y comisiones deben principalmente comprometerse con su liga, adquirir el tiempo necesario para su contribución en la liga, recibir asesoramiento para ejecutar las actividades que realicen y esto se logra a través de la adquisición de proceso de apoyo ya que cada dirigente con sus conocimientos y formación académica pueden contribuir a ser una liga más productiva y eficiente para el beneficio de sus equipos filiales.

Como última causa se menciona la inaplicabilidad de las nuevas tecnologías, como efecto se obtiene los problemas de comunicación, la resistencia al cambio, desconocimiento de técnicas innovadoras, y la globalización. Los gran parte de los dirigentes de FEDEPROBAT son personas que no tienen total conocimiento de las nuevas tecnologías para realizar procesos y planificaciones a través de los medios tecnológicos, sabiendo que hoy en día la tecnología es un medio que ha eliminado lo tradicional; para ello, es necesario realizar capacitaciones y dar asesoramiento a cada uno de los dirigentes, con el compromiso de colaborar y deseos por aprender a utilizar estos medios; esto conlleva a un objetivo ya que a través de los medios tecnológicos los dirigentes pueden realizar sus actividades eficientemente disminuyendo problemas de comunicación con sus equipos filiales. Hoy en día con la globalización los dirigentes deben estar al día con las actualizaciones de sistemas, notificaciones a sus filiales y sobre todo tener conocimiento de la utilización de estos medios, para ellos la contribución de los procesos de apoyo tecnológico serán de suma importancia para la implementación en sus ligas.

1.3.1.2 FODA

De acuerdo a Leguizamón (Leguizamón, 2020) esta herramienta se puede definir como un proceso para determinar, de una forma sistemática, las oportunidades y amenazas

que se esperan en el futuro, basada en un análisis interno (fortalezas y debilidades) y el externo (oportunidades y amenazas) y de esa forma, poder analizar la situación de la empresa o institución en el cual permita llegar a conclusiones.

Tabla 1 Matriz FODA

MATRIZ DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Buen ambiente laboral	1. Alta Competencia
2. Conocimiento del mercado	2. Retribución económica
3. Apoyo del personal	3. Apoyo de empresas auspiciantes
4. Inclusión deportista	4. Fidelización del deportista
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Inexistencia de una planificación estratégica	1. Problemas sociales (delincuencia, drogadicción, violencia e inseguridad)
2. Equipamiento viejo	2. Desinterés del deportista y entidades
3. Falta de capacitación	3. Videos virtuales que crean sedentarismo (juegos virtuales Twitch)
4. Deficientes habilidades gerenciales	4. Pérdida de imagen institucional

Nota: La tabla expresa el análisis interno y externo de la institución FEDEPROBAT. Dentro de la presente investigación se ha realizado la matriz FODA analizando la situación interna y externa de la institución de FEDEPROBAT.

1.3.1.3 Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

También conocida como matriz de evaluación de factores externos, permita a las estrategias de las organizaciones resumir y evaluar información, estas pueden ser: económicas, sociales culturales, demográficas, ambientales, políticas, tecnologías, etc. Para el valor ponderado se asigna un valor entre 0.0 lo que significa sin importancia a 1.0 lo que significa muy importante puesto que, el valor asignado a la institución va en función de la excelencia del factor en el éxito de la producción en donde previene la institución; el total de los valores deberá sumar 1.0.

El valor en la clasificación se deberá asignar una puntuación de entre 1 a 4 lo que indicará con cuanta eficacia pueden responder las estrategias de la institución a dicho factor es así que: 4 excelente, 3 por encima del promedio, 2 nivel promedio, 1 deficiente. Algo muy importante para aclarar es que, tanto en las oportunidades como

en las amenazas se asignara un puntaje de entre 1 a 4.

El valor más alto posible para una empresa es de 4.0 y el más bajo posible es de 1.0 (el promedio es de 2.5). El valor de 4.0 demuestra que una institución indica de manera sorprendente a las oportunidades y amenazas presentes en su sector. Por el contrario, 1.0 significa que las estrategias de la empresa no aprovechan las oportunidades ni evitan las amenazas externas, esto quiere decir que las instituciones no aprovechan las oportunidades del mercado.

Con respecto a la puntuación/ponderada, si el valor obtenido está por encima de 2.5 esto resulta magnifico y si, el valor es menos de 2.5 se encuentra en una posición deficiente versus sus rivales, a la compañía está menos prepara para afrontar las amenazas del mercado.

Tabla 2 *Matriz EFE*

FACTORES EXTERNOS CLAVE	PONDERACION	CALIFICACION	PUNTUACION/PONDERADA
<u>OPORTUNIDADES</u>			
1.Competencia alta	0.17	4	0.68
2.Retribución económica	0.09	2	0.18
3.Apoyo de empresas auspiciantes	0.15	3	0.45
4.Fidelización del deportista	0.10	3	0.3
<u>AMENAZAS</u>			
1.Problemas sociales (delincuencia, drogadicción, violencia e inseguridad)	0.13	3	0.39
2.Desinteres del deportista y entidades	0.12	2	0.24
3.Videos de juegos virtuales Twitch	0.10	2	0.2
4.Pérdida de imagen institucional	0.14	2	0.28
TOTAL	1.00		2.72

Entonces, de acuerdo al valor obtenido la institución de FEDEPROBAT tiene un valor de 2.72 con respecto a las oportunidades y amenazas externas que contiene, de acuerdo a ello, se determina que las filiales se encuentran en una posición eficiente, estas enfrentan las amenazas del mercado, lo que resulta positivamente productivo.

1.3.1.4 Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

0.0 significa sin importancia a 1.0 significa muy importante puesto que el nivel de importancia va con respecto al éxito de la institución.

Con respecto a la calificación se asigna una clasificación de 1 a 4 a cada factor clave en el cual se determina qué; 1 debilidad mayor, 2 debilidad menor, 3 fortaleza menor, 4 fortaleza mayor; entonces, las clasificaciones se centran basadas en la institución, mientras que las ponderaciones se basan en la fabricación.

El valor ponderado más alto posible para una institución es de 4.0 por el contrario, el valor más bajo posibles es de 1.0. (El valor promedio es 2.5). Los valores que se encuentren por debajo de 2.5 especifica que una institución tiene muchas debilidades internas, mientras que un puntaje superior a 2.5 significa que una institución se encuentra en una posición interna sólida.

Tabla 3 Matriz EFI

FACTORES INTERNOS O CLAVE	PONDERACION	CALIFICACION	PUNTUACION/PONDERADA
FORTALEZAS			
1.Buen ambiente laboral	0.09	3	0.27
2.Conocimiento del mercado	0.10	4	0.4
3.Apoyo del personal	0.10	3	0.3
4.Inclusión deportista	0.12	4	0.48
DEBILIDADES			
1.Inexistencia de una planificación estratégica	0.18	1	0.18
2.Equipamiento viejo	0.16	2	0.32
3.Falta de capacitación	0.12	1	0.12
4.Deficientes habilidades gerenciales	0.13	1	0.13
TOTAL	1.00		2.2

De acuerdo al valor obtenido la institución de FEDEPROBAT tiene un valor de 2.2 con respecto a las fortalezas y debilidades internas que contiene, por lo que se determina que las instituciones tienen oportunidades de mejora frente a sus debilidades.

1.3.1.5 Matriz DOFA

Es un instrumento viable que permite efectuar un análisis organizacional en relación con los elementos que determina el éxito y el cumplimiento de los objetivos que tienen las organizaciones, también se puede decir que es una alternativa que reconoce un análisis profundo acerca de los factores internos y externos que afectan directamente a la organización. La matriz DOFA es un proceso de valoración y esta puede ser subjetiva ya que conlleva a determinar datos organizados porque depende de un tiempo en específico y de condiciones exclusivas de la empresa que posiblemente no se estén dando cuando hayan cambiado; también permite tener un orden lógico ya que analiza sistemáticamente cada uno de los sectores y elementos que afectan a la organización esto conlleva a percibir un marco de referencia para poder determinar estrategias, posición y dirección de una organización o una propuesta de negocio esto, con el objetivo de tomar buenas decisiones para incitar a pensar pro-activamente en lugar de las habituales reacciones instintivas. Es por ello, que para poder terminar las estrategias de una planificación estratégica dentro de las ligas filiales de FEDEPROBAT se realizará una matriz DAFO con la finalidad de contribuir con estrategias de acuerdo a los factores internos y externos investigados en sus ligas filiales.

Tabla 4 Matriz DOFA

<i>MATRIZ DOFA</i>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1.Buen ambiente laboral	1.Inexistencia de una planificación estratégica
	2.Conocimiento del mercado	2.Equipamiento viejo
	3.Apoyo del personal	3.Falta de capacitación
	4.Inclusión deportista	4.Deficientes habilidades gerenciales
OPORTUNIDADES	<u>ESTRATEGIAS FO</u>	<u>ESTRATEGIAS DO</u>
1.alta competencia	1F.1O Ambiente laboral estable para participar en la alta competencia acorde a su nivel.	1D.3O Desarrollar una planificación estratégica con el apoyo de los involucrados para elevar el nivel de competencia y la obtención de resultados.
2.Retribución económica	3F.2O Estimular económicamente a las comisiones para lograr un	2D.2O. Adquirir equipamiento deportivo nuevo o repotenciar el

	apoyo laboral efectivo.	equipo en buen estado con el patrocinio de empresas grandes para alcanzar el máximo rendimiento del deportista dentro de su liga.
3.Apoyo de empresas auspiciantes	3F.30 Gestionar el patrocinio de empresas – marcas a los clubs y deportistas de alto nivel.	3D.10 Implementar capacitaciones a los dirigentes y comisiones a través de seminarios trimestrales para obtener una competencia alta frente a las filiales.
4.Fidelización del deportista	4F.40 Inclusión de los deportistas en las diferentes actividades deportivas para conseguir la fidelidad y crecimiento o venta de los mismos.	4D.10 desarrollar habilidades gerenciales para ejecutar actividades mejor planificadas y eficaces con el fin de obtener una competencia más alta y sus resultados.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1.Problemas sociales (delincuencia, drogadicción, violencia e inseguridad)	F2. A1 Mitigar las amenazas sociales del entorno competitivo a través del deporte barrial, parroquial o cantonal para poder contribuir problemas sociales de sus comunidades.	1D.1A.2A Desarrollar una planificación estratégica acorde a una liga deportiva para evitar problemas sociales y atraer más el interés del deportista y entidades.
2.Desinterés del deportista y entidades	3F.4A Desplegar el apoyo del personal y de las comisiones en cada filial para brindar sostenibilidad y lograr lealtad hasta posicionar la imagen institucional.	2D.3A Adquirir equipamientos deportivos modernos para aumentar la actividad física y disminuir el interés de los potenciales deportistas por juegos virtuales (Twitch)
3.Videos virtuales que crean sedentarismo (juegos virtuales Twitch)	4F.3A Incluir a los jóvenes, niños y adultos en las diferentes actividades para contrastar los beneficios de la actividad física versus las actividades estáticas cognitivas.	3D. 1A. Capacitación continua a dirigentes, personal de apoyo y comisiones para el manejo y toma de decisiones en beneficio de los deportistas.
4.Pérdida de imagen institucional	3F.4O. Recuperar la confianza en la estructura organizativa de las ligas	4D.1A Desarrollar y maximizar habilidades gerenciales para ejecutar

	barriales y el apoyo permanente a logro de resultados.	actividades planificadas frente a los deportistas barriales, parroquiales y cantonales y poder contribuir con los problemas sociales actuales.
--	--	--

1.4 Justificación

La Federación Provincial de Ligas Deportivas Barriales y Parroquiales de Tungurahua, fundada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, el 15 de octubre de 1983, es una institución deportiva de derecho privado, con objetivos sociales, sin fines de lucro y que goza de autonomía administrativa, técnica y económica, cuya finalidad es dirigir y fomentar el deporte barrial y parroquial de la provincia de Tungurahua y se rige por la Ley del Deporte, Educación Física y Recreación y su Reglamento General por el presente Estatuto y sus Reglamentos y más normativa conexas, al tenor de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley del deporte, Educación Física y Recreación. Es filial de la Federación Nacional de Ligas Deportivas Barriales y Parroquiales del Ecuador – FEDENALIGAS.

Estará conformada por el número de Federaciones Cantonales de Ligas Deportivas barriales y Parroquiales, que hayan obtenido su personería jurídica y por tanto estén legalmente constituidas, y que suscriban el Acta de constitución y por los que posteriormente se incorporen, previa obtención de su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial.

La investigación a desarrollarse que trata sobre la planificación estratégica y los procesos de apoyo y asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT aportará de forma positiva para llevar adecuadamente la formulación, implementación y evaluación de estrategias con las que se utilizarán los recursos de los contribuyentes, es decir, los recursos económicos de cada uno de las filiales de la institución esto, con el objetivo de ser más eficientes y eficaces al momento de ofrecer servicios rentables; la administración estratégica para los miembros de la institución, resulta atractivo ya que desean interactuar dentro de los procesos que determina la misión, los objetivos, las estrategias y las políticas de la institución. Además, la institución se basa en un enfoque de la planificación estratégica para desarrollar y justificar financiamientos adicionales y métodos ordenados en cuanto a los rubros económicos que obtienen del Estado, con el único fin de desarrollar actividades deportivas planificadas y ordenadas de acuerdo a un Plan Operativo Anual (POA) que se encuentran establecidos en el Ministerio del Deporte, todos los apartados y directrices que se indican en el POA; las ligas estarán sujetos a la rendición de cuentas a la Contraloría General del Estado.

El tema a investigar ayudará a tener una mejor visión administrativa dado que, existen factores al desconocimiento de una planificación estratégica para la mejora de los

procesos de apoyo y asesoría; también contribuirá a mejorar la capacidad de trabajo en cada una de sus departamentos de disciplina y en todas las actividades que estén relacionadas con el deporte y la recreación, sin dejar a un lado la sostenibilidad como institución.

El problema que se evidencia en el área administrativa dentro de las ligas filiales es que no se encuentran políticas claras de gestión, se evidencia un gran alejamiento en las relaciones entre los presidentes y los miembros que integran cada una de las ligas adicional, se demuestra la no participación en la toma de decisiones, también en la obtención de planes de desarrollo. No existe una planificación general para las filiales. Una planificación estratégica y los procesos de asesoría enlazan la definición de políticas a la hora de planificar eventos deportivos, por lo que se deberá seguir un proceso administrativos basado en la servicios de asesoría y capacitación mediante seminarios que se encuentran establecidos dentro del reglamento de orden interno de la institución de acuerdo a los cronogramas establecidos por FEDEPROBAT, con la intención de mejorar los procesos mediante la determinación de un plan de mejoramiento como base estratégico para un mejor servicio, desempeño y optimización de recursos humanos; en la mayoría de las instituciones deportivas no se encuentran unos lineamientos bien establecidos que guíen la gestión administrativa.

El interés de realizar la investigación es poder determinar una adecuada planificación estratégica para mejorar los procesos de apoyo y asesoría, ampliando la base de conocimientos que pueden ser manejados en dirigentes especializados, puesto que estudiará el conocimiento y el valor en el área administrativa y asesoría.

Es importante el desarrollo de esta investigación dado que, se estudiará la planificación de la institución la misma que aportará la correcta organización y la motivación de las ligas filiales a la participación de las y los ciudadanos deportistas de los barrios, parroquias y cantones urbanas y rurales, con el fin de lograr una correcta y disciplinada formación para la integración y aumento de la calidad de vida de los deportistas. Adicional, la masificación del deporte y recreación de los asociados y la comunidad en general para establecer en forma oficial las actividades físicas recreativas a nivel provincial de acuerdo con la clasificación de las selecciones respectivas masculinos y femeninos manteniendo vinculación con las demás entidades deportivas barriales de la Provincia y/o el País.

Los beneficiaros directos serán todos los presidentes de las ligas filiales de

FEDEPROBAT. En donde se evidenciará el desarrollo administrativo de cada una de las instituciones; al mismo tiempo el desarrollo eficiente de todas las comisiones, presidentes, y administrativos internos; se establecerá conocimientos sobre el desarrollo de una planificación estratégica. De igual forma será una guía para las demás instituciones deportivas que tengan otro tipo de actividades físicas en el que, su objetivo es mejorar los niveles administrativos internos con cada una de sus actividades planificadas.

Para el proceso de titulación, se consideró importante realizar este proyecto de investigación, con el fin de determinar una planificación estratégica para mejorar los procesos administrativos dentro de las ligas filiales a FEDEPROBAT. De acuerdo con los conocimientos obtenidos en la facultad de Ciencias Administrativas carrera de Administración de empresas; el proyecto de investigación será beneficioso para la formación académica personal con el objetivo de obtener la titulación y previa graduación para con esto, aportar laboral y socialmente a las instituciones del país trabajando correcta y transparentemente. Por otro lado, el proyecto estará visible en las páginas web para el conocimiento y direccionamiento de quienes lo creyeran importante y necesario para su desarrollo y formación académica. Por último y muy importante es necesario dar a conocer que la investigación esta direccionada principalmente a los dirigentes de cada una de las ligas Filiales a FEDEPROBAT ya que serán los protagonistas para investigar.

1.5 Marco Teórico

Variable Dependiente

1.5.1 Planificación Estratégica

1.5.1.1 Planificación

Para Mantilla (2018) la planificación es un término en donde define un conjunto de acciones que están orientadas al logro de resultados ya definidos, con la condición de que se posea un alto nivel de fiabilidad sobre la situación en la que estas llevarán a cabo y por ende también un alto control de los factores en el cual permitirán que se alcance el resultado deseado.

Según Víctor, 2004 citado por Ramírez (2020) están de acuerdo que la planificación estratégica son acciones consideradas para el logro de objetivos, en donde se llega a definir como la identificación sistemática y sistémica de las oportunidades y con ello los peligros futuros que al ser combinados con las fortalezas y las debilidades, aportan una base para la toma de decisiones de gran ventaja en el presente para así aprovechar o elaborar oportunidades y mediante ello evitar los peligros en oportunidades.

Para Fred (2013) la administración estratégica se define como el arte y la ciencia en la donde se llega a formular, implementar y evaluar varias decisiones en lo cual permite que una empresa alcance sus propósitos. Con ello también la administración estratégica se centra en incluir la administración, el marketing, las finanzas, la contabilidad, la producción y las operaciones para así alcanzar el éxito de una organización, Además este término administración estratégica se hace uso como sinónimo del término planeación estratégica.

1.5.2 Modelo Gerencial

Según Montealegre, Delgado y Cubillos (2017) la gerencia se ha definido como el proceso en el cual este tiene la responsabilidad de planear, regular y ejecutar en una empresa sus operaciones para con ello lograr un propósito dado. Además, se considera una técnica en donde se determinarán y se realizarán actividades para lograr objetivos de un equipo humano en especial, teniendo la habilidad de coordinar a sus miembros. La gerencia se ha adoptado como el arte de pensar, decidir, actuar e influir en ser humano, de esta manera se logren los resultados esperados. En general el término gerencia concuerda con las fases del proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar) y con ello la efectividad del logro de los objetivos empresariales. Se adopta como gerencia en lo que es el proceso de maximizar los resultados por medio

de una apropiada orientación del talento humano y la eficiencia del uso de los recursos de la organización. Por otra parte, los modelos gerenciales son estrategias de gestión por lo que se utilizan en el desarrollo y dirección del sistema y así también en todos sus procesos.

Para Velásquez (2018) los modelos gerenciales son estrategias de gestión organizacionales en donde se utilizan en la dirección y desarrollo del sistema y con ello los procesos de la misma. En lo cual todo modelo tiende hacer una representación de una realidad que refleja, por lo tanto, en gerencia los modelos establecerán una estructura, una base de sustento en definitiva permite el desarrollo orientado de la organización en general que lo utiliza, por lo cual su creativa aplicación es el secreto del éxito.

1.5.3 Gestión Organizacional

Según Tamayo, Del Río y García (2014) este modelo es conocido como una estructura de relaciones en donde están enfocadas en el análisis de los organizacionales entregables ya sean estos tangibles e intangibles y con ello también se considera los entregables como es las condiciones de tiempo, espacio, cantidad y por último la calidad, todo esto en busca de la efectividad organizacional.

Se puede determinar que la gestión organizacional es el conjunto de prácticas y estrategias que con ello conducen a un modelo de negocio a efectos positivos. Además, es la responsable de definir procesos, promover el control y también la asignación apropiada de recursos como son el financiero, materiales, tecnológicos o humanos. En lo cual, si se realiza de una manera correcta la gestión, esta mantiene a la organización funcionando de una forma organizada y armoniosa y por ende la organización probablemente llegue ser más competitiva, productiva y sostenible (Pro-Optim, 2020). La gestión organizacional se puede decir que es la planificación de las acciones en donde contribuyen al pleno funcionamiento de un sistema, lo que conduce al logro de tareas, metas y objetivos generales. Siendo la gestión de una empresa el objetivo de alcanzar los objetivos y por ende lograr resultados positivos y beneficiosos. También la gestión tiene como propósito en liderar personas y procesos de manera efectiva, promover la mejora, con ello igual crear un entorno colaborativo y motivado en el cual propicie el autodesarrollo y a través de ello lograr resultados.

1.5.4 Administración

Según Martínez (2020) la preocupación por administrar tal cual se conoce en la actualidad nace en aquellos tiempos siendo Frederick Taylor, al que se le atribuye como el padre de la Administración. Es más, la fecha de nacimiento de la Administración fue en 1911, cuando el mencionado autor publicó su libro “Los Principios de la Administración Científica”. En la cual se define en este momento como una disciplina. Por otra parte, señala Kast que la administración se basa en lo que es el estudio de las organizaciones, por lo cual se trata de una ciencia aplicada ya que se aplica en la solución de problemas y con ello a la toma de decisiones en las empresas.

Para Salgado, Guerrero y Salgado (2016) la administración es una entidad social principalmente responsable de hacer que los recursos sean fructíferos, por lo que esta refleja el espíritu fundamental de la época moderna, es imprescindible y esto indica porque una vez construida creció con tanta velocidad y tan escasa contraposición. La administración tiene como propósito el logro de objetivos a través de los individuos, por medio de técnicas en una organización. Ella es el subsistema esencial dentro de un sistema organizacional. En donde vislumbra a toda la organización y es fuerza relevante que enlaza todos los otros subsistemas.

La administración se puede decir que es la encargada de gestionar, organizar, dirigir y asignar todos los recursos eficientemente y mediante ello lograr un objetivo fijado o que se ha planteado la organización. En el cual la administración tiende hacer responsable de establecer metas, de igual manera de supervisar el cambio y el crecimiento de la organización, mediante el cual este es un proceso de trabajar con personas y recursos para con ello alcanzar metas de una manera eficaz.

1.5.5 Elementos de la dirección estratégica

Para establecer estrategias capaces de cambiar las empresas se necesita prestar absoluta atención a la visión, misión, valores, creencias y recursos de la cultura de la organización.

1.5.5.1 Misión

Según Solórzano y Alaña (2015) la visión es el motivo de ser de la empresa. Una visión eficaz da respuesta a la pregunta: ¿Por qué existimos? Las funcionalidades de la organización tienen la posibilidad de modificar, aunque el motivo de ser (misión) es complicado que varíe. Si lo hace, la empresa dejaría de ser eso que es actualmente.

Mientras tanto que, si puede alcanzarse un objetivo o concretar una estrategia, la misión no es un criterio al azar. Es la razón de ser de la compañía, es el objeto o fundamento por el que existe. La misión es de carácter definitivo. De esa manera, la misión es el propósito de ser de toda la organización, la razón para la cual ha sido originada y lo cual lo hace distinto de muchas otras, o sea; es imprescindible que sea transmitida y popular por todo el personal de la entidad sin distinción alguna, a fin de que se comprenda de qué forma influyen los resultados que se obtengan de la misma. Cuando la misión es formulada, esta debería hacerse necesariamente por escrito, debido a que la memoria de las personas es bastante frágil y de este modo puede recordarla claramente en el instante que se ocupe.

Para Ramírez (2020) explica el objetivo de la organización, su razón de ser, lo cual hace. También, establece en que negocios intervendrá y en cuales no, a que mercados va a servir, como se regirá y por ende como crecerá. Se concentra en los medios para ayudar al logro de la visión.

1.5.5.2 Visión

Para Solórzano y Alaña (2015) la visión es una expresión concisa de la percepción que queremos para nuestra compañía en el futuro. Ayuda para marcar en el presente, el rumbo que debemos continuar. Por lo cual, la que la organización lucha por llegar a ser. Además, apoya a establecer objetivos para un horizonte temporal futuro. Da respuesta a la pregunta: ¿Qué deseamos ser? La visión debería ser tan inspirador que continuara manteniendo motivada la compañía, aunque los dirigentes que la fijaron se hayan marchado. Aun de esta forma, la visión es un criterio más influenciado por las modificaciones y a los componentes externos a la organización que el propio concepto de la misión. La visión es una manera de conseguir la misión, son los resultados deseados en un periodo determinado, como nos idealizamos en el futuro, en fin, la visión tiene una duración menor que la misión.

Según Ramírez (2020) esta llega a proyectar las ambiciones de la administración, es el resultado de nuestros propios sueños en acción, nos dice a donde deseamos llegar. En las empresas es el sueño de la alta dirección de lo cual quiere conseguir o en la postura que se espera ubicar en los próximos 5, 10 o 15 años. Se centra en los objetivos y no en los medios. Esta debería ser idealista, beneficiosa, completa y exhaustiva. Es fundamental resaltar que muchas empresas acostumbran a formular la visión basado a los sueños de la alta administración, no obstante, uno de los métodos para plantear la

visión más aconsejable consiste en llevar a cabo un análisis sistemático de los indicadores económicos y después, con la guía de profesionales, proponer a donde llegara la organización, de manera realista. Para que una visión estratégica llegue a funcionar como un mecanismo valioso, debe manifestar lo cual la administración quiere que sea la empresa y facilitar un punto de referencia para tomar elecciones estratégicas y con ello prepararla para el futuro.

1.5.5.3 Objetivos

Según Solórzano y Alaña (2015) todo organismo, organización o compañía tiene su motivo de ser el cumplimiento de ciertos objetivos. Lo cuales vendrán a convertirse en fines orientadores de la acción para una situación deseada. Por eso razón, los objetivos de una organización tienen que ser realizados por la alta gerencia, basándose como referencia la misión y visión organizacional. Van a ser conocidos por todos los individuos de la organización, quienes estarán comprometidos con su leal realización.

1.5.5.4 Valores

Para Salgado, Guerrero y Salgado (2016) los valores organizacionales, son un grupo de creencias e ideas, que se determinan para llegar a mejorar el ambiente organizacional y con el fin de que todos los miembros de la organización lo lleven a cabo en el desarrollo de sus ocupaciones laborales diarias. Dichos valores son la base de la cultura de la organización, poseen interacción directa con la ética y la moral de los individuos, por ello, es esencial determinar que valores van a administrar y regular las colaboraciones entre la organización y sus implicados. Al respecto, tenemos la posibilidad de mencionar que son ideales y principios colectivos que orientan a reflexiones y las actuaciones de la persona, motivando los ejes de conducta de la organización con la misión y visión de la misma.

Para Ramírez (2020) son todo lo eficaz, deseable o admirable para una persona, familia, organización, zona o territorio. Son principios que norman la actuación y ciertos comportamientos específicos que se presentan con orgullo y se defienden. Del grupo de valores destacan algunos comunes que son de la empresa. Las empresas que trabajan de manera estratégica, poseen valores claros para todos sus miembros, por lo que son determinados por los ideales del creador o por acuerdo. Los valores se asocian con cosas como un procedimiento justo, honradez, conducta ética, sentido de innovación, trabajo en equipo, calidad, responsabilidad social y por ende ciudadanía en la sociedad. Muchas empresas han desarrollado una aseveración de valores para

resaltar la expectativa que poseen sobre el comportamiento que tienen que demostrar en las operaciones y de los empleados.

1.5.6 Análisis estratégico del entorno

1.5.6.1 Factores internos

Para Corvo (2021) hace referencia a todos los objetos que se encuentran dentro de la empresa y bajo su control, sin esperar si son tangibles o intangibles. En donde estos factores se juntan en fortalezas y debilidades, por lo que, si un factor trae efectos beneficiosos a la organización, se considera como fortaleza y por otro lado si un factor imposibilita el desarrollo de la organización, es una debilidad. Estos factores internos establecen como la empresa avanza.

Los factores internos son agentes que pueden incidir positiva o negativamente en lo que es la gestión empresarial. Estos son generalmente factores sobre los cuales la organización puede ejercer un alto grado de control. En lo cual es fundamental identificar esos factores para potenciar aquellos que contribuyen al buen desempeño organizacional y eliminar o reducir los que tienen un impacto negativo (Editorial Grudemi, 2020).

1.5.6.2 Factores Externos

Según Quiroa (2021) los factores externos de una organización son todos los factores que son externos a la empresa y estos pueden influir en el éxito de sus proyectos. Es fundamental mencionar que estos son factores fuera del control de la compañía y pueden cambiar. Todos estos factores logran influir positiva o negativamente en el desarrollo e implementación del proyecto.

Para Cedeño P, Cedeño E y Villamarín (2020) los factores externos es una actividad particular son esenciales en la toma de decisiones, debido a que si son identificados a tiempo se puede determinar una estrategia para llegar a la mejora de los recursos disponibles y con ello lograr la eficiencia y eficacia de las actividades.

1.5.7 Formulación de estrategias

Se puede decir que las estrategias son los medios por el cual se logran los objetivos que se quiere obtener a un largo plazo, por lo que las estrategias son acciones tomadas por la gerencia y de los recursos de la empresa.

Según Gutiérrez, 1999 citado por Peñafiel, Acurio Manosalvas y Burbano (2020) la formulación de las estrategias especifica las líneas de productos, servicios ofrecidos, entre otras cosas. Para la formulación de estrategias es necesario describir el

diagnostico, ya sea del entorno interno como el externo de la organización. Por ello se deben evaluar sus fortalezas y debilidades y se deben ver los medios externos las oportunidades y amenazas, todo esto hace referencia a la misión y visión de la empresa. La formulación de estrategias conlleva a tomar decisiones respecto a las actividades de largo plazo para responder de manera eficaz las oportunidades y amenazas basándose en las fortalezas y debilidades actuales. En esto también se incluye en definir la misión, la visión, los objetivos y las líneas de acción principales de la empresa (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), 2018).

1.5.8 Plan de acción

Según Rodríguez (2022) un plan de acción es un mecanismo administrativo que define el camino para alcanzar los objetivos empresariales. Establece una ruta con una planificación cuidadosa a través de una lista de actividades con tiempo y responsabilidad. Además, se considera que el éxito de un plan de acción depende de la revisión continua de su cumplimiento. Es ideal para que los directivos y gerentes que son responsables de la empresa puedan hacer seguimiento de las actividades que se están realizando y cada trabajador conozca cuales tareas le convienen y el tiempo del que dispone para realizarlas.

Esta es la fase última en lo que es en la formulación de la estrategia, en el cual se integra por lo que son las líneas de acción prioritarias en donde estas tienen que realizarse, como parte de la gestión estratégica, para con ello cumplir los objetivos estratégicos y por ende también alcanzar las metas trazadas. Estas líneas de prioridad del plan de acción irán planteadas de tal forma reducir la brecha que existe entre la posición actual y la que se espera cambiar. Así que cada decisión tomada en este sentido debe ser analizados en profundidad y consensuados entre los socios y directivos de la organización (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), 2018).

Variable Independiente

1.5.9 Procesos de Apoyo y Asesoría

Según Jiménez (2022) manifiesta que los Procesos de Apoyo y asesoría son procesos habilitadores planteados para ayudar a los procesos principales de reproducción y entrega de valor al proveer, los recursos y los medios requerida por estos procesos; hacen que esto suceda. El objetivo es asegurar el funcionamiento de los procesos de creación y el propio recorrido de la institución. Los procesos de soporte aumentan

valor a los clientes internos y no entregan valor directamente a los clientes externos a diferencia de los procesos principales que estos si lo hacen. Cada uno de estos procesos involucra un ciclo de vida de entrega de recursos, y por lo general están relacionados con las áreas de funcionamiento de la organización.

Los procesos de apoyo y asesoría brindan a la institución recursos importantes para una operatividad más productiva; los procesos de soporte de Tecnologías de la Información, la capacitación a los trabajadores, las actividades administrativas y logísticas son algunos de los ejemplos que se puede mencionar.

Jiménez (2022) también menciona que los procesos de soporte pueden ir más allá de los límites funcionales, por ejemplo, el proceso de proporcionar capacitación dentro de la organización no da valor directamente a los clientes externos, al contrario, protege la capacidad de la organización para brindar productos o servicios necesarios al desarrollar competencias entre operadores que laboran en los procesos.

En los últimos tiempos, la Gestión por Procesos ha levantado un importante interés creciente, varias instituciones se ven interesadas en la Calidad y/o Calidad Total.

Para Jiménez (2022) es importante mencionar que estos procesos ayudan a dar soporte a los procesos principales asegurando los recursos organizacionales en la calidad y cantidad necesaria, por lo que, garantiza la calidad de los suministros de los recursos o los servicios de soporte y resguardan el funcionamiento general productiva de la empresa. Estos procesos de soporte pueden ser críticos y a la vez estratégicos para las instituciones, dado que, afectan directamente la capacidad de una institución para elaborar los procesos de creación de valor de manera segura; también proveen una especie de infraestructura para los procesos de creación de valor, pero normalmente no dan valor al producto o servicio de manera directa.

Hay que mencionar también, que dentro de una organización no todos los procesos tienen la misma importancia en cuanto la satisfacción de los clientes, la estrategia, imagen corporativa, satisfacción del personal... Es ventajoso clasificar los procesos, tomando en cuenta la influencia en los diferentes ámbitos, estos procesos de soporte generalmente se clasifican en tres tipos: estratégicos, clave y de apoyo.

1.5.10 Homologación y estandarización de procesos

Hoy en día la homologación es una habilidad que se está transformando cada vez con normalidad, este proceso consiste en crear un conjunto de requerimientos que las organizaciones exigen a los proveedores con el objetivo de acordar o renovar la

contratación de sus servicios. La homologación puede estar asociada con requerimientos de calidad, normativa de seguridad y salud ocupacional, normativa ambiental. Según Moscoso (2022) todos los proveedores que cumplan con las revisiones, se les designará una calificación que se encuentra en un intervalo de 0 a 100%.

Moscoso (2022) también manifiesta que existen dos caminos para conllevar un proceso de homologación, la primera consiste en que la misma organización realice la evaluación y auditoría y la segunda se trata de que una tercera organización pueda hacerlo, para que luego sea esta quien entregue un resumen con los resultados adquiridos.

Por otro lado, en cuanto a la estandarización de los procesos se define que es el arreglo de las etapas de todos los procesos que se encuentran dentro de una organización con el objetivo de que se igualen a un modelo en común. La estandarización es una técnica para quienes buscan instaurar una práctica a través de pasos generalizados, mantenidos por todos los trabajadores. Las organizaciones buscan día a día más productividad, en cuanto a los procesos y a la reducción de costos. La estandarización de procesos puede beneficiar mucho más, citado del artículo (SYDLE, 2021).

La estandarización de los procesos es la clasificación de las diferentes tareas, enfoques y burocracia de una organización, de igual manera a la formalización y documentación. Cabe mencionar que cada proceso inicia desde una entrada, seguido las etapas de transformación y finalmente la salida o entrega de producto o servicio. Sabiendo que son algunos trabajadores lo que elaboran estos procesos, es importante que haya algún tipo de alineación y un modelo de ejecución que sea seguido por todos los trabajadores citados de (SYDLE, 2021).

La estandarización de los procesos operativos actúa como una guía, que establece las habilidades y el camino que debe seguirse para alcanzar los objetivos esperados y cumplir con las entregas establecidas. Hoy en día se conoce que la estandarización de los procesos es una manera de mejorar todo el funcionamiento de una organización, creando más fácil el alcance del rendimiento de los trabajadores y la propuesta de mejora. Se menciona a continuación cómo estandarizar los procesos (SYDLE, 2021).

1. Especificar los objetivos de la estandarización: las organizaciones que buscan un examen completo se concentran más en el resultado terminante, ayudando

sobre todo a la apreciación del cliente. Se debe iniciar con una estandarización más simple, una vez realizado se comenzará con un cambio global.

2. Mapeo de las actividades (AS IS, TO BE, TO DO)

AS IS: indica la situación actual y el ambiente de los procesos institucionales.

TO BE: se determina el proceso, investigando reevaluar las actividades de la empresa.

TO DO: modelado técnico, que demuestra cómo la tecnología que puede auxiliar la autorregulación y gestión de procesos

3. Involucrar a las demás personas en la fase de definición: los trabajadores deben involucrarse desde el principio para que pueden comprar sus puntos de vista, determina cómo afecta el trabajo del uno con el del otro y poder identificar procesos que ayudan a mejorar las áreas organizaciones.
4. Diseño de nuevos productos: reducir y acelerar la ejecución, descartando pasos innecesarios; se debe ser precisos, se debe reducir el diseño de nuevos procesos.
5. Añadir las reglas de la organización a los procesos: examinar las reglas, restricciones y orientaciones para nivelar el funcionamiento de la organización.
6. Formación a los nuevos operarios en el nuevo modelo de trabajo: los dirigentes deben ayudar a la formación establecida en el modelo de trabajo dado.
7. Revisión constante de los documentos: es importante mantener una revisión constante de los documentos y dibujos establecidos en el mapeo de actividades junto con la estandarización de procesos. Es importante mencionar que las organizaciones que no tienen ningún modelo de estandarización, pueden empezar con una actividad y luego extender la empresa a todos los departamentos (SYDLE, 2021).

1.5.11 Proceso administrativo

Según Mendoza y Moreira (2021) el proceso se lo puede definir como un conjunto de acontecimientos obligatorios para realizar una acción, esta puede ser individual o grupal, la administración al verse como un proceso implica actividades conjuntas, consecutivas, ordenadas y planificadas con el fin de cumplir los objetivos establecidos por las empresas. A la administración también se lo puede definir como un conocimiento fundamental que nace desde inicio de la humanidad, este proceso se ha

reforzado desde la mitad del siglo XX en donde surgieron sus bases a través de los resultados adquiridos por averiguaciones que aportaron a teorías que son modelos de sustento para la ideología de lo que ahora es la administración.

De acuerdo a lo que manifiesta Chiavenato (2015) en su libro *Introducción a la Teoría general de la Administración* como se citó en Gary, Parrales, y Morales (2021) manifiesta que el Proceso Administrativo se encuentra conformado de la siguiente manera:

Figura 2 Proceso Administrativo



Nota: las Etapas del Proceso Administrativo como lo menciona en el Libro *Fundamentos de Administración* del autor Idalberto Chiavenato.

Mendoza y Moreira (2021) sustentan que los procesos administrativos están conformados por diferentes principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas que son sumamente importantes para la adquisición de resultados en las sociedades actuales. La administración es considerada como una ciencia o técnica para desarrollar actividades que contiene elementos que lo conforman a través de procesos de la planeación, organización, dirección y control de las materias o recursos con el objetivo de formar impacto en la calidad de vida de la sociedad en general.

Según Gary et al. (2021) Manifiestan que hoy en día los procesos administrativos han obtenido un gran valor, y son considerados herramientas claves para adquirir el desarrollo organizacional considerando el objetivo más importante que es optimizar la competitividad y productividad de las empresas.

Para Londoño et al (2013) mencionan que el Proceso Administrativo debe ser percibido en relación con el medio y la estrategia, por lo que determina que para estudiarlo se debe comenzar por el diagnóstico situacional de una institución, en concordancia con la región, entender las oportunidades y amenazas que puedan ocurrir en la empresa. Hoy en día, en la globalización, no solo compiten las entidades sino también los territorios, que tiene intención de atraparlas y esto con el objetivo de solventar empleo y desarrollo, lo cual es importante ya que involucra la competitividad

territorial como responsable en las estrategias y en las terminologías de las organizaciones.

Gary et al. (2021) manifiestan que la aplicación y buen uso del Proceso Administrativo en las diferentes empresas es sumamente importante esto, con el objetivo de llevar un correcto funcionamiento ya que, cada proceso se interrelaciona entre sí, creando integridad en las empresas para desarrollar productividad en todos los recursos de acuerdo a cada fase administrativa.

Como lo menciona Muñoz et al. (2020) las empresas ecuatorianas en un alto porcentaje se encuentran constituidas por micro, pequeñas y medianas empresas, representando el 90% de las unidades productivas, por su tamaño y desconocimiento, dado que, no tienen estructuras organizativas que les ayuden a desarrollar de manera óptima los procesos administrativos, por lo que se evidencia desventajas en comparación con grandes empresas, teniendo como efecto la restricción de obtener su desarrollo económico y empresarial.

Gary et al. (2021) indica que pocas empresas en Ecuador tienen la capacidad de apropiarse a las nuevas tendencias del mercado que cada vez tienen un constante cambio, ocasionando un espacio entre la productividad, sostenibilidad y competitividad, esto es un efecto de las barreras de entrada y salida que tiene los entornos económicos por lo que se desarrollan las MiPymes, de igual manera el poco acceso a recursos económicos, el poco progresos eficiente y eficaz de las actividades, así como también la baja cultura de planificación y gestión administrativa financiera, cabe mencionar que el poco conocimiento de los gerentes o jefes de las empresas los llevan a inventar o hasta tomar malas decisiones en los avances de la actividad empresarial, afectando a las organizaciones en su conservabilidad económica y en ciertos casos creando capital de trabajo, únicamente para mantenerse en el mercado.

1.5.12 Gestión de Calidad

Díaz y Salazar (2021) manifiestan que la Gestión de Calidad hace referencia a grandes contenidos para el buen funcionamiento de las empresas. Los productos cada vez más globalizados, el negocio internacional y la competencia de las organizaciones del medio, han conllevado a las empresas a proyectarse el reto de desarrollar bienes o servicios que aseguren e inclusive que resalten las perspectivas de sus consumidores siendo la calidad un mecanismo preciso y una situación obligatoria para presentar este reto.

De acuerdo a lo que manifiesta Larios (2009) como se citó en Hernández, Barrios, y Martínez (2018) la gestión de calidad también va direccionada al sector de los servicios en el que también se ha venido estableciendo y desarrollando direcciones, técnicas y procesos para proponer calidad, en los progresos que se forman a la obtención de bienes físicos. Un servicio que ha desarrollado estándares de calidad ha sido los servicios de la salud, en el cual se han evidenciado diferentes enfoques que viabilizan el progreso de la calidad, garantía de la calidad, avance continuo de la calidad, proyección estratégica de calidad, orientación por objetivos, gerencia o a su vez la gestión de la calidad, mejora empresarial, y reingeniería de la calidad, etc.

Hernández et al. (2018) manifiesta que el importante desarrollo de los procesos de los servicios necesita excelentes metodologías para su mejora. Algo muy importante es saber escuchar adecuadamente al consumidor y convertir esto en trabajos concretos, requiriendo incluso de un direccionamiento usual para evaluar la apreciación de los consumidores a través del estudio de encuestas, que debe ser respaldada en un cuestionario. Adicional, es importante conocer que el bienestar del consumidor es una parte significativa que debe ser respetado por las instituciones, ya que un nivel alto de agrado en el consumidor es similar a una crecida en la rentabilidad de la institución; esto es debido al incremento de los servicios de los clientes hacia otras personas.

Chillogallo et al. (2021) mencionan que los SGC examinan la mejora continua de la calidad, por lo que, determina a todo lo que conlleva métodos, criterios y procedimientos que agrupan la forma de trabajar, esto quiere decir que se encuentran obligados a desempeñar ciertas necesidades en lo que respecta a los procesos, recursos, documentos y estructura organizativa que conlleve a una organización a un ciclo de mejora continua, el cual está basada principalmente en ideas relacionadas a planear, hacer, verificar y actuar.

Chillogallo et al. (2021) también manifiesta que hoy en día las empresas deben adoptarse en normas que certifiquen y permitan engrandecer la capacidad de resistencia, una de las principales y más significativas normas para la gestión de calidad que se utilizan son las normas ISO, la misma que tienen por objeto, promover el progreso de la estandarización y las acciones y relacionarse con el mundo, en la mira de proporcionar el intercambio de bienes y servicios y para iniciar la contribución en la esfera de lo científico, tecnológico, económico e intelectual, teniendo como misión dar orientación, coordinación, simplificación...de razonamientos a las entidades y a

las instituciones con el objetivo de aumentar la seguridad, reducir costos y nivelar las medidas de productos y servicios para las empresas internacionales.

A continuación, se explican algunos métodos de la Gestión de Calidad según Chillogallo et al. (2021) En donde mencionan que la ISO 9001 se refiere a la Gestión de la Calidad, la ISO 27001 se refiere a la Seguridad de la Información, la ISO 22301 se refiere a la Continuidad del Negocio y la ISO 20000 se refiere a la Calidad de Servicios TI, estos sistemas de calidad son algunos principales modelos que permiten un soporte tanto en organización, métodos, manuales y resultados, permitiendo a las empresas prevalecer peligros en tiempos de crisis. Cabe mencionar que una de las más importantes normas es la ISO 9001 especialmente cuando la organización brinda servicios a sus clientes, esto quiere decir que comienza con el acogimiento de una orientación basado en procesos, al momento de desenvolver, efectuar y optimizar la productividad de un sistema de gestión de calidad que desarrolle el agrado del cliente a través del desempeño de sus requisitos.

1.5.13 Procesos de Apoyo y Asesoría

1.5.13.1 Gestión Del Talento Humano

Hidalgo et al. (2022) manifiestan que las organizaciones cuentan con varias propiedades que les admiten trabajar en dependencia de los objetivos por los cuales han sido desarrolladas, sin embargo; es imprescindible señalar que el primordial bien con el que pueden constituirse es el recurso o también conocido como Talento Humano ya que es el designado de efectuar, controlar, entre diversas responsabilidades que se desarrollan dentro de la organización. Para conseguirlo de forma eficaz y eficiente; la dirección del talento humano tiene como trabajo desenvolver destrezas y capacidades del sujeto, contexto que conlleva a un transcurso de aprendizaje arraigadamente con el objetivo de crear aprendizajes en el talento humano que admitan mejorar el ejercicio de la institución. Por lo tanto, se puede concluir que una empresa que aprende es aquella que traslada conocimientos a sus empleadores, que edifica un capital y que no solo se muestra en las cuentas de resultados de la empresa sino también en el potencial de sus trabajadores.

Como lo manifiesta Chiavenato (2009) citado de Hidalgo, Romero y Pazmiño (2022) en donde menciona que la gestión del talento humano es un grupo de individuos que se ocupan de las acciones operativas para proveer sugerencia interna en las áreas más importantes tanto de la empresa como de sus empleadores. Cabe indicar que para

alcanzar un equipo de trabajo eficaz esta debe estar compuesta por otros elementos que brinden numerosas características a esta actividad; dentro de estas habilidades se pueden encontrar el conocimiento, experiencias, motivación, aptitudes, potencialidades, etc. todo esto refuerza a perfeccionar el trabajo de los colaboradores teniendo en cuenta que ellos son el pilar de la organización.

García y Roldán (S/F) mencionan que es importante considerar que el Recurso Humano también se encuentra evidenciado en el área deportiva ya que se ha ido considerando como un fenómeno social y cultural con gran excelencia durante los últimos años. Ha ido cambiando constantemente y no solo para las actividades recreativas sino también en una procedencia laboral para muchos. El deporte ha empezado un esparcimiento en varios campos y se ha logrado posicionar de tal forma, que existe una transformación completa entorno a él. Las personas que estén involucradas en este campo han tenido que instaurarse en instituciones deportivas idóneas para suplantar las necesidades y demandas de los consumidores, teniendo en cuenta que estas pueden variar desde la ropa, productos deportivos, escuelas de formación, entre otras.

Hidalgo et al. (2022) indica que es muy importante mencionar que hoy en día el talento humano, se ha convertido en la clave del éxito institucional, ya que sin él sería imposible transformar, afrontar todos esos requerimientos que se muestran en el medio y el contexto global de la institución. Desarrollar este talento es el primer reto que tienen que enfrentar las empresas hoy por hoy, es por esto que se crea la necesidad de añadir una visión más conjunta en la mente de los gerentes, empleadores de las distintas entidades y siempre pensar que las habilidades que se utilicen deben efectuarse en su totalidad para conseguir esa relación que tanto se quiere en el proceso institucional.

Cabe indicar también que según García y Roldán (S/F) argumentan que las grandes instituciones deportivas también se encuentran en constante cambio y evolución, lo que muchas veces hace dificultoso la tarea de gestionar y proyectar. Sin embargo, se debe considerar que estas instituciones también deben desempeñar medidas legales para su formación y progreso, por lo tanto, uno de los recursos más importantes que se debe tomar en cuenta es el recurso humano. Adicional, es necesario señalar que no existe ninguna tarea laboral, que no contenga algún elemento humano, algunas veces de forma directa y en otros procesos de forma indirecta, es decir, con maquinaria y

examinadores de producción, pero, el recurso continuamente se encuentra presente.

1.5.13.2 Gestión de TICS

Pacheco y Rodríguez (2019) señalan que hoy en día, la información analizada, almacenada, transmitida, reutilizada y compartida forma conocimiento, es por ello que, con el transcurso del tiempo el individuo ha transformado en un medio que le ha ayudado a alcanzar sus objetivos. Es considerado que la información es de vital importancia para la organización, lo que ha permitido proporcionar los procedimientos internos, como resultado la información debe encargarse igual como cualquier otro recurso valioso dentro de la institución. Un sistema de gestión de la información debe cerciorarse que se preste a los niveles de mando para poder tomar disposiciones la cantidad y calidad precisa de búsqueda interna y externa en el momento exacto.

Morales et al. (2021) manifiestan que en el transcurso del tiempo ha surgido un término nuevo llamado Sociedad del Conocimiento, el cual es ilustrado también como la Sociedad de la Información, pero no significa exactamente lo mismo. Dentro de la definición de la Sociedad del Conocimiento se encuentra un esclarecimiento más allá de lo que parece, esto hace referencia al valor creciente que la ciencia y la tecnología tiene para la evolución de la riqueza y el desarrollo económico, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación facilitan instaurar relaciones y ampliar actividades. Favorecen al aumento, el cambio y a la propagación de la capacidad de almacenamiento de los conocimientos.

Por otro lado, Pacheco y Rodríguez (2019) señalan también que cada día las organizaciones apuestan al aumento del mundo globalizado, en la cual se evidencia cada vez más el nivel de innovación de los medios necesarios para el procesamiento de datos, lo que favorece a una mayor resistencia en la empresa y no únicamente al nivel de rentabilidad sino también a la comprensión de conocimientos esenciales a la nueva forma de hacer las cosas, en donde la tecnología de la información es el punto clave para el triunfo necesario de las empresas. En los últimos años la transformación y avances de los sistemas de información han sido acelerados, involucrándose cada vez más en todos los lugares del servicio y haciendo que el trabajo empresarial marche hacia nuevas formas de servicio y mejora de negocios y la calidad de los mismos.

1.5.13.3 Gestión Financiera

Cabrera et al. (2017) enuncian que uno de los desafíos más importantes que han tenido las organizaciones en el funcionamiento y operación de las mismas, ha sido poder

administrar y gestionar los recursos financieros de mejor manera, esta labor es decisiva desde la representación de que todas las acciones que se desenvuelvan en las empresas irremediamente deben materializarse en un término financiero que consolidada y organizada simboliza el avance de la institución y el reflejo de su trabajo. Es por ello que, el objetivo principal de la gestión financiera es definitiva e importante en el sentido de que debe respaldarse que todas las actividades encuentren su realización en términos monetarios- económicos efectivos y provechosos.

Huacchillo et al. (2020) informan que muchas de las veces los gerentes de las organizaciones no conocen exactamente el manejo de los medios financieros en especial cuando se trata de solicitar fuentes de crédito, la mayoría de veces se realizan préstamos a largo plazo en instituciones bancarias ya sea para la modernización de los ambientes o aspectos físicos de la empresa. De igual manera las contribuciones de los accionistas para pequeños cumplimientos de pago son bajo, comúnmente se solicitan créditos comerciales a corto plazo para poder desempeñar la planilla de los trabajadores u otros aspectos operantes.

Por otro lado, el autor Chapi y Ojeda (2017) citado de Huacchillo et. alt. (2020) Mencionan que la gestión financiera son todos los movimientos de los patrimonios con el objetivo de obtener, mantener y utilizar el efectivo a través de una fila de herramientas o indicadores para desarrollar los objetivos que permite formar las medidas en la asignación o repartimiento de los activos y pasivos.

1.5.13.4 De Gestión Administrativa

Para Falconi et al. (2019) manifiestan que la gestión Administrativa desde la antigüedad ha tenido el deber de normalizar actividades, tomar decisiones, direccionar y establecer proyectos y tareas, ajustados en elementos administrativos adecuados dentro del código Hammurabi, siendo la administración la ciencia que accede a especificar el cumplimiento de estas funciones principales con seguridad y eficiencia. La gestión administrativa según Chiavenato (2006) citado de Peña, Sánchez y Sancan (2022) mencionan que la gestión administrativa es la ejecución de operaciones con el fin de obtener resultados positivos de la forma eficaz y económica posible. Específicamente se trata de que la mayor parte de veces cuando se seleccionan las tareas deben ir en función del efecto de la expectativa que se quiere obtener, además de los medios de que se dispone; esto quiere decir, asegurar el uso óptimo del patrimonio. La capacidad de inspeccionar y ordenar las labores y los diferentes roles

que se desarrollen dentro de la institución ayuda a notificar dificultades y conseguir los objetivos. La dirección ordenada de una educada gestión administrativa beneficia la obtención de resultados propicios para la institución. El valor de la gestión administrativa radica en acomodar a la institución y ubicarla para desenvolverse, pero de manera adelantada, examinando todos los patrimonios y operaciones que requiere para efectuar con sus objetivos y reducir los efectos perjudiciales o posibles inconvenientes.

Por lo tanto, la gestión administrativa se ve implicada en diferentes técnicas y procedimientos con la finalidad de entregar beneficios a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene las empresas. La utilización de estos recursos va en dirección de los objetivos que tiene la institución. Apara ellos, la gestión administrativa se sumamente importante y responsable de utilizar alineadamente y eficientemente los recursos ya que las funciones se constituyen de tal forma que se pueda controlar y direccionar el manejo adecuado de estos. Cabe indicar que estas funciones son las que comúnmente conocemos como la planificación, la organización, la dirección, la ejecución y el control.

1.5.13.5 De orden Legal

Reynoso (2014) menciona que la evolución que han tenido las empresas en el régimen jurídico es casi natural, se ha encontrado de manera penetrante en las últimos épocas a las dificultades que normalmente tienen del lugar de tensión de los derechos nacionales, ya que la instituciones, sumergida en una dinámica en donde las fronteras de los diferentes países jamás fueron limitaciones para su progreso y avance, se difunden a los sistemas jurídicos específicos para operar más allá de los límites jurídicos que las vieron nacer. las instituciones, desde un aspecto jurídico laboral, se equiparó históricamente como el zona original en el cual se ampliaban las relaciones de elaboración a las cuales estaba propuesto el derecho del trabajo, es por ello que, desde ahí empezaba patrón y trabajador acordaban en el tiempo y el área de labores, no sólo para hacer trabajar los procesos de producción, sino que iba más allá de eso también era ahí donde se pronunciaban de forma imparcial los reclamos que han representaba las relaciones obrero-patronales.

En cuanto a la constitución legal de una empresa Gonzales y Vicioso (2017) manifiesta que no existe un tiempo perfecto para formalizar la constitución legal de una institución, serán fijos el desarrollo financiero y sus actividades económicas. Es

importante mencionar que una persona que este empezando a crear o formar su negocio busque la asesoría tributaria para entender las importancias legales acerca de la medida a esta cuestión, ya que el asesor quien efectúe un estudio sobre el incremento y sostenibilidad de la institución y por lo tanto recomiende que la constitución legal es lo correcto. Es importante señalar también que un gerente o dueño de un negocio entienda que es de suma importancia la guía del asesor tributario, con el objetivo de no incumplir gastos tributarios que podrían ser muy excesivos y que en ningún caso serán la consecuencia de un examen que pueda realizar por sí solo. Adicional, es muy importante que el jefe de la empresa posea plena noción al momento de optar por su asesor tributario, ya que puede darse el caso de que el asesor seleccionado no tenga con las adecuadas herramientas para efectuar este acompañamiento y no obtenga las responsabilidades legales y los códigos CIU de las actividades correctas de la empresa, dado que, puede sobrellevar en sí a gastos administrativos aún ascendentes. Una organización debe estar constituida formalmente en base a las órdenes legales y gubernamentales que el estado ecuatoriano se encuentra constituido, las personas que se encuentren formando sus negocios o empresas deben conocer u obtener un asesor jurídico para la misma. Cabe recalcar que, dentro de una institución uno de los procesos de apoyo más importante es el orden legal, debido a que se encuentran sujetos a presentar documentaciones tributarias, y deben seguir direccionamientos jurídicos tanto para la creación de la empresa, la ejecución de los productos o prestación de servicios, derechos y deberes de sus colaboradores y empleadores, entre otras. Debido a ello, la parte jurídica es de suma importancia en las entidades para no caer en infracciones y delitos que pueden llevar a la clausura del negocio o cierre total de la misma.

1.5.14 Clientes

1.5.14.1 QRS

La QRS son las quejas, reclamos y sugerencias que realiza un sujeto hacia otra persona. Las quejas se pueden definir como la expresión de decepción o desconcierto que pronuncia un usuario en relación al personal esto lo manifiesta la pagina Pointer (2021).

El Reclamo se puede definir como Toda no Aprobación expresada determinadamente ya sea verbal o escrita por el consumidor al violentar sus obligaciones o nuestras responsabilidades contraídos con él, estas pueden ser: No otorgar a tiempo, no expresar

a un cliente, falta a sus normas de seguridad, equipos o productos que no marchan bien, cambios en sus descripciones, servicios no elaborados correctamente, Reembolso de productos, entre otros. Por último, la sugerencia se dice que es la representación o petición formada. Pointer (2021).

Para desarrollar un buen tratamiento de quejas y reclamos es importante aprender a lidiar con las contrariedades específicamente cuando se ofrecen servicios con clientes como por ejemplo el tiempo de espera.

Las empresas que brinda servicios, sobre todo, deben garantizar la complacencia de cada uno de los clientes, para ellos es necesario establecer la búsqueda de la investigación referente a sus peticiones en relación al desempeño de sus perspectivas sobre el servicio, ofreciendo rápida solución a todos los escenarios que se puedan mostrar, ofreciendo respaldo, seguridad y notificando futuros sucesos. Del mismo modo, es importante formalizar un estudio y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de otras partes interesadas estas pueden ser empresarios, invitados y grupos de interés que se vean afectados en el transcurso de la prestación del servicio y/o abasto de bienes Pointer (2021).

Es importante conocer la clasificación de las PQRs según da Silva (2020) menciona que estas siglas significan peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, también existen las PQR, PQRS, PQRSD y las PQRSDF estas siglas son más completas y significan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Sin importar el significado de cada una de estos sistemas, es importante manifestar que estos sistemas inician desde que el cliente o consumidor presenta su solicitud al proveedor, esto ayuda a abrir la conformidad para enmendar las fallas del servicio brindado y constituye un elemento de consulta gustoso, que ayuda a mejorar la operatividad de la organización. La razón de queja del cliente no siempre será el mismo, es necesario distinguir la impresión que motiva cada llamado. Con esto se puede asegurar que la respuesta llene el malestar que nació de la experiencia del consumidor y la falla vendrá a ser ilegalmente perdonada.

1.5.15 Atención al cliente (interno y externos)

Los clientes internos y externos no solo son personas que ingresan a los almacenes a realizar pedidos o que les ofrezcan servicios. Un cliente también es considerado los trabajadores, ejecutivos y los negociantes.

Baumann (2021) menciona que un cliente interno es considerado la o las personas que

tiene relación directa con la entidad, esta puede o no gastar los procedimientos de la empresa en la que labora. Es fundamental identificar a los clientes internos ya que los usuarios que componen la entidad proporcionan un modelo de la calidad de producto o servicio que se ofrezca y sobre todo actúa como un puente entre la institución y el consumidor final. Ahora bien, un cliente interno podría ser un trabajador o un socio que entrega un producto o servicio al consumidor final, en tal sentido divide a los clientes internos en tres tipos de clientes: ejecutivos, comercial y Operativo. De acuerdo a lo mencionado por Baumann (2021) todo lo que abarca el proceso de producción o la prestación de servicio es básicamente una sucesión de proveedor-cliente se puede notar que cada usuario es proveedor y cliente interno a la vez.

Por el contrario, Baumann (2021) aduce que un cliente externo no forma parte de la institución de manera directa. Sin embargo, estos usuarios son personas que tienen necesidades de comprar o incluso vender bienes o servicios de la entidad. Cabe mencionar que a diferencia de los clientes internos estos miembros no se encuentran implicados en la institución ya que son quienes pueden vender o comprar con los clientes internos. Se detalla a continuación, algunos de los ejemplos de clientes externos: financieros, acreedores, gobierno, entre otros.

El cliente es la parte más importante de la organización, al cliente se le debe responder sus necesidades y del mismo modo satisfacerlas. Se debe reconocer sus sugerencias y reclamos ya que esto ayuda a que la institución continúe creciendo o se quede por debajo de la competencia. Cabe mencionar que hoy en día en la globalización en la que nos encontramos, un cliente satisfecho pasa la voz a sus demás usuarios recomendado el servicio o producto a través de varios medios tecnológicos, por el contrario, un cliente insatisfecho puede llevar a una organización al fracaso. Es por ello, muy importante reconocer el valor de los clientes internos sobre todo porque son ellos quienes ejecutan y realizan las actividades u operaciones son los clientes que más aportan a la organización.

1.5.16 Procesos estratégicos

1.5.16.1 Definición

García et al. (2017) afirman que hoy en día las instituciones requieren ser más fuertes, como resultado de la competitividad dentro de las oportunidades de venta global que se componen entre ellas, es por ello, que una necesidad organizacional es la ejecución de instrumentos y habilidades para conseguir debidamente los objetivos diseños,

dentro de su proceso de planeación estratégica.

La planificación estratégica según Rivero et al. (2016) indica que es un conjunto de acciones que tienen que ser perfeccionadas para alcanzar los objetivos estratégicos, lo que involucra especificar y anticipar los posibles problemas para poder solucionarlos, proyectar medidas, estipular los responsables para ejecutarlos, establecer recursos para acarrear y construir la forma y espacio para evaluar las mejoras. Es el paso que se continúa para comprobar en forma correcta lo que la institución hará para conseguir sus objetivos, de tal modo que se aprecie toda la investigación principal y los progresos esperados posibles. El incremento de los procesos estratégicos, la planificación, la formación y el control, es uno de los desafíos existentes al que deben manifestarse las empresas para reconocer los desafíos que atribuye el medio en que se desarrollan.

En tal sentido la planeación estratégica de la institución según García et al. (2017) Deben ir direccionada hacia la sencillez, por lo que en este tiempo moderno es un plan que apoya al beneficio de las mismas. Del mismo modo, la naturalidad de lo que se tiene planificado no puede ir en contra del deseo finalista de la entidad. Ciertamente, las estrategias deben ajustarse con respecto al tiempo, espacio y objetivos a desempeñar; por lo que se deben plantear bajo una técnica, establecido como parte de la planificación estratégica.

1.5.16.2 Etapas del Proceso estratégico

Las etapas del proceso estratégico van amas allá de unas simples reglas que se debe seguir, trata de un enfoque filosófico que la empresa. Los administradores tienen que pensar principalmente en las estrategias, luego deben emplearlo a un proceso. El proceso estratégico dentro de la administración se realiza mejor cuando todos dentro de la organización entienden las estrategias.

Según Garcia et al. (2017) la planificación estratégica da lugar a la empresa según su ambiente fortaleciendo los impulsos internos en relación con las metas, exaltando en la organización las figuras de operación hasta los niveles más operantes. Como se conoce la gestión estratégica es un proceso constante y duradero en el tiempo, que orienta en recorrido la trayectoria de una empresa para evitar el mínimo de peligros en lo posterior.

Según Mallma (2022) manifiesta que las etapas del plan estratégico se establecen en el análisis y la toma de decisiones, estos son:

Etapas 1.- Análisis de la situación: se tiene presenta las realidades externas que abarcan

el mercado y los competidos y las internas, se encuentran en las fortalezas y las debilidades de la institución.

Etapa 2.- Diagnostico de la situación: identifica las oportunidades y amenazas del exterior e interior de la organización, se conoce como DAFO.

Etapa 3. – Declaración de Objetivos Corporativos: son los objetivos esperados que la empresa desea alcanzarlos, estos deben ser cuantificables, medibles y reales.

Etapa 4.- Estrategias Corporativas: dentro de esta etapa se encuentran las estratégicas corporativas y funcionales que debe empezar en un plan estratégico las cuales son: definición de actividad, estrategias competitivas genéricas, de crecimiento, de cartera.

Etapa 5.- Planes de Acción: para ser productivos en las estrategias estas deben ser claras por lo que es importante delegar a un supervisor para que establezca los planes de acción determinadas en las fechas previstas y establecer los recursos financieros importantes tanto humanos y materiales con el propósito de apreciar los costos y anticipar el cuidado y la entrega que se debe contribuir a dichos planes según su premura y la importancia.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 Métodos

La metodología en la presente investigación se toma en consideración emplear un enfoque cuantitativo, misma que establecerá la relación entre las variables y generalización, basados en los datos obtenidos de la población de estudio ya que el objetivo es determinar las estrategias para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la Provincia de Tungurahua. Para ello, es importante relacionar los objetivos propuestos con la metodología.

2.2 Enfoque

2.2.1 Enfoque Cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) citado de Torres (2016), menciona que el enfoque cuantitativo se inicia desde la identificación y formulación de un problema científico, y continuamente con un estudio relacionado al tema, con la finalidad de poder elaborar un marco teórico-referencial; posteriormente y sobre la base de estas dos figuras se puedan realizar hipótesis de investigación; ya que en estas últimas se determinan las variables principales de la investigación, las cuales deben ser específicas, ideales y operacionales.

En la presente investigación se aplicó un enfoque cuantitativo ya que se centra en cuantificar la recolecciones y análisis de datos que fueron basados en porcentajes, cifras exactas, modelos estadísticos, entre otros.

2.3 Alcance o Tipo

2.3.1 Correlacional

Para la presente investigación se utilizará un alcance correlacionar que según Galarza (2020) menciona que este tipo de investigación nace de la necesidad de proyectar una hipótesis en la que se presente una relación entre 2 o más variables. Dentro del nivel cuantitativo nace la aplicación de métodos estadísticos inferenciales que investigan los resultados de la exploración para favorecer a toda la localidad.

Surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se relacionan 2 variables o más. Se ha determinado que la investigación estudiada es de tipo Correlacional no experimental para ello, se midió dos la variable Independiente la “Planificación Estratégica” y la segunda variable “Procesos de Apoyo y Asesoría”.

2.3.2 Deductivo

En concreto, el proceso inductivo es lo inverso al método deductivo; se dice que el método inductivo se desenvuelve con base en biografías o experiencias específicas, para lograr establecer elementos teóricos. Por el contrario, Prieto (2017) menciona que el método deductivo basa sus principios en ciertos elementos teóricos, hasta llegar a conformar hechos o experiencias específicas. De acuerdo a esto, la investigación estudiada parte de un tema en específico en general como es la Planificación y los Procesos de Apoyo y Asesoría para con ellos formular temas específicos y finalizar con las conclusiones acordes al tema general junto con los hechos definidos.

2.3.3 Descriptiva

Según Guevara et. al (2020) manifiesta que dentro del método descriptivo se encuentran establecidos 3 métodos distintos para determinar la investigación descriptiva, los cuales son: Método de observación, observación cuantitativa, cualitativa, método de estudio de caso, encuesta de investigación. Posteriormente en la investigación descriptiva, el investigador puede preferir entre ser un espectador cumplido, observar como colaborador, un partícipe observador o un contribuyente completo. Dentro de la investigación descriptiva existen ventajas que ayudan al estudio como la recolección de datos, encuestas; los datos obtenidos pueden ser variados y estos pueden ser cuantitativos o cualitativos; los encuestados pueden encontrarse en un medio natural generando confianza; se puede ejecutar rápidamente y no genera mucho gasto; mejora la toma de decisiones fundados en el análisis estadístico de los datos determinados.

Busca describir y explicar lo que se va a investigar de manera puntual en las diferentes características que se ha estudiado esto fué acorde a los temas explicados dentro de la presente investigación.

2.4 Modalidad

2.4.1 Investigación Bibliográfica

Según Martín y Lafuente (2017) mencionan que dentro de la investigación bibliográfica esta se compone para desarrollar un trabajo científico y académico lo que conlleva a investigar fuentes de información como por ejemplo catálogos, revistas, libros, buscadores, entre otros. El investigador a partir de la revisión bibliográfica va edificando un marco teórico fundamentando antecedentes y elaborando la bibliografía que se establece al final de una investigación; adicional, la investigación bibliográfica

se va desarrollando una vez que se tenga establecido el tema a investigar, cabe mencionar que el investigador debe ir referenciando cada una de las fuentes de información manejadas para no caer en ilegalidades por los autores propios de sus fuentes de trabajo y documentos.

Dentro de la investigación bibliográfica se aplicó investigaciones en libros, revistas, sitios web y demás información necesaria para la búsqueda del tema de estudio investigado.

2.4.2 Investigación de Campo

Para Ramírez (1998) citado de Stracuzzi y Pestana (2006) la investigación de campo se fundamenta en la recolección de datos de la situación actual en donde suceden los hechos, sin manejar o controlar variables, esta investigación explora los fenómenos sociales en su contexto natural. Es decir, el autor de la investigación no manipulo en lo absoluto las variables por lo que esto hace disipar la situación natural en el cual se muestra y explica el hecho.

Se aplicó la investigación de campo mediante las encuestas que fueron elaboradas en la plataforma forms, encuesta que fue enviada mediante un link dirigidas a los presidentes de FEDEPROBAT.

2.5 Población y Censo

Dentro de la población de la investigación a estudiarse se tomará como universo total a las Ligas filiales de FEDEPROBAT de la Provincia de Tungurahua. Es así que, el 100% de la población a estudiarse serán exactamente los 17 presidentes filiales que conforman la institución de FEDEPROBAT.

En este caso, no se aplicará una muestra directa ya que al ser una población específica se escogerá realizar un censo, lo que significa un estudio directo de la población, con el fin de examinar información clara y verídica; misma que se utilizará como evidencia al ser analizado. Se tomará específicamente a los 17 presidentes de las ligas filiales de FEDEPROBAT de la Provincia Tungurahua.

Tabla 5 Presidentes de las ligas filiales de FEDEPROBAT

Número	Personas	Presidente/Liga
1	Xavier Condo	Ciudad de Ambato
2	Edgar Aldas	La Joya
3	Mauricio Espín	Atocha Ficoa
4	Washington Aldáz	Santa Cruz
5	Manuel Núñez	Huachi Totoras
6	Luis Guilcacundo	Zona Alta
7	Jaime Anchatuña	Manantiales de Pishilata
8	Xavier Murga	Huachi San Francisco
9	Wilmer Sánchez	San Pedro de Pishilata
10	Jorge Ortiz	Letamendi Bellavista
11	Rafael Saquina	Atocha la Liria
12	Jorge Alvear	Central Ambato
13	Fabián Castro	Luz de América
14	Juan Guamán	Simón Bolívar
15	Esthela López	San Francisco de Yahaira
16	Geovanny Paredes	La Península
17	Saulo Barrera	San Cristóbal de Patate

Nota. Investigación de campo a los afiliados de FEDEPROBAT.

2.6 Técnica

Según Useche et al. (2019) “la técnica en recolección de datos son los procedimientos y actividades que nos permiten verificar el problema planteado según la variable estudiada en la investigación, por ello, el tipo de investigación determinará la técnica a utilizar para la obtención de información sobre el tema de estudio”.

2.6.1 Encuesta

Para Gutiérrez, López y Quintero (2020) la encuesta tiene como objetivo recabar información sobre el objeto y tema de estudio mediante los criterios y las respuestas de la persona que se encuesta, a través de un cuestionario que se le presenta, en donde completa y entrega al investigador para su debido análisis. Esta se puede ejecutar de forma directa, que facilita la posibilidad de exponer con más detalle los objetivos y principalmente enfatizar en la relevancia de su aplicación, así mismo aclarar dudas, por lo cual es la forma optada por el investigador, en especial cuando es aplicada a personas sin mucha dispersión en lo que es la ubicación y de simple acceso. Igualmente se puede llevar a cabo vía correo, WhatsApp u otras formas.

Se llevará a cabo una encuesta a los presidentes de las ligas deportivas de FEDEPROBAT de la Provincia de Tungurahua para con ello conocer la incidencia de una planificación estratégica y de los procesos de apoyo y asesoría, ya que esto permitirá determinar una planificación estratégica para la mejora de los procesos de apoyo y asesoría en las ligas deportivas. Mediante los cual se realizó la matriz de operacionalización que es en la descomposición de la variable a estudiar.

Tabla 6 Matriz de variable independiente

Matriz de variable Independiente

Variable dependiente: Procesos de Apoyo y Asesoría					
Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Según Jiménez (2022) manifiesta que los Procesos de Apoyo y asesoría son procesos habilitadores planteados para ayudar a los procesos principales de reproducción y entrega de valor al proveer, los recursos y los medios requerida por estos procesos; hacen que esto suceda. El objetivo es asegurar el funcionamiento de los procesos de creación y el propio recorrido de la institución. Los procesos de soporte aumentan valor a los clientes internos y no entregan valor directamente a los clientes externos a diferencia de los procesos	Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> Definición 	1. ¿Conoce usted los procesos de apoyo y asesoría?	Dicotómicas	Cuestionario estructurado aplicado a los dirigentes de FEDEPROBAT
		<ul style="list-style-type: none"> Etapas del proceso estratégico 	2. ¿Conoce usted alguno de estos procesos de apoyo y asesoría?	Escala Nominal	
	Procesos de Apoyo y Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano Gestión de TICS Gestión Financiera 	3. Seleccione ¿Cree usted importante implementar procesos de apoyo y asesoría dentro su liga deportiva?	Escala nominal	

<p>principales que estos si lo hacen.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa • De orden Legal 	<p>4. ¿Usted estaría dispuesto en implementar procesos de apoyo y asesoría dentro de su liga deportiva?</p> <p>5. De los siguientes procesos de apoyo y asesoría, escoja el proceso que desee reforzar o implementar dentro de su liga.</p>		
---	--	--	---	--	--

	Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • QRS 	<p>6. ¿Qué procesos de apoyo y asesoría cree usted importante adecuar dentro de su liga deportiva?</p> <p>7. ¿A usted le gustaría conocer los procesos de apoyo y asesoría dentro de?</p>	<p>Escala</p> <p>Nominal</p>	
--	---------	---	---	------------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	<p>8. ¿Cree usted que la implementación de los procesos de apoyo y asesoría, convertirían a su liga en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?</p>	<p>Pregunta Dicotómica</p>	
--	--	---	---	----------------------------	--

Nota: *Se indica la tabla de la matriz de variable independiente*

Tabla 7 Matriz de variable Dependiente

Matriz de variable Dependiente

Variable independiente: Planificación Estratégica					
Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento
Para (Mantilla, 2018) la planificación es un término en donde define un conjunto de acciones que están orientadas al logro de resultados ya definidos, con la condición de que se posea un alto nivel de fiabilidad sobre la situación en la que estas llevaran a cabo y por ende también un alto control de los factores en el cual permitirán que se alcance el resultado deseado.	Formulación y evaluación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> Marco de evaluación de estrategias Indicadores de gestión 	9. ¿Conoce usted que es la planificación estratégica? 10. ¿Le gustaría a usted conocer y medir, si su liga deportiva está logrando sus metas y objetivos?	Pregunta Dicotómicas	Cuestionario estructurado aplicado a los dirigentes de FEDEPROBAT
		<ul style="list-style-type: none"> Planes de acción 	11. ¿Le gustaría conocer de qué se trata la planificación estratégica?	Preguntas dicotómicas	
	Análisis estratégicos del entorno	<ul style="list-style-type: none"> Análisis interno 	12. ¿Le gustaría que su liga deportiva realice un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos?	Pregunta dicotómica	

		<ul style="list-style-type: none"> • Análisis situación externa 	13. ¿A usted le gustaría conocer la planificación estratégica dentro de?	Pregunta nominal	
		<ul style="list-style-type: none"> • Factores externos 	14. ¿cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su liga directamente para implementar una planificación estratégica?	Pregunta dicotómica	
	Elementos de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Políticas • valores 	15. Según sus conocimientos, ¿conoce algunos de estos procesos de la planificación estratégica?	Pregunta nominal	
	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento estratégico 	16. ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su liga una planificación estratégica?	Pregunta dicotómica	

		<ul style="list-style-type: none"> Modelo de la planeación estratégica 	17.¿Cree usted que una planificación estratégica, convertiría a su liga en una institución más productiva alcanzado éxitos deseados?	Pregunta dicotómica	

Nota: *Se indica la tabla de la matriz de variable dependiente*

2.7 Instrumento

Para Useche et al. (2019) los instrumentos de investigación son las herramientas que se llegan a emplear para con ello obtener los datos de la realidad que se estudia. Mediante el cual, esta actividad y la aplicación del instrumento elegido son llevadas a cabo por el investigador con la finalidad de conseguir los datos para el contexto que se está estudiando.

2.7.1 Cuestionario

Desde lo dicho de Fresno (2019) es una de las formas para recabar información primaria, por su naturaleza es aplicable a gran escala. Por lo que está destinado a adquirir respuestas a preguntas precedentemente elaboradas que responden al problema de se está investigando. En donde sus requisitos para su creación son llamados a la cooperación, elaboración de preguntas claras y precisas, también preguntas en lo cual permitan la validación de las respuestas.

Mediante el cuestionario que se lo realizara a los presidentes de las Ligas Deportivas de FEDEPROBAT de la Provincia de Tungurahua, por lo que deberán seleccionar las respuestas que piensen que es apropiado respecto a lo que es sus conocimientos u opiniones en lo que concierne a la Planificación Estratégica y los procesos de Apoyo y Asesoría. En la presente encuesta elaborada consta de tres partes, la primera lo que son los datos generales como es la edad y el nivel de educación, la segunda contiene 8 preguntas referente a la variable de procesos de apoyo y asesoría y finalmente la tercera parte contiene 9 preguntas referente a la variable Planificación Estratégica, por lo que se utilizó preguntas de dicotómicas y de escala nominal.

2.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo con Trejo (2021) el instrumento debe contar con la confiabilidad y validez. Por lo tanto, mayor sean los valores de estas características, menor llegara hacer el grado de error en los datos adquiridos. Mediante el cual la confiabilidad, al ser aplicado el instrumento por dos o más investigadores a una población igual, en lo cual se obtiene la misma información y cuando el instrumento recopila información para lo que fue elaborado, este cumple con el requisito de validez.

2.8.1 Validación por expertos

Según Rodríguez et al. (2021) la validación por expertos menciona el grado de aprobación que el instrumento tendrá y por ende la aceptación para medir las variables. La validez es el grado que un instrumento mide la variable en la cual se quiere medir

y en donde se identifican tres tipos principales: el contenido, criterio y construcción. Por otra parte, Galicia et al. (2017) la validez por juicio de expertos es como una opinión de personas con trayectoria en el tema, por ende, que son reconocidas que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones, de esa manera la elección de los jueces resulta trascendente por lo que es importante identificar si se trata de sujetos conocedoras de la temática ya sea por su formación académica o experiencia laboral. Por lo que la validez del contenido por juicio experto es la que es empleada en este trabajo, comprendida como el grado que el instrumento de medición supuestamente mide la variable en estudio, en constancia con voces calificadas. En la validación del instrumento se tomó en cuenta a los docentes de la Universidad Técnica de Ambato, que son miembros de la Facultad de Ciencias Administrativas, por lo que ellos cuentan con los conocimientos en respecto al tema de investigación, en el cual el instrumento se examinó y se aprobó para su futura aplicación.

Tabla 8 Método Delphi (Validación de expertos)

VARIABLES	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO	Dra. Alexandra López Paredes	Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara	Ing. Jenny Gamboa					
		1	2	3					
		ESCALA DE LIKERT donde 4=Excelente 3= Bueno, 2= Regular, 1=Deficiente			MEDIA	DESV. T	Q1	Q3	Q4
Validación del Instrumento	Presentación del Instrumento	3	4	3	3	0.82	3.00	3.00	4.00
	Claridad en la redacción de las preguntas	4	4	3	4	0.82	3.50	4.00	4.00
	Pertenencia de la variable con los indicadores	4	4	3	4	0.82	3.50	4.00	4.00
	Relevancia de contenido	4	4	3	4	0.82	3.50	4.00	4.00
	Factibilidad de la aplicación	4	4	3	4	0.82	3.50	4.00	4.00
	Valides del contenido del cuestionario	4	4	3	4	0.82	3.50	4.00	4.00
Media					3.8	0.82	3.4	3.8	4

Nota: La tabla da a conocer la aplicación del método Delphi en conformidad con expertos.

2.8.2 Factibilidad y confiabilidad

A criterio de Posso y Lorenzo (2020) la factibilidad y confiabilidad tiende a determinar el nivel de validez y la coherencia que tiene el instrumento de recolección de datos, por medio de esto se fomenta confianza con el instrumento y si es apropiado para ser aplicado a un público específico. En donde la validez y la confiabilidad del instrumento de investigación son de relevancia dentro de una investigación cuantitativa, en el cual le otorga al instrumento y a la información obtenida exactitud y coherencia, siempre y cuando los datos sean confiables y válidos los resultados producidos en la investigación obtendrán un mayor interés. Por lo que, un instrumento que no sea confiable no puede ser válido, por ello se ha sometido al instrumento a estos procedimientos que permitió tener la certeza de las variables en estudio.

2.8.3 V de Aiken

Según Robles (2018) menciona que la metodología V de Aiken se utiliza como un procedimiento racional de validez cuando se tiene acuerdos por expertos sobre la validez de un material evaluativo, esto quiere decir que, forma un modo para medir la validez del contenido o notabilidad del ítem a través de un contenido evaluado en un número de jueces. Dentro de las cifras de Aiken se obtiene valores de 0 a 1, siendo 1 el total máximo de capacidad en donde se muestra un parecido acuerdo entre los jueces o especialistas, estas pueden ser manejadas sobre los valores de un conjunto de jueces en relación a un ítem, estas estimaciones también pueden ser dicotómicas y sus valores se localizan de 0 a 1. O las politómicas que sus valores se encuentran de 0 a 5.

En la presente investigación se aplicará fichas de evaluación politómicas a los expertos evaluadores de la encuesta quienes han calificado según la escala del 1 al 4 siendo 1 deficiente, 2 regular, 3 bueno y 4 excelente, es decir que a los jueces se les entregó una ficha de calificación según esta escala. En nuestro caso el tipo de variables que se aplicara son las variables politómicas; dando a conocer que una variable cuantitativa politómica son aquellas variables que pueden tener tres o más valores.

De acuerdo Caycho (2018) la fórmula que se indica $v = \frac{\bar{x}-1}{k}$ en donde \bar{X} es el valor es el promedio de las calificaciones de los jueces, (-1) indica que es la calificación más baja que posiblemente se puede adquirir y (K) indica la diferencia entre el mayor y menor puntaje que posiblemente se puede conseguir; la valoración de resultado se encuentra entre 0 y 1 en donde los valores próximos a la unidad demuestran un mayor nivel de acuerdo entre los jueces.

Figura 3 Fórmula V de Aiken

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

\bar{X} = Promedio de la calificación de los jueces por expertos

1= valor mínimo en la escala de calificación de la ficha de evaluación del instrumento

K= Rango (diferencia entre el valor máximo y mínimo de la escala utilizada en la fecha de evaluación de jueves)

número de jueces = 3

rango (k) = (4-1) = 3

K = 3

ESCALA DE CALIFICACION POLITOMICA POR EXPERTOS	
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Tabla 9 V de Aiken

EXPERTO EVALUADOR	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
Evaluado 1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Evaluador 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Evaluador 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Promedio \bar{X}	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33
V AIKEN	0,89	0,89	0,78	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89	0,78	0,78	0,89	0,89	0,78
V AIKEN GLOBAL	0,86																

Nota: El instrumento tiene validez existen concordancia favorable entre los 3 expertos un total de 0,86 lo que resulta favorable.

2.8.4 Recolección de datos

Según Arispe, et al. (2020) hace referencia principalmente al uso de distintas técnicas y herramientas que puede recurrir el investigador para elaborar los sistemas de información, por lo que van a ser usados en un momento dado de la investigación. Las fuentes de información para cualquier investigación pueden ser primarias o secundarias, en donde las primarias los datos proceden de manera directa de la población y las fuentes secundarias proceden de datos que ya han sido adquiridos como pueden ser los censos, anuarios estadísticos, etcétera.

2.9 Planteamiento de la Hipótesis

2.9.1 Hipótesis

Para Icart y Canela, 1998 citado por Amaiquema, Vera y Zumba (2019) la hipótesis es una predicción o explicación temporal (a menos que sea probada) y esta viene de la relación entre 2 o más variables. Por lo tanto, el problema-pregunta procede a la hipótesis-respuesta que, a la vez, deriva de los objetivos de la investigación. Es decir que la hipótesis llega a concretar si existen posibles resultados entre las variables que se están estudiando y con ello también tartar de verificar la veracidad de una o más hipótesis.

2.9.2 Hipótesis Nula

Según Espinoza (2018) expresan la negación en lo que es en relación entre las variables mencionadas en las hipótesis de la investigación. Es decir que no hay relación entre las variables que se estudian o puede ser también aceptada cuando el estudio demuestre que tanto la hipótesis nula como la alternativa no son válidas.

H₀: La planificación estratégica no mejora los procesos de apoyo y asesoría en las Ligas Deportivas de FEDEPROBAT.

2.9.3 Hipótesis alternativa

Para Espinoza (2018) esta hipótesis se puede formular cuando haya necesidad de formular otras explicaciones complementarias a la hipótesis original. También ayudara a argumentar cuando las hipótesis que se ha previsto no llegan a tener resultados. En lo cual da respuesta y comprobar distintas hipótesis en una misma investigación.

H₁: La planificación estratégica mejora los procesos de apoyo y asesoría en las Ligas Deportivas de FEDEPROBAT.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

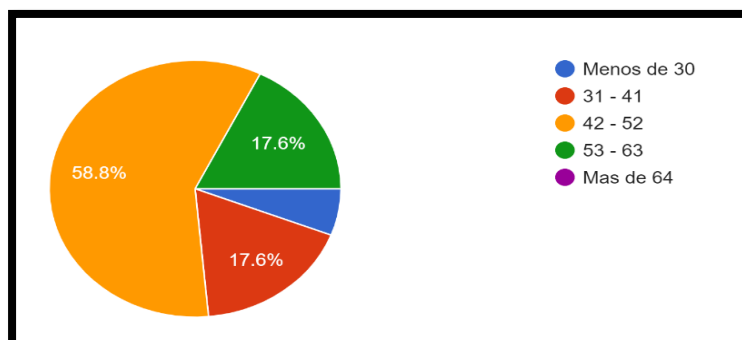
De acuerdo a este capítulo se detallan los resultados suscitados al aplicar el trabajo de campo, en lo cual para dar resolución de este trabajo se hizo uso del instrumento como es la encuesta, la misma que facilito a recopilar la información de una manera cuantitativa en respecto al total de nuestra población, que consta de 17 presidentes de las Ligas filiales en FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua, con el propósito primordial de conocer si los presidentes tienen el conocimiento de una planificación estratégica y con ello los procesos de apoyo y asesoría es esencial a tomar en cuenta para ellos y por ende determinar si es viable una planificación estratégica para la mejora de los procesos de apoyo y asesoría en beneficio de cada una de sus Ligas Deportivas.

Tabla 10 *Rango de edad que se encuentra*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 30	1	6
31 – 41	3	17,6
42 – 52	10	58,8
53 – 63	3	17,6
Más de 64		
Total	17	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia y el porcentaje con respecto al rango de edad que se encuentran los presidentes de cada una de las Ligas Deportivas

Figura 4 *En que rango de edad se encuentra*



Nota. El grafico circular indica los porcentajes con relacion a los items de las edades conforme a las respuestas recibidas de los encuestados.

Analisis e interpretacion

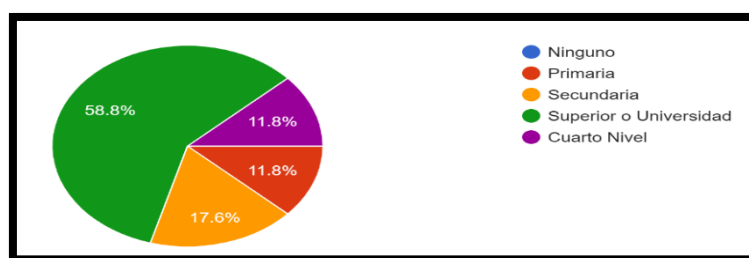
El 58,8% de los presidentes encuestados se encuentran en la edad de 42 a 52 años de edad, seguido del 17,6% que pertenecen al rango de 31 a 41 y el 53 a 63 años de edad y finalmente el 6% que pertenecen a menos de 30 años de edad. Se evidencia que la mayoría de los presidentes de las Ligas Deportistas se encuentran en un rango de edad del 42 a 52 años de edad hasta la actualidad.

Tabla 11 ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguno		
Primaria	2	11,8
Secundaria	3	17,6
Superior u Universidad	10	58,8
Cuarto Nivel	2	11,8
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el nivel educativo mas alto alcanzado por parte de los presidentes de las Ligas Deportivas.

Figura 5 ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?



Nota. El grafico circular indica los porcentajes de acuerdo con los niveles educativos alcanzados por los presidentes de cada una de la Ligas Deportivas.

Análisis e interpretación

El 58,8% de los presidentes encuestados han alcanzado un nivel de educación superior o Universidad, el 17,6% han alcanzado un nivel de educación secundaria y finalmente el 11,8% han alcanzado una educación primaria y de cuarto nivel. Se evidencia que la mayoría de los presidentes de las Ligas Deportistas se encuentran en un nivel de

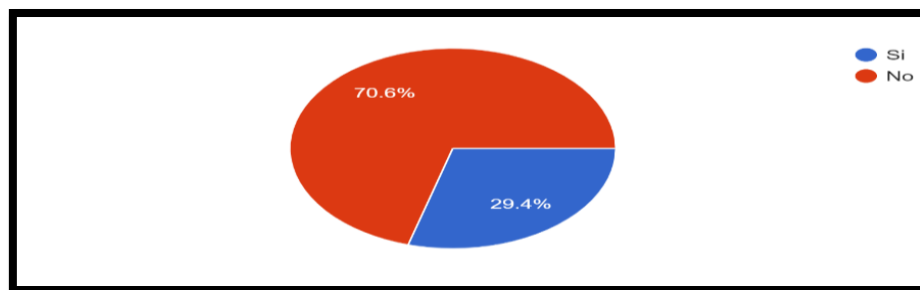
educación superior en lo cual pueden tener conocimiento administrativo para sus ligas deportivas.

Tabla 12 ¿Conoce usted los procesos de Apoyo y Asesoría?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	5	29,4
NO	12	70,6
TOTAL	17	100

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentaje de los encuestados acerca del conocimiento que tienen sobre los Procesos de Apoyo y Asesoría.

Figura 6 ¿Conoce usted los procesos de Apoyo y Asesoría?



Nota. El gráfico de pastel expresa los porcentajes entorno a la frecuencia en que los dirigentes conocen los procesos de Apoyo y Asesoría.

Análisis e Interpretación

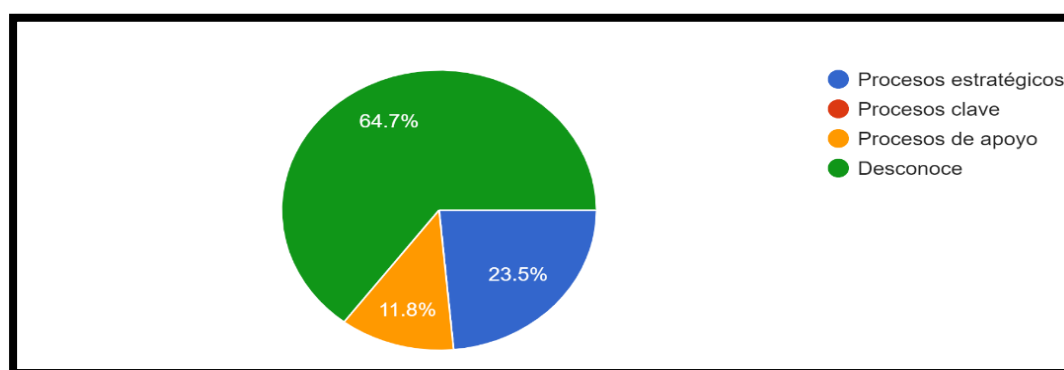
Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas es así que, se analiza que el 70,6% ha respondido que si conoce los procesos de Apoyo y Asesoría mientras que el 29,4% ha respondiendo que no conoce los procesos de Apoyo y Asesoría. Se evidencia que existe un alto porcentaje de dirigentes que no conocen el proceso, es decir, no tienen un conocimiento claro de lo que trata los procesos de Apoyo y Asesoría, esto resulta muy importante aplicarlo dentro de su institución deportiva.

Tabla 13 *¿Conoce Usted alguno de estos Procesos de Apoyo y Asesoría?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Procesos Estratégicos	4	23,5
Procesos Clave	0	00,0
Procesos de Apoyo	2	11,8
Desconoce	11	64,7
TOTAL	17	100

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentaje de los encuestados acerca del conocimiento que tienen sobre los algunos Procesos de Apoyo y Asesoría.

Figura 7 *¿Conoce usted alguno de estos Procesos de Apoyo y Asesoría?*



Nota. El gráfico de pastel expresa los porcentajes entorno a la frecuencia en que los dirigentes conocen algunos de los procesos de Apoyo y Asesoría.

Análisis e Interpretación

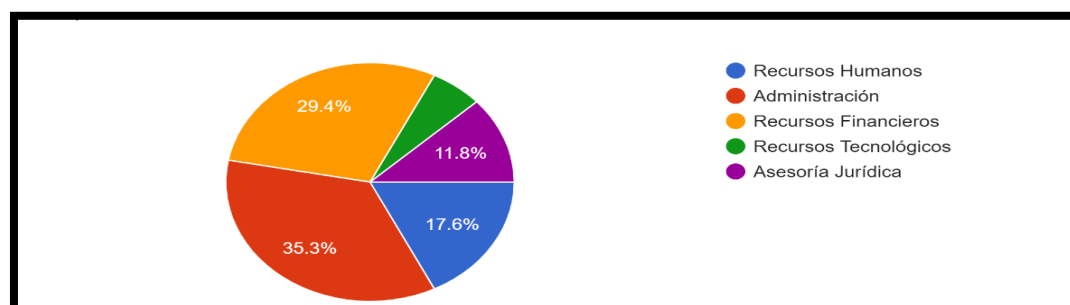
Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas es así que, se analiza que el 64, 7% ha respondido que desconocen los procesos de Apoyo y Asesoría, el 23,5 % conoce los Procesos Estratégicos, el 11,8 % conoce los Procesos de Apoyo, y el 0% correspondiente a los procesos clave. Se evidencia que existe un alto porcentaje de dirigentes que desconocen los Procesos de Apoyo y Asesoría, esto resulta muy asombroso ya que al ser representantes de sus ligas deportivas deberían conocer algunos de estos procesos para poderlo aplicar dentro de su institución deportiva. Menos de la mitad de los dirigentes conocen los Proceso estratégicos lo que resulta muy importante al momento de dirigir su institución deportiva.

Tabla 14 Seleccione ¿Cree usted importante implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Recurso Humanos	3	17,6
Administración	6	35,3
Recursos Financieros	5	29,4
Recursos Tecnológicos	1	0,00
Asesoría Jurídica	2	11,8
TOTAL	17	100

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados acerca de que, las ligas crean importante implementar los Procesos de Apoyo y Asesoría.

Figura 8 Seleccione ¿Cree usted importante implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva?



Nota. El gráfico circular indica los porcentajes con relación a los ítems sobre la importancia de implementar Procesos de Apoyo y Asesoría.

Análisis e Interpretación

Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas es así que, se analiza que el 35,3% ha respondido que cree importante implementar el proceso de administración dentro de su liga deportiva, el 29,4% cree importante implementar el proceso de recursos financieros dentro de su liga deportiva, el 17,6% requiere del proceso de recursos humanos para implementar en su liga deportiva, y el 11,8% cree importante implementar el procesos de asesoría jurídica, por último los procesos de recursos tecnológicos no se ha creído importante implementar dentro de las ligas deportivas. Se evidencia que existe un alto porcentaje de dirigentes que creen importante implementar en sus ligas deportivas los Procesos

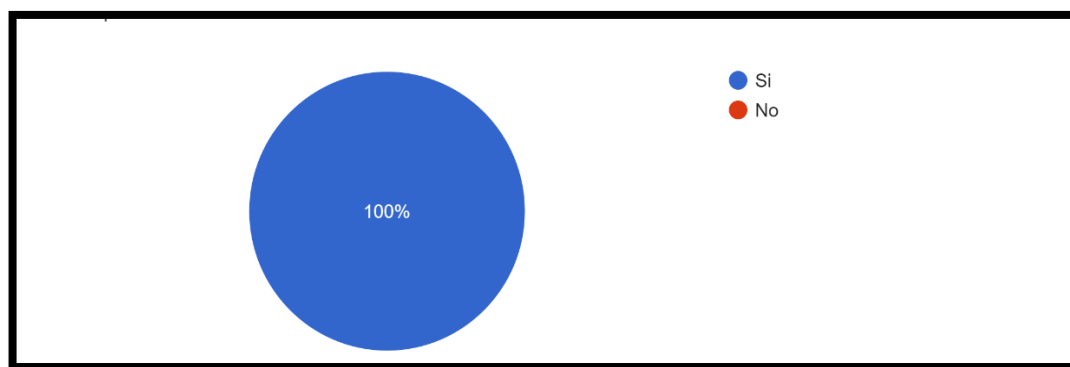
de Apoyo y Asesoría que va dirigido a la parte administrativa, esto resulta muy asombroso ya que dentro de sus ligas deportivas deberían tener un alto conocimiento administrativo para poder administrar internamente los procesos que conlleva ser dirigente de una liga deportiva. Algo muy asombroso también es que las ligas no toman importancia el proceso de tecnología ya que dentro de cada liga manejan sistemas para el registro y habilitación de sus deportistas, al igual que el uso de plataformas virtuales.

Tabla 15 *¿Usted estaría dispuesto en implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva para agregar valor institucional?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	17	100
No	0	0
TOTAL	17	100

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados para conocer si los dirigentes estarían dispuestos en implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su liga deportiva.

Figura 9 *¿Usted estaría dispuesto en implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de su Liga Deportiva para agregar valor institucional?*



Nota. El grafico circular indica los porcentajes con relacion a los items en torno a la disposicion de implementar Procesos de Apoyo y Asesoría.

Análisis e Interpretación

Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el grafico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las

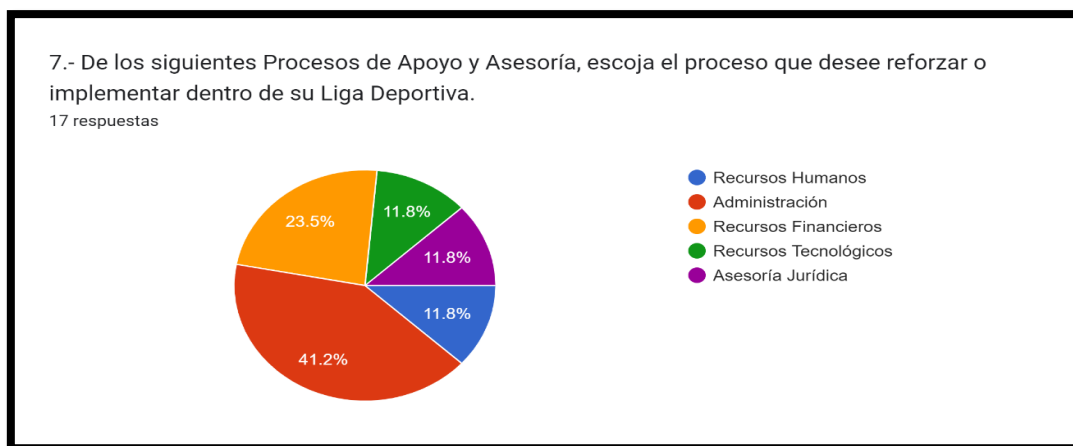
respuestas dadas es así que, se analiza que el 100 % ha respondido que si estarían dispuestos en implementar Proceso de Apoyo y Asesoría. Resulta muy interesante que los dirigentes de las ligas deportivas estén muy interesados en implementar proceso de Apoyo y Asesoría dentro de sus ligas deportivas.

Tabla 16 ¿De los siguientes procesos de Apoyo y Asesoría, escoja el proceso que desea reforzar o implementar dentro de su Liga Deportiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Recursos Humanos	2	11, 8
Administración	7	41, 2
Recursos Financieros	4	23, 5
Recursos Tecnológicos	2	11, 8
Asesoría Jurídica	2	11, 8
TOTAL	17	100,0

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados para conocer la selección de los procesos que desean reforzar o implementar dentro de su liga deportiva.

Figura 10 De los siguientes Procesos de Apoyo y Asesoría, escoja el proceso que



desea reforzar o implementar dentro de su Liga Deportiva

Nota. El grafico circular indica los porcentajes con relacion a los items entorno a los procesos que deseen reforzar dentro de su liga deportiva

Análisis e Interpretación

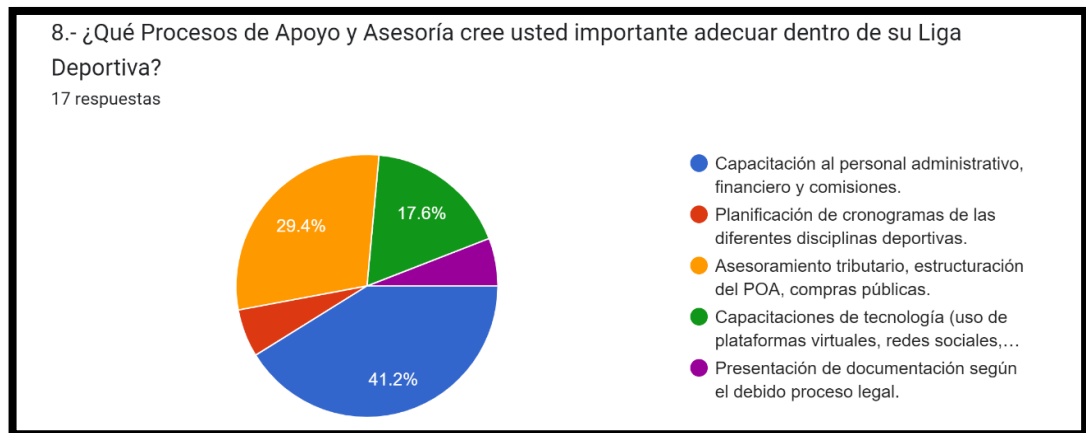
Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas, se analiza que el 41, 2 % ha respondido que desea reforzar o implementar el proceso de administración dentro de su liga deportiva, el 23, 5% responde que desea reforzar el proceso de recursos financieros y el 11, 8 % responden que desean reforzar o implementar los procesos de recursos humanos, asesoría jurídica y recursos tecnológicos. Esto resulta muy interesante, ya que los dirigentes insisten en un alto porcentaje reforzar el proceso administrativo dentro de su liga deportiva, sabiendo que un dirigente debería tener conocimiento para poder dirigir una liga deportiva. Por el contrario, no desean reforzar en un alto porcentaje los recursos tecnológicos y jurídicos, a sabiendas que estos procesos son unos de los más importantes para administrar sus ligas deportivas.

Tabla 17 *¿Que Procesos de Apoyo y Asesoría cree usted importante adecuar dentro de su Liga Deportiva?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacitación personal A	7	41, 2
Planificación cronogramas	1	5, 9
Asesoramiento Tributario	5	29, 4
Capacitaciones Tecnológicas	3	17, 6
Presentación documentación	1	5, 9
TOTAL	17	100

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados que creen importante adecuar dentro de su liga.

Figura 11 *¿Que Procesos de Apoyo y Asesoría cree usted importante adecuar dentro de su Liga Deportiva?*



Nota. El gráfico circular indica los porcentajes con relación a los ítems según la importancia de adecuar los Proceso de Apoyo y Asesoría.

Análisis e Interpretación

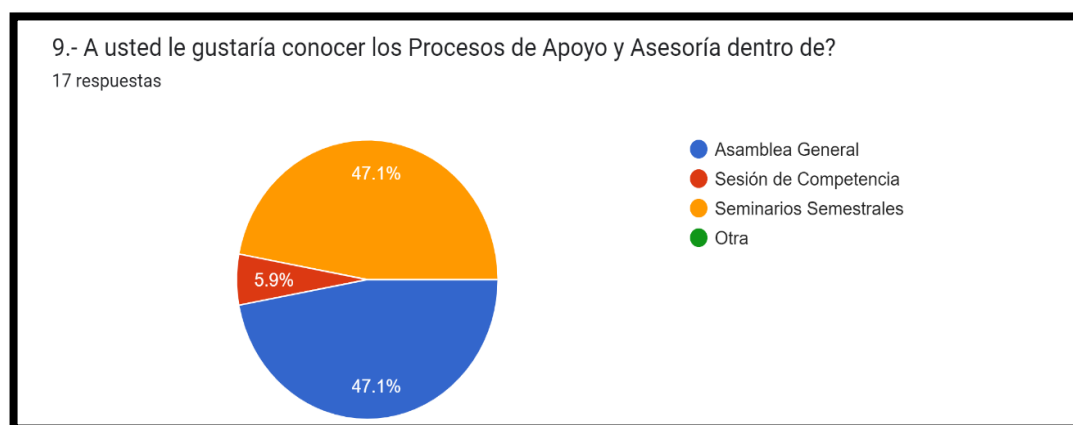
Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas, se analiza que el 41, 2 % ha respondido que los dirigentes creen importante adecuar dentro de su liga, capacitaciones al personal administrativo, financiero y comisiones, el 29, 4 % responde que, cree importante adecuar el asesoramiento tributario, estructuración del POA, compras públicas, el 17, 6% responde que cree importante las capacitaciones de tecnologías, y por último, en un bajo porcentaje responde que creen importante implementar la planificación de cronogramas de las diferentes disciplinas deportivas y la presentación de documentación según el debido proceso legal. Resulta muy interesante, conocer que en un mediano porcentaje creen importante adecuar un asesoramiento tributario, estructuración del Poa y compras públicas, esto quiere decir que los dirigentes en su mayoría no están llevando un proceso claro en cuanto a los recursos económicos internos de su liga, por el contrario, en un porcentaje más alto creen importante adecuar capacitaciones al personal administrativo, financiero y comisiones lo que con lleva a deducir que, los dirigentes y personal interno no están llevando un proceso acorde a la administración de su liga.

Tabla 18 ¿A usted le gustaría conocer los Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Asamblea General	8	47,1
Sesión de Competencia	1	5,9
Seminarios Semestrales	8	47,1
Otra	0	00,0
TOTAL	17	100,0

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados para conocer si a los dirigentes les gustaría conocer los procesos mediante asamblea, sesión, seminarios u otros.

Figura 12 ¿A usted le gustaría conocer los Procesos de Apoyo y Asesoría dentro de?



Nota. El gráfico circular indica los porcentajes con relación a los ítems según su importancia de querer conocer los Procesos de Apoyo y Asesoría.

Análisis e Interpretación

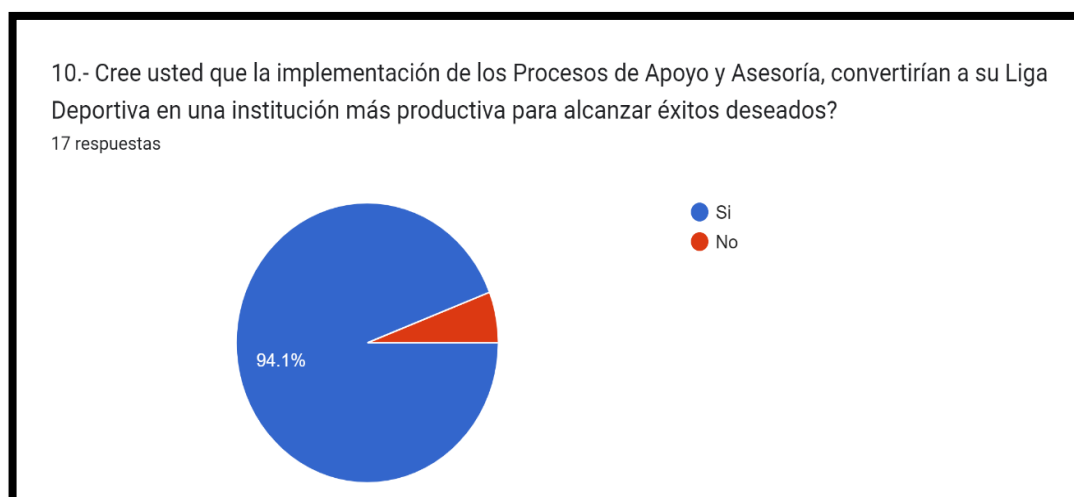
Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas, se analiza que el 47,1 % ha respondido que le gustaría conocer los procesos de apoyo y asesoría dentro de una asamblea general, el mismo porcentaje 47,1% responde que desearía conocer los procesos en seminarios semestrales y el 5,9% responde que le gustaría conocer los procesos de apoyo y asesoría en sesiones de competencia. Es interesante analizar que existen un porcentaje igual, que a los dirigentes están interesados en conocer los procesos de apoyo y asesoría en Asambleas generales y en seminarios semestrales.

Tabla 19 ¿Cree usted que la implementación de los Procesos de Apoyo y Asesoría, convertirían a su Liga Deportiva en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	16	94, 1
No	1	5, 9
TOTAL	17	100,0

Nota. La tabla demuestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados para conocer si los dirigentes creen que la implementación de los procesos convertiría a su liga en una institución más productiva.

Figura 13 ¿Cree usted que la implementación de los Procesos de Apoyo y Asesoría, convertirían a su Liga Deportiva en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?



Nota. El gráfico circular indica los porcentajes con relación a los ítems entorno a la implementación de los Procesos de Apoyo y Asesoría para alcanzar éxitos deseados.

Análisis e Interpretación

Una vez encuestados a los 17 dirigentes de FEDEPROBAT se ha aplicado el gráfico de pastel para poder interpretar los porcentajes de los datos obtenidos en base a las respuestas dadas, se analiza que el 94, 1 % de los dirigentes respondió que la implementación de los procesos de apoyo y asesoría convertirían a sus ligas deportivas en una institución más productiva mientras que el 5,9 % ha respondido que la implementación de los procesos de apoyo y asesoría no convertirían a sus ligas

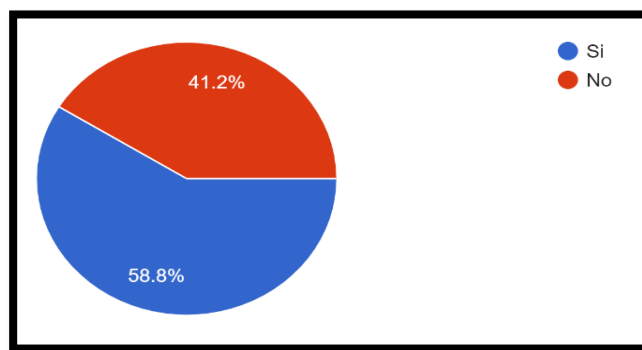
deportivas en una institución más productiva. Lo que resulta interesante conocer que, en su gran mayoría, los dirigentes creen muy importante implementar estos procesos de apoyo y asesoría dentro de sus ligas deportivas esto, con el objetivo de que su institución alcance éxitos deseados.

Tabla 20 *¿Conoce usted que es la Planificación Estratégica?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	10	58,8
No	7	41,2
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el numero y el porcentaje de los presidentes encuestados de las Ligas Deportivas si conocen la planificación estratégica.

Figura 14 *¿Conoce usted que es la Planificación Estratégica?*



Nota. El grafico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados si conocen qué es una Planificación Estratégica.

Análisis e interpretación

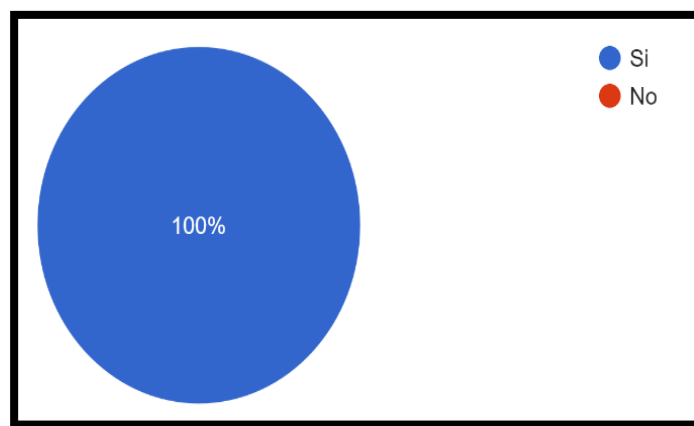
El 58,8% del total de los presidentes encuestados no conocen sobre una planificación estratégica, mientras que el 41,2% si conocen sobre una planificación estratégica. Se evidencia que hay un alto porcentaje de presidentes que no conocen que es una planificación estratégica y por lo cual no tienen claro el conocimiento de cómo se lleva a cabo una planificación que puede ser beneficioso para cada una de sus Ligas Deportivas.

Tabla 21 *¿Le gustaría conocer, si su Liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	17	100
No		
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el numero y el porcentaje de los presidentes encuestados les gustaria conocer si su Liga Deportiva esta logrando sus metas y objetivos.

Figura 15 *¿Le gustaría conocer, si su Liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos?*



Nota. El gráfico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados si les gustaría conocer, si su liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos.

Análisis e interpretación

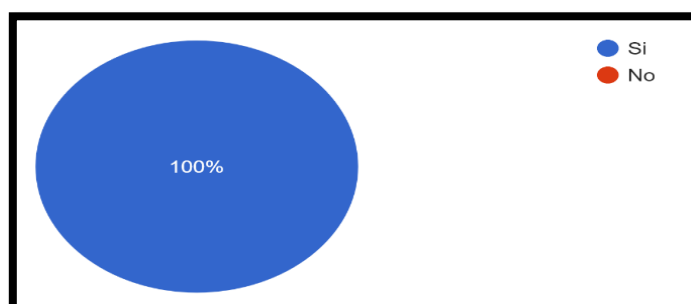
El 100% del total de los presidentes encuestados les gustaría conocer sobre su Liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos. Se evidencia que todos los presidentes les gustaría saber si su liga Deportiva está logrando sus metas y objetivos o sino como puede esta lograr mediante la determinación de una planificación estratégica y mediante la mejora de los procesos de apoyo y asesoría.

Tabla 22 ¿Le gustaría a usted conocer de qué se trata la Planificación Estratégica?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	17	100
No		
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el numero y el porcentaje de los presidentes encuestados les gustaria conocer de que se trata la Planificación Estratégica.

Figura 16 ¿Le gustaría a usted conocer de qué se trata la Planificación Estratégica?



Nota. El grafico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados si les gustaría conocer de qué se trata la Planificación Estratégica.

Análisis e interpretación

El 100% del total de los presidentes encuestados les gustaría conocer de qué se trata la Planificación Estratégica. Se evidencia que todos los presidentes les gustaría saber conocer sobre la Planificación Estratégica, en lo cual en este caso sería necesario y por ende importante dar a conocer sobre este tema y si ellos están de acuerdo si este es beneficioso o no para su Liga Deportiva.

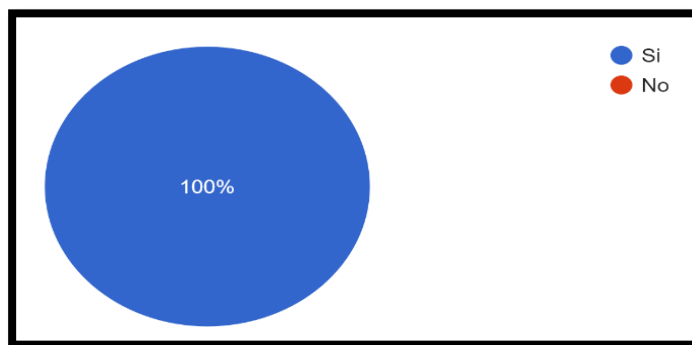
Tabla 23 ¿Le gustaría a usted realizar un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos dentro de su Liga Deportiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	17	100
No		
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el numero y el porcentaje de los presidentes encuestados les

gustaría realizar un análisis que evalúe e identifique los puntos positivos y negativos dentro de su Liga Deportiva.

Figura 17 *¿Le gustaría a usted realizar un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos dentro de su Liga Deportiva?*



Nota. El grafico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados si les gustaría realizar un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos dentro de su Liga Deportiva.

Análisis e interpretación

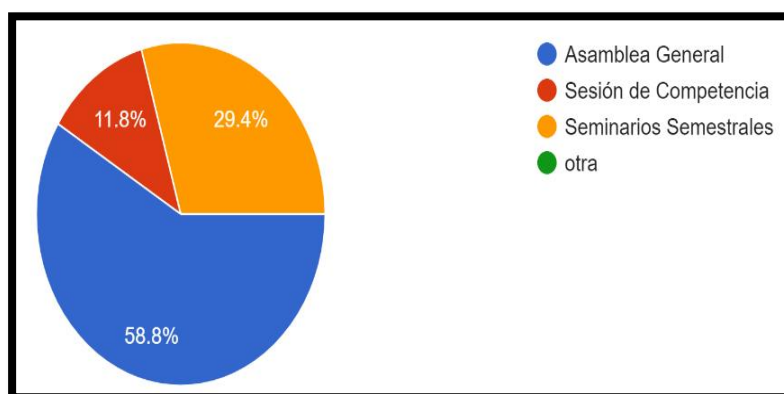
El 100% del total de los presidentes encuestados les gustaría realizar un análisis que evalúe e identifique los puntos positivos y negativos de su Liga Deportiva. Se evidencia que todos los presidentes están de acuerdo en realizar un análisis en la cual esta evalúe e identifique los puntos negativos y positivos de su Liga Deportiva, por ende, en esta situación sería importante dar a saber sobre cómo realizar el análisis para que su Liga Deportiva tenga un correcto funcionamiento.

Tabla 24 *¿A usted le gustaría conocer la Planificación Estratégica dentro de?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Asamblea General	10	58,8
Sesión de Competencia	2	11,8
Seminarios Semestrales	5	29,4
Otra		
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta la frecuencia y el porcentaje de los presidentes encuestados, dentro de que les gustaría conocer la Planificación Estratégica.

Figura 18 ¿A usted le gustaría conocer la Planificación Estratégica dentro de?



Nota. El gráfico circular indica el porcentaje dentro de que les gustaría a los presidentes encuestados conocer la Planificación Estratégica.

Análisis e interpretación

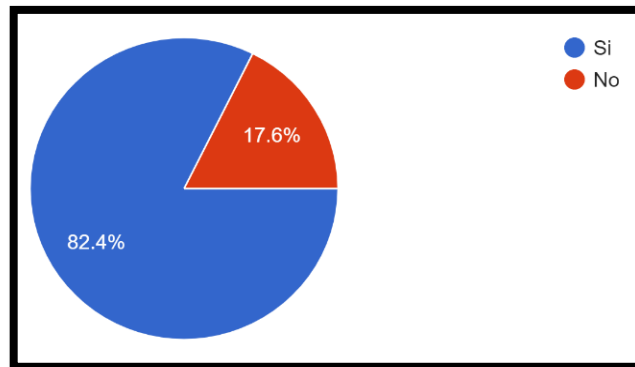
El 58,8% de los presidentes seleccionaron que dentro de la asamblea general les gustaría conocer la planificación estratégica, el 29,4% dentro de seminarios semestrales y finalmente el 11,8% en sesión de competencia. Se evidencia que la mayoría de los presidentes optaron conocer sobre la Planificación Estratégica dentro de Asamblea General, ya que así podrán tomar las mejores decisiones al conocer sobre el tema y por ende saber si esta afecta o beneficia a su Liga Deportiva.

Tabla 25 ¿Cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	14	82,4
No	3	17,6
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el número y el porcentaje de los presidentes encuestados creen que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica.

Figura 19 *¿Cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica?*



Nota. El gráfico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados que creen que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica.

Análisis e interpretación

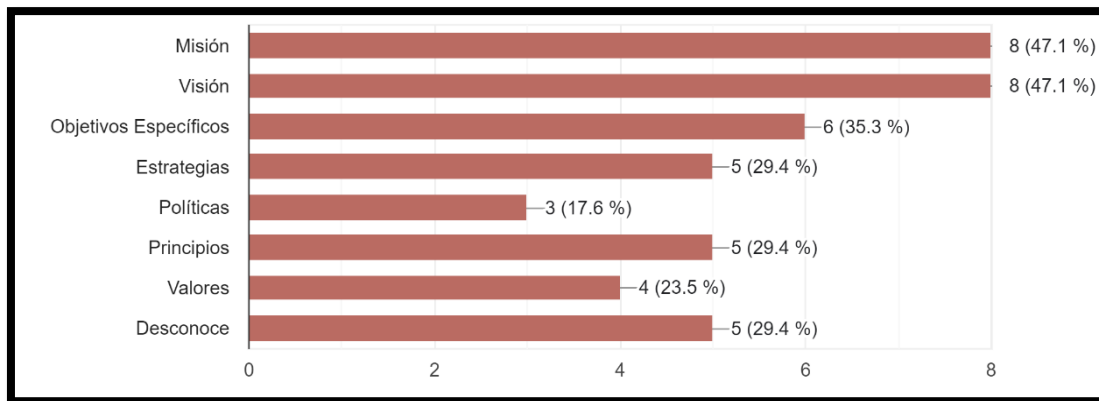
El 82,4% de los presidentes encuestados creen que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una planificación Estratégica, mientras el 17,6% no está de acuerdo con ello. Se evidencia que la mayoría de los presidentes están de acuerdo que afecta la economía actual, las leyes y el entorno para poder implementar una planificación estratégica.

Tabla 26 *Según sus conocimientos, ¿Conoce algunos de estos procesos de la Planificación Estratégica?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Misión	8	47,1
Visión	8	47,1
Objetivos específicos	6	35,3
Estrategias	5	29,4
Políticas	3	17,6
Principios	5	29,4
Valores	4	23,5
Desconoce	5	29,4
Total		

Nota. La tabla manifiesta la frecuencia y el porcentaje de los presidentes encuestados conocen algunos procesos de la Planificación Estratégica.

Figura 20 Según sus conocimientos, ¿Conoce algunos de estos procesos de la Planificación Estratégica?



Nota. El gráfico de barra indica el porcentaje de los presidentes encuestados conoce algunos procesos de la Planificación Estratégica.

Análisis e interpretación

El 47,1% de los presidentes encuestados respondieron que conocen la misión y visión en los procesos de la planificación estratégica, el 35,3% conoce los objetivos específicos, el 29,4% conoce lo que son las estrategias, principios y por la otra parte lo desconoce estos procesos, el 23,5% conoce los valores y finalmente el 17,6% conoce las políticas. Se evidencia que la mayoría de los presidentes conoce en lo que es la misión y la visión y en este caso sería importante dar a conocer los demás procesos ya que estos son de gran importancia para encaminar hacia el éxito a la institución y a través de ello pueden generar objetivos a corto, mediano y largo plazo y así tener un resultado positivos.

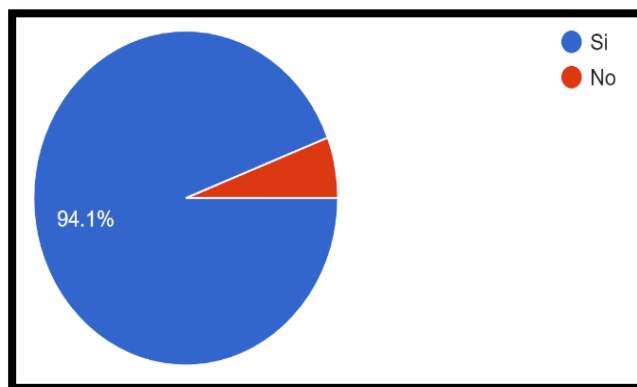
Tabla 27 ¿Cree usted que una Planificación Estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución más productiva alcanzando éxitos deseados?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	16	94,1
No	1	5,9
Total	17	100

Nota. La tabla manifiesta el numero y el porcentaje de los presidentes encuestados

creen que una Planificación Estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución más productiva alcanzando éxitos deseados.

Figura 21 ¿cree usted que una Planificación Estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución más productiva alcanzando éxitos deseados?



Nota. El gráfico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados que creen que una Planificación Estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución más productiva alcanzando éxitos deseados.

Análisis e interpretación

El 94,1% de los presidentes encuestados respindieron que creen que una planificación estratégica, convertiría a su Liga Deportiva en una institución mas productiva alcanzando exitos deseados, mientras que el 5,9% de los encuestados no estan de acuerdo que una Planificacion estrategica convertiria a su Liga Deportiva mas productiva. Se evidencia que la mayor parte de los presidentes si creen que una Planificacion Estrategica convertiria a su Liga Deportiva mas productiva, ya que esta podria ayudar a la institucion a descubrir las trayectorias mas adecuadas para con ello alcanzar los objetivos y lograr el éxito que desean.

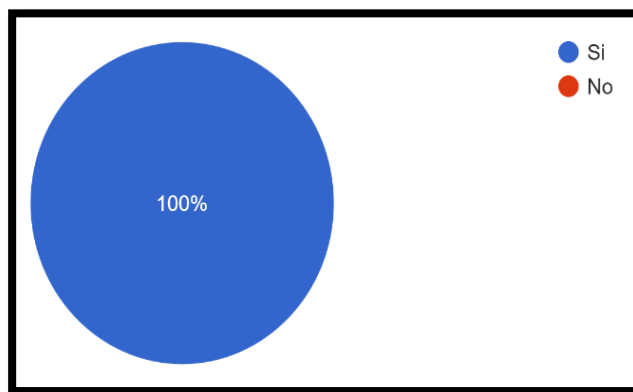
Tabla 28 ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100%
No		
Total	17	100%

Nota. La tabla manifiesta el numero y el porcentaje de los presidentes encuestados le

gustaría implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados.

Figura 22 *¿Le gustaría a usted implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados?*



Nota. El gráfico circular indica el porcentaje de los presidentes encuestados le gustaría implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados.

Análisis e interpretación

El 100% del total de los presidentes encuestados respondieron que les gustaría implementar dentro de su Liga Deportiva una Planificación Estratégica para que su Liga Deportiva alcance éxitos deseados. Se evidencia que todos los presidentes están de acuerdo en implementar una Planificación estratégica en su Liga Deportiva, en este caso la planificación estratégica les ayudaría a tomar las mejores decisiones y no tomar decisiones improvisadas ya que estas pueden afectar al rendimiento financiero, su productividad y los recursos con los que cuenta no son bien aprovechados y puede tener consecuencias en lo que es que logren sus resultados previstos. Es por ello que sería importante que se implemente una planificación en la cual les oriente y les ayude a tener las ideas claras sobre las estrategias que deben definir y por ende cada uno de sus miembros debe saber lo que tiene que hacer para conseguir un futuro exitoso.

3.2 Verificación de hipótesis

3.2.1 Estimador estadístico

Para la comprobación de la hipótesis se trabajó mediante la prueba de Chi Cuadrado, en la cual ayuda a determinar la diferencia entre una distribución de frecuencias observadas y esperadas.

Figura 23 *Fórmula Chi-Cuadrado*

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

O = Datos observados

e = Datos esperados

Nivel de significancia

Nivel de significancia 5%

Grados de Libertad (gl)

Para la prueba (f = # filas, c = # columnas)

gl = (fila-1) (columnas-1)

gl = (5-1) (2-1)

gl = 4

Para que la hipótesis alternativa sea aceptada el valor χ^2 calculado debe ser superior al χ^2 de la tabla = 9,926 y en caso de ser menor es rechazada.

3.2.2 Preguntas para la comprobación de hipótesis

Se tomaron en cuenta las preguntas 5 y 16 de la encuesta planteada, para con ello verificar la hipótesis tiene relación la variable dependiente con la independiente.

Pregunta 5. Seleccione ¿Cree usted importante implementar Procesos de Apoyo y Asesoría dentro su Liga Deportiva?

Pregunta 16: ¿Cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su Liga Deportiva directamente para implementar una Planificación Estratégica?

Tabla 29 *Tabla Cruzada**Tabla cruzada Observada (Planificación estratégica y Proceso de Apoyo y Asesoría)*

Pregunta 5							
	Observada	Recursos Humanos	Administración	Recursos Financieros	Recursos Tecnológicos	Asesoría Jurídica	
Pregunta 16	Si	2	6	1	2	0	11
	No	0	1	3	0	2	6
	Total	2	7	4	2	2	17
	%	0.1176	0.4118	0.2353	0.1176	0.1176	

Nota: La tabla cruzada enuncia los datos observados en relación con las variables elegidas.

Tabla 30 *Tabla cruzada esperada*

Tabulación cruzada esperada

Pregunta 5							
	Esperado	Recursos Humanos	Administración	Recursos Financieros	Recursos Tecnológicos	Asesoría Jurídica	
Pregunta 16	Si	1.2941	4.5294	2.5882	1.2941	1.2941	11
	No	0.7059	2.4706	1.4118	0.7059	0.7059	6
	Total	2	7	4	2	2	17

Nota: La tabla cruzada enuncia los datos esperados en relación con las variables elegidas.

3.2.3 Cálculo del Chi-Cuadrado

Tabla 31 Chi-Cuadrado

Pregunta	Calculo χ^2	Recursos Humanos	Administración	Recursos Financieros	Recursos Tecnológicos	Asesoría Jurídica	Total
16	Si	0.3850	0.4775	0.9746	0.3850	1.2941	9.9627
	No	0.7059	0.8754	1.7868	0.7059	2.3725	9.9627

Nota: La tabla expresa el cálculo del Chi-Cuadrado

Tabla 32 Resumen de cálculos Chi-Cuadrado

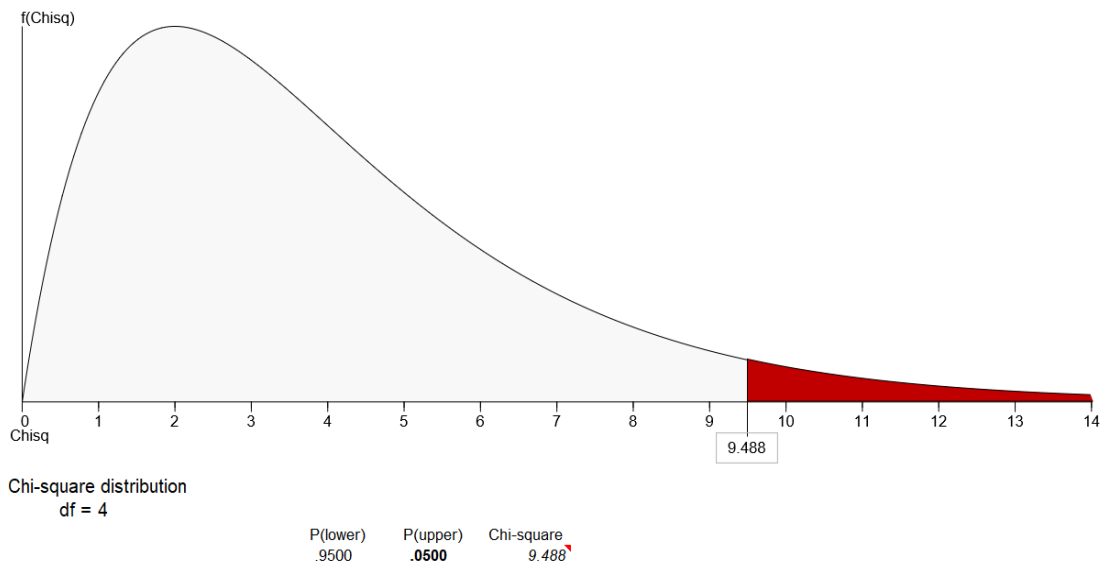
Resumen de cálculos Chi-Cuadrado

χ^2 Calculado	9.9627
χ^2 Crítico	9.4877
Probabilidad	0.05
Grado de Libertad	4

Nota: La tabla expresa el resumen de todos los cálculos para obtener el Chi-Cuadrado.

3.2.4 Campana de Gauss

Figura 24 Campana de Gauss



En el resultado obtenido recae en la zona de rechazo de la hipótesis nula en el cual, y según se manifiesta en la regla para la toma de la decisión, se acepta la hipótesis alternativa, en donde enuncia que la Planificación estratégica si influye en la mejora de los procesos de Apoyo y Asesoría en las Ligas Deportivas de FEDEPROBAT.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- A través de la elaboración de una matriz FODA y de una matriz DOFA se especificó que, para determinar la mejora de los procesos de apoyo y asesoría se efectuará las siguientes estrategias dentro de las ligas filiales de FEDEPROBAT: “Poder desarrollar y maximizar habilidades gerenciales para ejecutar actividades planificadas frente a los deportistas barriales, parroquiales y cantonales y poder contribuir con los problemas sociales actuales”. Y “Desarrollar habilidades gerenciales para ejecutar actividades mejor planificadas y eficaces con el fin de obtener una competencia más alta y sus resultados”.
- Según los resultados obtenidos de los dirigentes de FEDEPROBAT encuestados, los factores más importantes que influyen en la planificación estratégica dentro de las ligas filiales de FEDEPROBAT, indican que la situación económica actual, las leyes y el entorno afectan directamente a la implementación de una planificación estratégica dentro de en sus ligas deportivas.
- Se examino los procesos de apoyo y asesoría que desconocen los presidentes de las ligas filiales de FEDEPROBAT en el cual la mayor parte de ellos desconocen de estos procesos, como es en lo administrativo, recursos humanos, recursos tecnológicos, asesoría jurídica, por ello han optado que es importante conocer e implementar los procesos de apoyo y asesoría y en donde más se recalca es en la parte administrativa que lo necesita su institución.
- Mediante los resultados del análisis del Chi-Cuadrado se determinó que la planificación estratégica tiene una relación directa con la mejora de los procesos de apoyo y asesoría. Determinando que si existe una adecuada planificación estratégica los procesos de apoyo y asesoría tendrán una mejora constante y será de gran beneficio para los presidentes y así a toda la institución deportiva.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que dentro de cada liga filial se implementen capacitaciones continuas a dirigentes y comisiones que conforman cada una de las ligas filiales a FEDEPROBAT, con la finalidad que desarrollen y maximizar habilidades gerenciales y establezcan una planificación estratégica con el fin de ejecutar actividades mejor planificadas y eficaces frente a cada uno de los deportistas barriales, parroquiales y cantonales de la provincia de Tungurahua.
- Se solicita a los presidentes, el personal administrativo y las comisiones trabajen conjuntamente para gestionar el patrocinio de empresas grandes-marcas y mediante ello adquirir equipamientos deportivos o repotenciarlos con la finalidad de brindar un mejor servicio de calidad a sus equipos y deportistas además de fomentar la actividad física en los niños y jóvenes y la masificación con las personas adultas para con ello conseguir la fidelidad de cada liga deportiva y obtener una buena imagen institucional.

MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

- Alvites Ruiz, Mercy , M. M. (2021). *Planificación estratégica para mejorar la gestión deportiva del Instituto Peruano del Deporte - Lambayeque [Título de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68617>
- Amaiquema Marquez, F. A., Vera Zapata, J. A., y Zumba Vera, I. Y. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70), 354-360. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-354.pdf>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., y Guerrero Bejarano, M. A. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/171469>
- Basílio dos Santos, G. A., y Campos, G. (2021). El uso del diagrama de Ishikawa para identificar las causas de contaminación en la línea de producción de matanza de ganado. *La Técnica: Revista de las agrociencias*(26). doi:https://doi.org/10.33936/la_tecnica.v0i26.3485
- Baumann, H. (2021). *Crehana*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/negocios/cliente-interno-externo/>
- Cabrera Bravo, C., Fuentes Zurita, M., y Cerezo Segovia, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 220-232.
- Caycho, T. (2018). Aportes a la cuantificación de la validez de contenido de cuestionarios en enfermería. *Cubana de Enfermería*.
- Cedeño Palma, G. G., Cedeño Erazo, C. K., y Villamarín Sánchez, S. G. (2020). Factores externos inmersos en el desarrollo financiero de los comerciantes de Portoviejo, Ecuador. *ECA Sinergia*, 11(1), 19-26. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v%vi%i.1564
- Chillogallo , E., Alvarez, B., y Alvarez, D. (2021). La importancia de la implementación de una sistema de Gestión de calidad después del Covid 19 en las empresas. *Unesum*, 85-89.

- Corvo, H. (14 de abril de 2021). *Factores internos y externos de una empresa*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/>
- Díaz Muñoz, G., y Salazar Duque, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 20.
- Editorial Grudemi. (2020). Factores internos. *Enciclopedia Económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/factores-internos/>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 16(1), 122-139. Obtenido de : <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Falconi Piedra, J., Luna Altamirano, K., Sarmiento Espinoza, W., y Andrade Cordero, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Vision Digital*, 155-169.
- Fred R, D. (2013). *Coceptos de administración estratégica*. México: Pearson.
- Fresno Chávez , C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Ciudad Educativa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/98278>
- Galarza, C. R. (2020). Los alcances de una investigacion . *Cienciamerica*.
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., y Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *apertura*, 9(2), 42-53. doi:<http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- García Apolo, A., y Roldán Chacón, N. (S/F). El recurso humano como factor indispensable. *Actividad Física y Deporte.*, 186.
- Garcia Guiliany, J., Durán, S., Cardeño Pórtela, E., Prieto Pulido, R., Garcia Cali, E., y Paz Marcano, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*, 16.
- Gary Orlindo, A., Parrales Pilozo, D., y Morales Chávez, V. (2021). Proceso Administrativo: Factor Determinante en el Desarrollo Organizacional de las Mipymes. *Revista Publicando*, 258-278.
- Gómez, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la poblacion de estudio. *Alegria Mé'xico raM*, 201-206.
- Gonzales Restrepo, A., y Vicioso Rodríguez, R. (2017). Aspectos legales en la

constitución de una empresa: Fundamentación teórica para emprendedores en Educación. *Espacios*.

Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., y Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173.

Gutiérrez Rodríguez, F. Á., López Calvajar, G. A., y Quintero Rodríguez, J. C. (2020). *Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y administrativas: indicadores para el estudio, sistema de tareas y casos de estudio*. Editorial Universo Sur. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/171676>

Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., y Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 179-195.

Hidalgo Cedeño, M., Romero Zambrano, M., y Pazmiño Chica, V. (2022). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Ciematria*.

Huacchillo Pardo, L., Ramos Farroñan, E., y Pulache Lozada, J. (2020). La gestión Financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Cienfuegos*, 356-362.

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (2018). *Manual 4: formulación, ejecución y evaluación de la estrategia*. Costa Rica. Obtenido de <http://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7044/BVE18040204e.pdf?sequence=1>

Jimenez, D. (2022). *Procesos de Apoyo: Claves para Su Indetificacion*. Obtenido de Pymes y Calidad 2.0: <https://www.pymesycalidad20.com/procesos-de-apoyo-claves-para-su-identificacion.html>

Leguizamón, B. C. (2020). *F.O.D.A Proyecto Estratégico de Estudio e Innovación del P.E.I*. Universidad Siglo 21. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18741>

Lucas Alonso, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos [Ingeniería de Organización Industrial, Escola Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona]*. repositorio. Obtenido de

https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf

Maliza Villa, S. I. (2018). *Planificación estratégica para el Club Deportivo Mushuc Runa S.C., de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, correspondiente al periodo 2017 al 2021 [Título de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13055>

Mallma Perez, I. (2022). Planeación estratégica. *ResearchGate*.

Mantilla, K. (2018). *Cómo hacer un plan estratégico de comunicación* (Vols. I. Un modelo de planificación estratégica, paso a paso.). Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/59112>

Martín, S., y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Scielo*.

Martínez, V. (2020). *Administración: de lo simple a lo mas complejo* (2da ed.). Pluma Digital Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/131583?page=8>

Montealegre Gonzáles, J. V., Delgado Cortés, A., y Cubillos Calderón, C. H. (2017). Relaciones entre modelos gerenciales y pensamiento estratégico empresarial en las empresas agroindustriales del departamento del Tolima. *SciELO*(42). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762017000100026

Morales Torres, M., Cárdenas Zea, M., Morales Tamayo, Y., y Bárzaga Quesada, J. (2021). Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento. *Scielo*.

Moreira Chóez, V. M., y Mendoza Fernandez, V. M. (2021). Proceso de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Fipcaec*, 608-620.

Moscoso, R. (2022). *¿Qué es el Proceso de Homologación y cómo me hace más atractivo para las empresas?* Obtenido de nex consulting: <https://nexconsulting.pe/que-es-el-proceso-de-homologacion-y-como-me-hace-mas-atractivo-para-las-empresas/>

Muños Jaime, L., Napa Molina, Y., Pazmiño Barragán, W., y Posligua Perez, M.

- (2020). Procesos Administrativos: un estudio al desarrollo empresarial . *Unesum*, 29-40.
- Muñoz Veloz, F. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria Caso: Empresa CDM S.A. [Maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar]*. repositorio. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Neger Guerron, A. V. (2014). *Elaboración de un plan Estratégico para la federación cantonal de ligas Deportivas Barriales y Parroquiales de Ibarra FECALBYP-I [Previo la obtencion del título de Ingenero en Contabilida y Auditoría, Univercidad Técnica del Norte]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2925>
- Pacheco, D., y Rodríguez, R. (2019). Las tic como estrategia competitiva en las gestión empresarial. *Enfoques*, 286-298.
- Peña Ponce, D., Sánchez Chancay, :, y Sancan López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Mundo de la Investigacion*, 120-131.
- Peñafiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R., y Burbano Castro, B. E. (2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná. *Universidad y Sociedad*, 12(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400045#:~:text=La%20formulaci%C3%B3n%20de%20la%20estrategia%20caracteriza%20la%20l%C3%ADnea%20de%20productos,la%20organizaci%C3%B3n%20como%20del%20externo.
- Pineda, N. L., Londoño Pineda, N., Montoya Gómez, N., y Muñoz Montaña, J. (2013). Aplpicación del proceso administrativo en empresas de la región . *Grafías Disiciplinas de la UCP*, 73.
- Pointer. (01 de 15 de 2021). *Instructivo quejas, reclamos y sugerencias*. Obtenido de Pointer: <https://www.pointerinstrument.com/Documentos/IN-COM-001%20INSTRUCTIVO%20QUEJAS,%20RECLAMOS%20O%20SUGERENCIAS%20v4.pdf>

- Posso Pacheco, R. J., y Lorenzo Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Educare*, 24(3), 205-223. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23885/1/20%20POSSO%20VALIDEZ%20Y%20CONFIABILIDAD.pdf>
- Prieto Castellanos, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Orcid*.
- Pro-Optim*. (abril de 7 de 2020). Obtenido de Modelos de gestión organizacional: ¿Cuál es el más adecuado para tu empresa?: <https://blog.pro-optim.com/consultoria-organizacional/modelos-de-gestion-organizacional-cual-es-el-mas-adecuado-para-tu-empresa/>
- Quiroa, M. (09 de julio de 2021). *Factores externos de una empresa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/factores-externos-de-una-empresa.html>
- Ramírez, M. (2020). *Gerencia estratégica* (1ra ed.). Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/175881?page=29>
- Reynoso Castillo, C. (2014). Las transformaciones del concepto de empresa. *Scielo*.
- Rivero Alonso, K., Rodríguez Varela, D., y Alpizar Fernández, R. (2016). El enfoque de procesos en la planificación estratégica en la Universidad de Cienfuegos. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 1-14.
- Robles Pastor, B. (2018). Índice de validez de contenido: coeficiente V de Aiken. *Pueblo Continente*.
- Rodríguez, N. (26 de Diciembre de 2022). *Qué es un plan de acción, cómo se elabora y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-accion-empresa>
- Rodríguez Medina, M. A., Poblano Ojinaga, E. R., Alvarado Tarango, L., Gonzáles Torres, A., y Rodríguez Borbón, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Ride Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960>
- Salgado Benítez, J., Guerrero López, L., y Salgado Hernández, N. (2016). *Fundamentos de Administración*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido

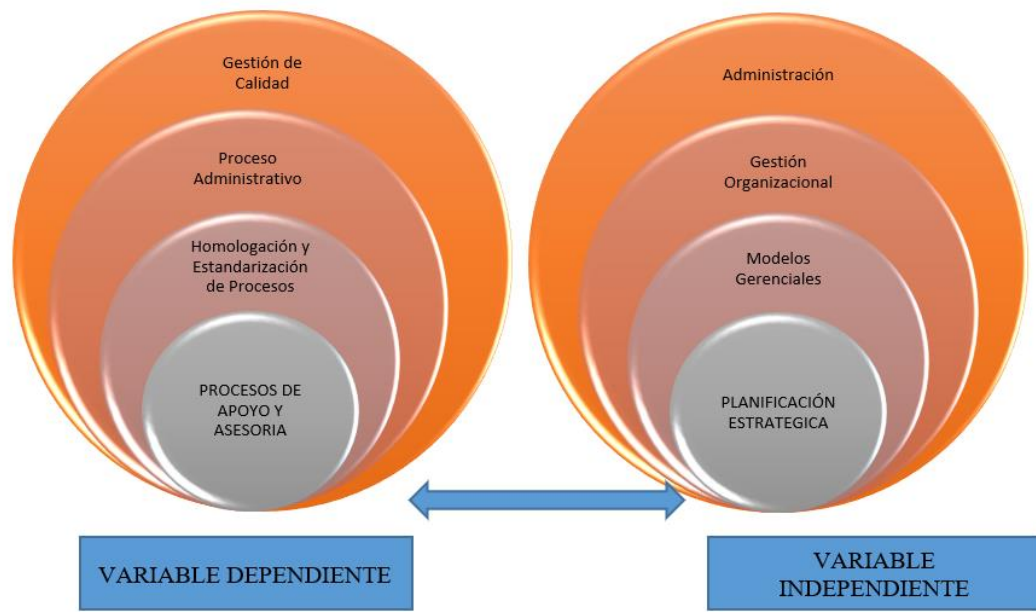
- de <https://elibro.net/es/ereader/uta/130328?page=38>.
- Silva, D. d. (30 de 12 de 2020). *Manejo de quejas: ¿cómo hacer de la insatisfacción una oportunidad de mejora?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-quejas/>
- Solórzano Solórzano, S., y Alaña Castillo, T. (2015). *Planeación Estratégica*. Universidad Técnica de Machala (UTMACH). Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6658>
- SYDLE. (2021). *Estandarización de procesos: ¿cómo aplicarla y cuál es la mejor herramienta para ello?* Obtenido de Sydle: <https://www.sydle.com/es/blog/estandarizacion-de-procesos-60f723cfb2503757979bb13b/>
- Tamayo Salamanca, Y., Del Río Cortina, A., y García Ríos , D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70-77. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700217?token=A851AAFA550B6247D8A3036FB2CECBDDE11CBAE21DE2045EFE98DDDBD330746D0BD656CB2A3A982615E75B13C65C1CAD8&originRegion=us-east-1&originCreation=20221124133749>
- Torres Fernandez, P. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actua. *Redalyc*.
- Trejo Sánchez, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. México: Parmenia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/183470>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos* (Primera ed.). Colombia: Gente Nueva. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vasquez Ponce, G. O., Parrales Pilozo, D. H., y MoralesChávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: Factor determinantes en el desarrollo organizacional de las Mipimes. *Publicando* , 258-278.
- Velásquez Vargas, G. (28 de abril de 2018). *Modelos Gerenciales*. Obtenido de

Marketing Puro: <https://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2018/04/modelos-gerenciales.html>

ANEXOS

ANEXO A: Categorías Fundamentales

Figura 25 *Subordinación*



ANEXO B: Validación por Expertos
METODO DEPHI



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida a los dirigentes de las ligas deportivas barriales, parroquiales y cantonales de Tungurahua –Fedeprobat.

Tema: “Planificación Estratégica para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua”

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Yairo Dobres Guaman
Profesión:	Ing. Administración de negocios
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 16 de noviembre del 2022
E-mail:	md.guaman@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	098 38 62455



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida a los dirigentes de las ligas deportivas barriales, parroquiales y cantonales de Tungurahua –Fedeprobat.

Tema: “Planificación Estratégica para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua”

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	✓
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		✓		
Claridad en la redacción de las preguntas.	✓			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	✓			
Relevancia del contenido.		✓		
Factibilidad de la aplicación.	✓			
Validez de contenido del cuestionario.				

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Alexandra Lopez Paredez
Profesión:	Administradora - Docente
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	21-11-2022
E-mail:	ma.lopez@uta-edo.ec
Teléfono o celular:	0984589341



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida a los dirigentes de las ligas deportivas barriales, parroquiales y cantonales de Tungurahua –Fedeprobat.

Tema: “Planificación Estratégica para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua”

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		/

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		/		
Claridad en la redacción de las preguntas.		/		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		/		
Relevancia del contenido.		/		
Factibilidad de la aplicación.		/		
Validez de contenido del cuestionario.		/		

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Jenny Gamboa
Profesión:	Ma. Administración
Lugar de Trabajo:	U.T.A.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 15 de noviembre del 2022.
E-mail:	jenny.m.gamboa@uta.edu.ec.
Teléfono o celular:	0984 346396
Firma:	

CS Escaneado con CamScanner

ANEXO C: Método V de Aiken



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EL METODO V - AIKEN

Encuesta dirigida a los dirigentes de las ligas deportivas barriales, parroquiales y cantonales de Tungurahua - Fedeprobat.

Tema: "Planificación Estratégica para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua".

Según la escala de Likert califique cada una de las preguntas de la siguiente encuesta:

Escala	
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Preguntas	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Observaciones
1. ¿En qué rango de edad se encuentra?		/			
2. ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?		/			
3. ¿Conoce usted los procesos de apoyo y asesoría?		/			
4. ¿Conoce usted alguno de estos procesos de apoyo y asesoría?		/			
5. Seleccione ¿Cree usted importante implementar procesos de apoyo y asesoría dentro su liga deportiva?		/			
6. ¿Usted estaría dispuesto en implementar procesos de apoyo y asesoría dentro de su liga deportiva?		/			
7. De los siguientes procesos de apoyo y asesoría, escoja el proceso que desee reforzar o implementar dentro de su liga.		/			
8. ¿Qué proceso de apoyo y asesoría cree usted importante adecuar dentro de su liga deportiva?		/			
9. ¿A usted le gustaría conocer los procesos de apoyo y asesoría dentro de?		/			
10. ¿Cree usted que la implementación de los procesos de apoyo y asesoría, convertirían a su liga en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?		/			
11. ¿Conoce usted que es la planificación estratégica?		/			
12. ¿Le gustaría a usted conocer y medir, si su liga deportiva está logrando sus metas y objetivos?		/			
13. ¿Le gustaría conocer de qué se trata la		/			

planificación estratégica?					
14. ¿Le gustaría que su liga deportiva realice un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos?		/			
15. ¿A usted le gustaría conocer la planificación estratégica dentro de?		/			
16. ¿cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su liga directamente para implementar una planificación estratégica?		/			
17. Según sus conocimientos, ¿conoce algunos de estos procesos de la planificación estratégica?		/			
18. ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su liga una planificación estratégica?		/			
19. ¿Cree usted que una planificación estratégica, convertiría a su liga en una institución más productiva alcanzado los objetivos deseados?		/			

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EL METODO V - AIKEN

Encuesta dirigida a los dirigentes de las ligas deportivas barriales, parroquiales y cantonales de Tungurahua - Fedeprobat.

Tema: "Planificación Estratégica para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua".

Según la escala de Likert califique cada una de las preguntas de la siguiente encuesta:

Escala	
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Preguntas	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Observaciones
1. ¿En qué rango de edad se encuentra?					n/a
2. ¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?					n/a
3. ¿Conoce usted los procesos de apoyo y asesoría?	x				
4. ¿Conoce usted alguno de estos procesos de apoyo y asesoría?	x				
5. Seleccione ¿Cree usted importante implementar procesos de apoyo y asesoría dentro su liga deportiva?	x				
6. ¿Usted estaría dispuesto en implementar procesos de apoyo y asesoría dentro de su liga deportiva?	x				
7. De los siguientes procesos de apoyo y asesoría, escoja el proceso que desee reforzar o implementar dentro de su liga.		x			
8. ¿Qué proceso de apoyo y asesoría cree usted importante adecuar dentro de su liga deportiva?		x			
9. ¿A usted le gustaría conocer los procesos de apoyo y asesoría dentro de?	x				
10. ¿Cree usted que la implementación de los procesos de apoyo y asesoría, convertirían a su liga en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?	x				
11. ¿Conoce usted que es la planificación estratégica?		x			
12. ¿Le gustaría a usted conocer y medir, si su liga deportiva está logrando sus metas y objetivos?	x				
13. ¿Le gustaría conocer de qué se trata la		x			

planificación estratégica?					
14. ¿Le gustaría que su liga deportiva realice un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos?	x				
15. ¿A usted le gustaría conocer la planificación estratégica dentro de?	x				
16. ¿cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su liga directamente para implementar una planificación estratégica?	x				
17. Según sus conocimientos, ¿conoce algunos de estos procesos de la planificación estratégica?		x			
18. ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su liga una planificación estratégica?					
19. ¿Cree usted que una planificación estratégica, convertiría a su liga en una institución más productiva alcanzado éxitos deseados?	x				

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EL METODO V - AIKEN

Encuesta dirigida a los dirigentes de las ligas deportivas barriales, parroquiales y cantonales de Tungurahua –Fedeprobat.

Tema: “Planificación Estratégica para la mejora de los Procesos de Apoyo y Asesoría, en las ligas filiales de FEDEPROBAT de la provincia de Tungurahua”.

Según la escala de Likert califique cada una de las preguntas de la siguiente encuesta:

Escala	
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Preguntas	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Observaciones
En qué rango de edad se encuentra?	✓				
¿Cuál es su nivel educativo alcanzado?	✓				
¿Conoce usted los procesos de apoyo y asesoría?	✓				
¿Conoce usted alguno de estos procesos de apoyo y asesoría?	✓				
Seleccione ¿Cree usted importante implementar procesos de apoyo y asesoría dentro su liga deportiva?	✓				
¿Usted estaría dispuesto en implementar procesos de apoyo y asesoría dentro de su liga deportiva?	✓				
De los siguientes procesos de apoyo y asesoría, escoja el proceso que desee forzar o implementar dentro de su liga.	✓				
¿Qué proceso de apoyo y asesoría cree usted importante adecuar dentro de su liga deportiva?	✓				
¿A usted le gustaría conocer los procesos de apoyo y asesoría dentro de?	✓				
10. ¿Cree usted que la implementación de los procesos de apoyo y asesoría, convertirían a su liga en una institución más productiva para alcanzar éxitos deseados?	✓				
11. ¿Conoce usted que es la planificación estratégica?	✓				
12. ¿Le gustaría a usted conocer y medir, si su liga deportiva está logrando sus metas y objetivos?	✓				
13. ¿Le gustaría conocer de qué se trata la	✓				

planificación estratégica?					
14. ¿Le gustaría que su liga deportiva realice un análisis que evalúe e identifique puntos positivos y negativos?	✓				
15. ¿A usted le gustaría conocer la planificación estratégica dentro de?	✓				
16. ¿cree usted que la situación económica actual, las leyes y el entorno, afectan a su liga directamente para implementar una planificación estratégica?	✓				
17. Según sus conocimientos, ¿conoce algunos de estos procesos de la planificación estratégica?	✓				
18. ¿Le gustaría a usted implementar dentro de su liga una planificación estratégica?	✓				
19. ¿Cree usted que una planificación estratégica, convertiría a su liga en una institución más productiva alcanzado éxitos deseados?	✓				

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario