



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA FUNDACIÓN
ECOSUR ECUADOR EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: JESSICA ALEXANDRA GUARANGA YUMISACA

DIRECTOR: Ing. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba–Ecuador

2022

©2022, Jessica Alexandra Guaranga Yumisaca

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jessica Alexandra Guaranga Yumisaca, declaro que el trabajo de titulación se de mi autoría y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referidos.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de junio de 2022





Jessica Alexandra Guaranga Yumisaca

C.C. 060519485-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, realizado por la señorita **JESSICA ALEXANDRA GUARANGA YUMISACA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el misino que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Emma Lucia Ríos Sanipatin PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/06/16
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/06/16
Ing. Bladimir Enrique Urgilés Rodríguez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022/06/16

DEDICATORIA

Este presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a usted.

Mis hermanos, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A todos ustedes les dedico mi éxito profesional.

Jessica

AGREDECIMIENTO

A Dios, porque sin su bendición no hubiera podido alcanzar ninguna de las metas y objetivos que me he propuesto.

A mi querida madre CLARA YUMISACA, por ser la persona que siempre ha estado brindándome su apoyo incondicional, amor, ayuda en los momentos difíciles, con los recursos necesarios para poder culminar mi trayecto estudiantil.

A mis hermanos Geovanny y Fernando por su cariño y apoyo. Quienes han estado conmigo en los buenos y malos momentos.

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, a las Autoridades y Docentes de la Carrera de Administración de Empresas, quienes supieron compartir sus valiosos conocimientos durante mi etapa estudiantil.

A los directivos y personal de la Fundación ECOSUR, por su apertura y respaldo incondicional en el desarrollo del presente trabajo de titulación en beneficio mutuo.

Finalmente, pero no menos importante a los Ingenieros Diego Barba y Bladimir Urgilés, quienes me acompañaron y guiaron en el desarrollo de mi Tesis.

Jessica

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICES DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de investigación.....	2
1.2. Marco teórico.....	4
1.2.1. Las ONG sin fines de lucro.....	4
1.2.2. Marco legal.....	4
1.2.2.1. Procesos.....	5
1.2.2.2. Recursos.....	6
1.2.2.3. Sostenibilidad.....	6
1.2.2.4. Fuentes de financiamiento.....	7
1.2.3. Sistema de Gestión Integral.....	7
1.2.3.1. Estructura de los Sistemas Integrados.....	8
1.2.3.2. Etapas de implantación de un Sistema de Gestión.....	8
1.2.3.3. Etapas del proceso de control de un Sistema de Gestión.....	9
1.2.3.4. Ventajas, barreras y factores de éxito.....	9
1.2.3.5. Características básicas de un Sistema de Gestión.....	10
1.2.3.6. Beneficios un Sistema de Gestión Integral.....	10
1.2.4. Implementación de Sistemas de Gestión Integral en las ONG.....	11
1.2.5. EcoSur Ecuador.....	12
1.2.5.1. Proyectos Ejecutados por la fundación.....	12
1.2.5.2. ONG`s que ofrecen su apoyo a EcoSur.....	13
1.3. Marco conceptual.....	13

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	15
2.1.	Enfoque de investigación	15
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	15
2.2.	Nivel de investigación	15
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	15
2.3.	Diseño de investigación	15
2.3.1.	<i>No experimental</i>	15
2.4.	Tipo de estudio – investigación:	16
2.4.1.	<i>Bibliográfica</i>	16
2.4.2.	<i>De campo</i>	16
2.5.	Población y muestra	16
2.5.1.	<i>Población</i>	16
2.5.1.1.	<i>Segmentación de la población</i>	17
2.5.2.	<i>Muestra</i>	17
2.5.2.1.	<i>Fórmula de cálculo</i>	17
2.5.2.2.	<i>Datos de la encuesta</i>	18
2.5.2.3.	<i>Calculo de la muestra</i>	18
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	19
2.6.1.	<i>Métodos</i>	19
2.6.1.1.	<i>Método deductivo</i>	19
2.6.1.2.	<i>Método inductivo</i>	19
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	19
2.6.2.1.	<i>Encuestas</i>	19
2.6.2.2.	<i>Entrevistas</i>	20
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	20
2.6.3.1.	<i>Cuestionario de Entrevista</i>	20
2.6.3.2.	<i>Cuestionario de Encuestas</i>	20
2.7.	Idea a defender	20

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	21
3.1.	Resultados	21
3.1.1.	<i>Encuesta dirigida a los beneficiarios de la fundación EcoSur Ecuador</i>	22
3.1.2.	<i>Encuesta dirigida a los colaboradores de la fundación EcoSur Ecuador</i>	30

3.1.3.	<i>Entrevista dirigida al director ejecutivo de la fundación EcoSur Ecuador</i>	40
3.2.	Discusión de resultados	42
3.3.	Propuesta	43
3.3.1.	Tema	43
3.3.2.	Datos generales de la fundación	43
3.3.2.1.	<i>Reseña Histórica</i>	44
3.3.2.2.	<i>Logotipo de la empresa</i>	44
3.3.2.3.	<i>Misión</i>	44
3.3.2.4.	<i>Visión</i>	45
3.3.2.5.	<i>Valores institucionales</i>	45
3.3.2.6.	<i>Principios Institucionales</i>	45
3.3.2.7.	<i>Objetivos Institucionales</i>	45
3.3.2.8.	<i>Organigrama estructural</i>	46
3.3.3.	Análisis de factores macroentorno y microentorno	47
3.3.3.1.	<i>Identificadores de factores de macroentorno</i>	47
3.3.3.2.	<i>Identificadores de factores de microentorno</i>	48
3.3.4.	Diagnostico situacional del análisis FODA	48
3.3.4.1.	<i>Priorización de fortalezas según el criterio Holmes</i>	49
3.3.4.2.	<i>Priorización de debilidades según el criterio de Holmes</i>	50
3.3.4.3.	<i>Priorización de oportunidades según el criterio de Holmes</i>	50
3.3.4.4.	<i>Priorización de amenazas según el criterio de Holmes</i>	51
3.3.4.5.	<i>Evaluación de factores internos (EFI)</i>	51
3.3.5.	Propuesta para mejorar la misión y visión de la Fundación EcoSur	53
3.3.5.1.	<i>Misión</i>	54
3.3.5.2.	<i>Visión</i>	54
3.3.6.	Propuesta organigrama organizacional	55
3.3.7.	Objetivos e indicadores de la planeación estratégica	69
3.3.8.	Lineamiento Estratégico	70
3.3.9.	Planificación Operativa	71
3.3.10.	Mapa de procesos	73
3.3.10.1.	<i>Agrupación de los procesos</i>	74
3.3.10.2.	<i>Mapa de procesos propuestos para la fundación EcoSur</i>	75
	CONCLUSIONES	77
	RECOMENDACIONES	78
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Proyección de la población Riobambeña	16
Tabla 2-2:	Segmentación de la población	17
Tabla 3-2:	Tabla de confianza.....	18
Tabla 4-2:	Error de Estimación Máximo Aceptado	18
Tabla 1-3:	Socialización de la misión, visión, objetivos con la comunidad	22
Tabla 2-3:	Proporción de información	23
Tabla 3-3:	Eficiencia de la administración de EcoSur	24
Tabla 4-3:	Calidad de los servicios prestados	25
Tabla 5-3:	Distribución de los recursos	26
Tabla 6-3:	Flujo de comunicación	27
Tabla 7-3:	Personal idóneo	28
Tabla 8-3:	Disposición en resolver inquietudes	29
Tabla 9-3:	Estructura organizativa eficiente	30
Tabla 10-3:	Manual de funciones	31
Tabla 11-3:	Proceso de selección, inducción y capacitación.....	32
Tabla 12-3:	Socialización de la misión, visión y objetivos	33
Tabla 13-3:	Plan estratégico	34
Tabla 14-3:	Investigación de las deficiencias	35
Tabla 15-3:	Comunicación laboral.....	36
Tabla 16-3:	Evaluación del control interno.....	37
Tabla 17-3:	Evaluación del desempeño	38
Tabla 18-3:	Planificación de actividades	39
Tabla 19-3:	Identificadores de factores de macroentorno	47
Tabla 20-3:	Indicadores de factores de microentorno	48
Tabla 21-3:	FODA.....	48
Tabla 22-3:	Priorización de fortalezas	49
Tabla 23-3:	Priorización de Fortaleza según el Criterio Holmes.....	49
Tabla 24-3:	Priorización de debilidad	49
Tabla 25-3:	Priorización de debilidad según el Criterio de Holmes.....	50
Tabla 26-3:	Priorización de oportunidades	50
Tabla 27-3:	Priorización de oportunidades según el criterio de Holmes	50
Tabla 28-3:	Priorización de amenazas	51
Tabla 29-3:	Priorización de amenazas según el criterio de Holmes	51
Tabla 30-3:	EFI	51

Tabla 31-3:	EFI	52
Tabla 32-3:	Descripción del puesto Asamblea General de Socios	56
Tabla 33-3:	Descripción del puesto de la Junta Directiva	57
Tabla 34-3:	Descripción del puesto Presidente	58
Tabla 35-3:	Descripción del puesto Director General	59
Tabla 36-3:	Descripción del puesto secretaría	60
Tabla 37-3:	Descripción del puesto Financiero.....	61
Tabla 38-3:	Descripción del puesto de tesorería	62
Tabla 39-3:	Descripción del puesto de Marketing	63
Tabla 40-3:	Descripción del puesto del Diseñador	64
Tabla 41-3:	Descripción del puesto Talento Humano	65
Tabla 42-3:	Descripción del puesto Gestor de Proyectos.....	66
Tabla 43-3:	Descripción del puesto Asistente de Proyectos.....	67
Tabla 44-3:	Descripción del puesto del Técnico	68
Tabla 45-3:	Objetivos e Indicaciones de la Planeación estratégica	69
Tabla 46-3:	Lineamiento Estratégico.....	70
Tabla 47-3:	Planificación Operativa Objetivo 1.....	71
Tabla 48-3:	Planificación Operativa Objetivo 2.....	71
Tabla 49-3:	Planificación Operativa Objetivo 3.....	71
Tabla 50-3:	Planificación Operativa Objetivo 4.....	72
Tabla 51-3:	Planificación Operativa Objetivo 5.....	72
Tabla 52-3:	Planificación Operativa Objetivo 6.....	72
Tabla 53-3:	Planificación Operativa Objetivo 7.....	73
Tabla 54-3:	Planificación Operativa Objetivo 8.....	73
Tabla 55-3:	Agrupación de procesos	74

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1-3:	Logotipo de EcoSur Ecuador.....	44
Figura 2-3:	Organigrama Estructural Actual de la Fundación EcoSur	46
Figura 3-3:	Formulación de la misión	53
Figura 4-3:	Formulación de la visión	54
Figura 5-3:	Organigrama estructural propuesto.....	55
Figura 6-3:	Mapa de Procesos de la fundación EcoSur	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Socialización de la misión, visión, objetivos con la comunidad	22
Gráfico 2-3:	Proporción de información	23
Gráfico 3-3:	Eficiencia de la administración de EcoSur	24
Gráfico 4-3:	Calidad de los servicios prestados	25
Gráfico 5-3:	Distribución de los recursos	26
Gráfico 6-3:	Flujo de comunicación	27
Gráfico 7-3:	Personal idóneo	28
Gráfico 8-3:	Disposición en resolver inquietudes	29
Gráfico 9-3:	Estructura organizativa eficiente	30
Gráfico 10-3:	Manual de funciones	31
Gráfico 11-3:	Proceso de selección, inducción y capacitación	32
Gráfico 12-3:	Socialización de la misión, visión y objetivos	33
Gráfico 13-3:	Plan estratégico	34
Gráfico 14-3:	Investigación de las deficiencias	35
Gráfico 15-3:	Comunicación laboral	36
Gráfico 16-3:	Evaluación del control interno.....	37
Gráfico 17-3:	Evaluación del desempeño	38
Gráfico 18-3:	Planificación de actividades	39
Gráfico 19-3:	Flujograma de procesos propuesto	76

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE LA FUNDACIÓN ECOSUR
- ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN ECOSUR
- ANEXO C:** GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA FUNDACIÓN ECOSUR
- ANEXO D:** LEVANTAMIENTO DE PROCESOS E INFORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Sistema de Gestión Integral para la fundación EcoSur Ecuador en la ciudad de Riobamba, se realizó con la finalidad de lograr el desempeño adecuado de las funciones que ejecutan periódicamente sus trabajadores. Para la presente investigación se aplicó un trabajo de campo enfocado en la aplicación de dos encuestas, la primera fue dirigida a los trabajadores y la segunda a los beneficiarios de la fundación respectivamente y una entrevista al presidente ejecutivo de la fundación, de esta forma se pudo determinar el giro exacto de la fundación. Teniendo así, como resultados la falta de conocimiento de las herramientas básicas de administración, existe además un débil liderazgo por parte del presidente ejecutivo, además de que los trabajadores no tenían claro los procesos que se deben ejecutar de acuerdo al puesto en el cual se desempeñan. Una vez levantada la información se procedió a reforzar la misión y visión de la empresa e implementar un organigrama estructural, manual de funciones, levantamiento de procesos, evaluación continua del personal que permitan direccionar el giro de la fundación. Se recomienda al presidente ejecutivo la implementación del sistema de gestión integral propuesto para mejorar los procesos internos de la organización y conseguir el desarrollo de la fundación de manera exitosa y eficaz.

Palabras clave: <SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL>, <ADMINISTRACIÓN>, <ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL>, < MANUAL DE FUNCIONES>, < MAPA DE PROCESOS>.

REVISADO

06 JUL 2022

Ing. Jhonatan Parraño Uguallo, M.
(ANALISTA DE BIBLIOTECA)

06-07-2022

1425-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present research work, called Integral Management System for the EcoSur Ecuador Foundation in the city of Riobamba, was carried out to achieve the adequate performance of the functions periodically executed by its workers. For the present investigation, fieldwork was applied focused on the application of two surveys, the first one was directed to the workers and the second one to the beneficiaries of the foundation respectively, and an interview with the executive president of the foundation, in this way it was possible to determine the exact turn of the foundation. The results showed a lack of knowledge of the basic management tools, weak leadership on the part of the executive president, and the fact that the workers were not clear about the processes to be executed according to the position in which they work.

Once the information was collected, the mission and vision of the company were reinforced, and a structural organization chart, a functions manual, a list of processes, and continuous evaluation of personnel were implemented to guide the foundation's operations. It is recommended that the executive president implement the proposed integrated management system to improve the organization's internal processes and achieve the foundation's development in a successful and effective way.

Key words: <INTEGRAL MANAGEMENT SYSTEM>, <ADMINISTRATION>, <STRUCTURAL ORGANIZATION PLAN>, <FUNCTION MANUAL>, <PROCESS MAP>.



Lcda. Carina Fernanda Vallejo Barreno
0603925611

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión integral administrativo es una herramienta fundamental que permite conocer cuáles son las directrices necesarias para el desarrollo de la fundación, contribuyendo de esta forma de manera óptima el correcto control de los procesos y mejorando las actividades que son llevadas de manera deficiente por el personal involucrado.

El objetivo principal de implementar un sistema de gestión integral es mejorar todos aquellos procesos internos de gestión, mediante la detección de falencias que han impedido el desarrollo de la fundación, estableciendo el uso de herramientas que permitan mejorar estos procesos, detectando los lineamientos adecuados para que estos sean exitosos, al determinar las falencias mediante el levantamiento de investigación utilizando herramientas metodológicas, se puede implementar una propuesta de mejora que ayude a retomar de forma correcta estos procesos para aprovechar los recursos tanto económicos como humanos.

El presente trabajo de investigación es importante, ya que con su aplicación se pretende mejorar los procesos que se están ejecutando de manera incorrecta, mismos que han impedido el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con la información analizada en la presente investigación, se ha podido fundamentar el desarrollo de la propuesta enfocándose en los puntos débiles detectados dentro de la gestión de procesos administrativos de la fundación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

Son muchas las experiencias relacionadas con la gestión de las Organizaciones no Gubernamentales que se pueden encontrar a nivel local, nacional o internacional, cuyo objeto social está dirigido a solucionar los problemas de las personas o grupos vulnerables en distintas áreas de atención de productos o servicios relacionados con el área productiva, social, ambiental, cuyos esquemas y resultados se puedan relacionar con la presente investigación, así como su modelo de gestión para la administración de recursos y actividades, por tal motivo, es necesario referir a través de los siguientes estudios e investigaciones:

El recorrido teórico, para el presente trabajo se inicia con el estudio de Fantova (2000) denominado “Investigación y desarrollo de un modelo de gestión para organizaciones no lucrativas de servicios sociales”, el cual logró construir un modelo de gestión enfocado en la planificación, interlocución y evaluación, para mejorar el proceso especializado de gestión de recursos humanos, económicos, de información de las ONG’s. El autor se plantea una pregunta: ¿Qué queremos hacer y elaborar lo señalado?, y la respuesta es: preparar, construir, diseñar un sistema de gestión que sea útil para el desarrollo de las organizaciones sin fines lucrativos. Por lo anteriormente citado, la propuesta de gestión puede ajustarse al contexto de las ONG’s no lucrativas de servicios sociales económicos.

Por lo tanto, podemos decir que, al integrar el sistema de gestión en una organización no gubernamental, es una forma de encaminar sus actividades para controlar de manera efectiva las variables claves para su desarrollo, asegurando la competitividad que permitirá responder a las exigencias de los grupos de interés. Del mismo modo, administrar los procesos que faciliten la comunicación entre los líderes y colaboradores optimizando tareas para una mejor toma de decisiones con un mayor rendimiento.

En el estudio que realizó Flor (2007) denominado “Propuesta de Sistema de Gestión para Organizaciones Sociales de Desarrollo”, se refiere a un proyecto desarrollado y apoyado por la metodología participativa, el cual facilitó a los colaboradores de la fundación, reflexionar, combatir con los problemas, proponer alternativas y adaptarse a los resultados. Hay que hacer notar que se desarrolló y esta a su vez de aplico la técnica de encuesta y el cuestionario, con preguntas claves, sencillas y directas. En efecto la fuente de información primordial fue tomada del Proyecto de Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión, de igual forma desde la

UASBDed-Inwent entre 2002-2006 y de un análisis en cuanto a artículos, documentos, biblioteca inherente al tema.

Arias & Pesantez (2011), en su investigación “Propuesta de Modelo de Gestión para las ONG (Organizaciones no Gubernamentales) sin Fines de Lucro, enfocándose en el Modelo Servqual, sobre el Ámbito del Desarrollo, Educación y Servicio Social, en la Provincia de Azuay. Permitiéndose medir la calidad del servicio, conocer la visión y la apreciación que tiene el consumidor hacia el servicio brindado, con la finalidad de conocer los desatinos que obtienen las organizaciones ya que dicho modelo es una técnica comercial.

La población estudiada fue de dos mil doscientas noventa y seis, siendo el 4.6% de las organizaciones ecuatorianas no gubernamentales, dato obtenido del MIES. Los indicadores que se utilizaron fueron: análisis de la competitividad, calidad, desarrollo de servicios, crecimiento, diferenciación, alianza estratégicas y posicionamiento, ya que propone alcanzar un mayor grado de confianza ante el financiamiento y los beneficiarios. El estudio busca mejorar y ajustar las actividades administrativas, corrigiendo los aspectos necesarios para poder desarrollar un plan estratégico eficiente y de esta manera obtener un eficaz funcionamiento de la organización, identificando los procesos que deben ser modificados o su vez reestructurados para un correcto funcionamiento.

Maguregui Urionabarrenechea, Corral Lage, & Elechiguerra Arrizabalaga (2015), desarrollan el siguiente trabajo denominado, “Gestionar con Calidad las Entidades sin Finalidad Lucrativa: Hacia una Eficacia, Eficiencia y Economía en la Rendición de Cuentas”, tuvo como propósito, profundizar el valor de la gestión de calidad en las organizaciones sin fines de lucro, cumplir con los objetivos estratégicos planteados y presentar indicadores de eficacia y economía que fortalece el desarrollo de la organización.

La metodología empleada es descriptiva y analítica, a través de una revisión integral de la información existente y de los indicadores propuestos. La responsabilidad sobre la organización sin fines de lucro debe enfocarse en los objetivos, no basta con que se gestione eficazmente, sino actualizarse e innovarse constantemente.

También Saldías Cerda & Andalaf Chacur (2015), en su investigación “Sistemas de Control de Gestión, Análisis para Organizaciones sin Fines de Lucro”, señala a través de una investigación bibliográfica como los distintos modelos de gestión, permitieron desarrollar a las organizaciones sin fines de lucro en base a los objetivos organizacionales propuestos. Para ello esta investigación advierte que los modelos serán exitosos cuando se construyan en base a la interacción con los stakeholder.

En síntesis, los estudios referidos sugieren la aplicación de modelos de gestión que para cumplir con el fin social de las organización, introduzcan para su ejecución, evaluación y monitoreo de impactos y resultados, temas empresariales donde se estructuren a partir de proceso administrativo, las distintas funciones adaptadas a la estructura organizacional pero no apartadas

del objeto social de las ONG's, cuya mentalidad no lucrativa tampoco se debe postrar en dicha intención, sino ser autosuficientes, autogestionarias en la búsqueda de fondos no reembolsables del estado o de la cooperación internacional, para materializar su misión y objetivos, implementando los procesos que sean necesarios en el marco de un proceso administrativo que le dé sobre todo sostenibilidad.

1.2. Marco teórico

1.2.1. *Las ONG sin fines de lucro*

Una organización no gubernamental es una entidad privada, con objetivos humanitarios y sociales, instituida para aportar al desarrollo local con acciones dirigidas a grupos más vulnerables. Su gestión se puede y debe insertar en las acciones también promovidas por los gobiernos locales, regionales, nacionales y propia comunidad internacional. Son además organizaciones integradas por individuos que no buscan obtener ganancias económicas, sino ser parte activa de una sociedad civil, la cual se integra a los procesos sociales a través de proyectos de educación, salud, producción, emprendimientos o también con acciones de voluntariado que se inserta en el centro de los problemas y al mismo tiempo de las soluciones, que tienen los beneficiarios de dichas opciones de acción y de servicio.

Por lo general la mayoría de las ONG sin fines lucrativos, poseen una estructura simple, sus funciones son específicas y coordinadas, con el propósito de realizar tareas colectivas y democráticas. Actualmente estas entidades son financiadas a través aportes estatales, empresariales o ciudadanos. Se establecen entre ellas para ejercer su trabajo de manera eficaz y de la misma manera para enriquecerse con información y comunicación mutua de sus experiencias en el ámbito de un sistema de gestión (Arias & Pesantez , 2011).

1.2.2. *Marco legal*

Durante el Gobierno de Correa, se expidió el decreto ejecutivo N°.739, dentro de este dictamen las instituciones del Estado solicitaban homologar los requisitos que las organizaciones sociales y ciudadanas requerían para asumir la responsabilidad jurídica. Es por eso, que se crea el SUIOS (Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales), con el objetivo de proteger y controlar a las ONG's nacionales y de tal manera evitar que se liquiden o que las ONG's internacionales puedan salir a otras latitudes a trabajar con libertad. Evidentemente el decreto citado anteriormente determina que las organizaciones sociales, es un conjunto de formas organizativas que, a través de personas, comunidades, pueblos, nacionalidades tienen derecho a constituirse de manera organizada, coordinada y estable, con la finalidad de emprender metas que satisfagan las necesidades humanas.

Las organizaciones no gubernamentales constituyen sus propios principios, procedimientos, normas y estatutos, rigiéndose en los principios de igualdad, solidaridad control y disolución de la normativa vigente.

El referido Decreto 739, en su Art. 5 señala el tipo de organizaciones que pueden ser reconocidas por el Estado, siendo éstas las siguientes:

- a) **Fundación:** Son constituidas de manera voluntaria por uno o más fundadores, con la finalidad de promover el bien común de la sociedad, con actividades culturales, sociales y educativas.
- b) **Corporación:** Pueden estar integradas por corporaciones de primer, segundo y tercer grado y esta a su vez es establecida con un mínimo de 5 miembros.
 - Corporación de Primer Grado: Pueden agruparse asociaciones, comités, clubes, colegios profesionales y centros.
 - Corporación de Segundo Grado: Aquellas que se agrupan del primer grado tales como: federaciones y cámaras.
 - Corporación de Tercer grado: Se agrupan del segundo grado, es decir: confederaciones, uniones nacionales.
- c) **Otras formas de Organización:** Pueden estar constituidas por las comunas, por las juntas de regantes, juntas de aguas, los centros agrícolas y también por la cámara de agricultura.
- d) **Organizaciones con fines de Gestión y Control Social:** Están conformadas por instituciones del estado tales como: veedurías ciudadanas y observatorios.

De acuerdo a lo dispuesto por ésta normativa, estas organizaciones están sujetas por parte del Estado a controles relacionados con su funcionamiento que lo hace la cartera ministerial que aprobó su vigencia y le otorgó la personería jurídica: al mismo tiempo, el manejo de los recursos públicos que reciban, el control tributario y aduanero y las demás establecidas, son motivo del debido control y para ello están obligadas presentar toda la documentación como actas de asambleas, informes económicos, informes de auditorías, memorias aprobadas, así como tiene la obligación de facilitar el ingreso de los funcionarios públicos destinados para comprobar y validar la transparencia de dicha información.

Este tipo de normatividad, hace que dichas organizaciones establezcan en cada una de sus aéreas funcionales, proceso claros y verificables, cuyo detalle técnico se enuncia a continuación:

1.2.2.1. *Procesos*

Con el desarrollo de nuevas tecnologías y materiales, ayuda a corregir errores y perfeccionar los procesos administrativos en lo que se refiere a programas de vivienda, participación comunitaria y desastres ambientales. La fundación (EcoSur) Ecuador tiene un programa de educación, formación, capacitación, asesorar y dirigir proyectos, para sus socios, funcionarios y para los beneficiarios, con el objetivo de seguir desarrollándose como profesionales (Habitat. EcoSur).

1.2.2.2. *Recursos*

Una de las causales de disolución, liquidación o reactivación de estas organizaciones, se refiere a la falsedad de la documentación e información entregada, para lo cual cada actividad desarrollada en su interior para entregar el servicio a sus beneficiarios, necesariamente deberá ser debidamente estructurada y validada a través de procesos técnicos con apoyo informático adecuado. Por ello, requieren desarrollar procesos técnicos y legales, para la gestión de los recursos que disponen que, de acuerdo a su origen externo o interno, para alcanzar el cumplimiento del objetivo social de la organización.

Cada organización no gubernamental, tiene la opción de buscar apoyo en otras organizaciones, empresas de ámbito privado para financiar su administración. Cada socio tiene la autorización de movilizar sus propios recursos financieros en sus proyectos de la mejor manera.

Es importante que las organizaciones sin fines lucrativos, fortalezcan sus procesos internos a través de convenios con universidades o centros de educación, en el ámbito de la investigación y vinculación, para que además de permitir la generación de capacidades técnicas internas, se puedan crear espacios para los estudiantes y profesionales, tomando en cuenta que se fortalezca el ejercicio profesional con las prácticas e investigaciones. El objetivo es beneficiar a todos los ciudadanos que se vean involucrados de una u otra manera con la fundación.

1.2.2.3. *Sostenibilidad*

Para garantizar su régimen patrimonial y responsabilidad ante terceros, las ONG's están en capacidad de adquirir, poseer y vender bienes, administrarlos y realizar actos jurídicos, acciones, proyectos y contratos compatibles con sus fines sociales, para garantizar su supervivencia y sostenibilidad.

Una organización es sostenible cuando posee un equilibrio entre lo social, económico y ambiental, de igual manera cuando crea un valor económico, medioambiental y social. Si la organización cumple con las características mencionadas anteriormente, contribuirá al bienestar y progreso en cuanto a las generaciones presentes y futuras, para alcanzar una sociedad eficiente con tecnología y materiales económicos y ecológicos.

Mantener un equilibrio entre las aportaciones de varias entidades y los beneficios, ayuda a tener una buena integración entre los socios. Del mismo modo, las consultorías externas o cualquier otro servicio que genere ingresos son pagadas, por tal motivo las organizaciones deben aprovechar cada ingreso que puedan generar.

1.2.2.4. *Fuentes de financiamiento*

La mayoría de las organizaciones no gubernamentales trabajan con financiamiento privado, financiamiento extranjero y/o grupos empresariales, sin dejar de lado que la sostenibilidad económica y financiera de una ONG dependerá de su propia autogestión.

Con lo respecto a los proyectos de desarrollo y actividades sociales, las ONG's poseen un respaldo y un apoyo absoluto de todos los socios y colaboradores en cuanto al trabajo voluntario. Por tal motivo, se requiere de una toma de decisión inmediata y eficiente para que su sistema de gestión vaya profesionalizándose día a día. Visto de esta forma este presente trabajo intenta diseñar un sistema de gestión eficiente.

1.2.3. *Sistema de Gestión Integral*

Un sistema es descrito como, una unidad de propósito que integran las funciones administrativas para lograr el cumplimiento del objetivo estratégico organizacional, enfocadas a un logro planificado y organizacionalmente concebido con la colaboración de los actores internos de la entidad conformada.

Evidentemente las ONG,´s deben constituir su propio sistema de gestión integral, implementando herramientas de administración cohesionadas entre sí, con la finalidad de canalizar la meta tendiente al cumplimiento eficaz de lo planeado, a través de la eficiencia de los procesos desarrollados por la estructura organizacional establecida para el efecto.

Para fortalecer más el escenario técnico de la presente investigación, es importante también señalar que el Sistema de Gestión Integral “Es un mecanismo viable de organización para minimizar costos, motivar al empleado, gestión eficiente, eficiencia en los recursos, mejoras operativas y un mejor desarrollo sostenible” según lo define (Paredes de la Rosa, 2012), así mismo, (CTMAconsultores, 2018) recalca que un Sistema de Gestión Integral es un protocolo que se debe seguir día a día en cuanto a su actividad productiva y (ISOTools, 2016) añade otros elementos de análisis , cuando además sostiene que “la integración de los sistemas más común son los de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de información, en efecto cabe recalcar que no es la única”.

En igual forma (González Vilorio, 2011) define qué, un sistema debe contar con elementos interrelacionados, con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados, tales como: aumentar las utilidades, prevenir el calentamiento ambiental, mejorar las condiciones de vida de los colaboradores.

Asimismo (Antúnez Saiz, 2016) manifiesta que, el sistema de gestión es una alternativa factible que ayuda a las organizaciones mejoren su planificación, dirección, control y ser más competitivos en el ámbito del mercado, de tal manera garantizando confiabilidad por parte de los clientes y partes interesadas.

Evidentemente se busca fomentar la orientación corporativa de la organización con una conciencia colectiva y una capacitación continua, con la finalidad de alcanzar un personal competente, consiente de sus actos, de las funciones, de sus responsabilidades y obligaciones. Sin embargo, para la fundación lograr un desarrollo organizacional repercute en el resultado de la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios.

1.2.3.1. *Estructura de los Sistemas Integrados*

Un sistema de gestión integrado, busca del mejoramiento organizacional continuo, que sea flexible y adaptable a los cambios del entorno, teniendo una constante retroalimentación que nos garantice un seguimiento y control de los aspectos funcionales y organizacionales.

Es por eso que, desde una perspectiva teórica, la estructura de los sistemas integrados está conformada por dos partes, siendo la primera la gestión de calidad, el medio ambiente, la seguridad laboral, la política, los recursos, la planificación, el control, la auditoría y la revisión del sistema. La segunda parte, se acogerá de los elementos de cada sistema mencionado anteriormente, es decir, se deriva de la primera (ISOTools, 2016).

La estructura de un Sistema de Gestión Integrado es la siguiente:

- Política del sistema de gestión integral.
- Organización.
- Planificación.
- Sistema de gestión integral.
- Capacitación y cualificación.
- Documentación del sistema
- Documentación del control.
- Implantación.
- Evaluación y control del sistema.
- Mejora del sistema.
- Comunicación.

1.2.3.2. *Etapas de implantación de un Sistema de Gestión*

- a) Ideación:** Diseñar el Sistema de Gestión, por lo tanto, debe ser congruente y poseer filosofía propia.
- b) Planificación:** Proceso continuo que debe retroalimentarse de información eficiente y evaluación constante. La entidad debe poseer objetivos y estrategias, de ello dependerá la estructura organizacional, políticas, procedimientos, procesos y controles que van acorde a las actividades y funciones de las organizaciones. Por ende, la planificación es un proceso continuo

c) **Implementación:** La decisión y la administración que se toma para que el sistema se desarrolle, es por eso, que se debe basar en las estrategias, tácticas y procedimientos.

Control: Fiscalizar si el sistema cumple o no con los objetivos planteados y para ello se puede utilizar instrumentos o indicadores que faciliten el control, previamente tomar medidas correctivas y preventivas (Cousin Albán & Chávez Otirz , 2012).

1.2.3.3. *Etapas del proceso de control de un Sistema de Gestión*

En cuanto a la eficiencia del proceso de control se debe cumplir con cuatro etapas: La primera que es el establecimiento de estándares, la segunda la medición del desempeño, la tercera la detección de las desviaciones en relación al estándar establecido y la cuarta que es la determinación de las acciones correctivas y preventivas (Cousin Albán & Chávez Otirz , 2012).

1.2.3.4. *Ventajas, barreras y factores de éxito*

➤ **Ventajas:**

- ✓ Minimizar la burocracia.
- ✓ Minimizar los costos de auditoría.
- ✓ Alineación de objetivos, procesos y recursos eficientes.
- ✓ Estructura y cultura organizacional competente.

➤ **Barreras:**

- ✓ Diferencia entre las normas y sistemas a integrar.
- ✓ Conflictos entre áreas.
- ✓ Mayor preparación al personal.
- ✓ Falta de tiempo y compromiso de la dirección.
- ✓ Resistencia al cambio.
- ✓ Mayores costos.

➤ **Factores de Éxito:**

- ✓ Compromiso de la Dirección.
- ✓ Comprometer a los empleados.
- ✓ Cultura de calidad.
- ✓ Gestión humana y gestión de procesos óptimos.
- ✓ Planificación del sistema de gestión integrado.
- ✓ Control del sistema de gestión integrado.

1.2.3.5. *Características básicas de un Sistema de Gestión*

a. Aspectos Organizativos:

- ✓ Crear un comité de jefes de cada área.
- ✓ Crear un departamento con un responsable.
- ✓ Elaborar un manual de funciones.

b. Aspectos Documentales:

- ✓ Política de calidad.
- ✓ El medio ambiente.
- ✓ La gestión logística y seguridad industrial y física.
- ✓ El manual de gestión de calidad.
- ✓ Procedimientos, instructivos y registros de cada modelo de gestión.

c. Centro de documentación de los registros.

- ✓ Planteamiento de objetivos, control y evaluación.
- ✓ Formación continua.
- ✓ Manejo de la información interna y externa.
- ✓ Plan Único de Auditorías.
- ✓ Usar los modelos de gestión más amplios, (Cousin Albán & Chávez Otirz , 2012).

1.2.3.6. *Beneficios un Sistema de Gestión Integral*

Si una organización ya dispone de alguna norma de gestión, se hace más fácil integrar otra norma de gestión o esta a su vez modificarla o actualizarla, porque se estaría minimizando tiempo y recursos al momento de ejecutarla a la entidad. Teniendo en cuenta que la implementación de un sistema de gestión integral permitirá:

- Eficiencia en la toma de decisiones, mejorando el control en cuanto a la información y su visión es global.
- Se ahorrará tiempo en cuanto a la gestión simplificando los registros de documentación.
- Minimización de recursos y tiempo.
- Personal motivado, comprometido y saludable.
- Automatización de tareas.
- Eliminar duplicidad en procesos
- Mejora continua

Sin duda, trabajar con un sistema de gestión integral a mediano y largo plazo es muy importante para la organización, ya que permitirá mejorar la eficiencia en los procesos de calidad, en el del medio ambiente y en la seguridad y salud en el trabajo (Guzman, 2019).

1.2.4. *Implementación de Sistemas de Gestión Integral en las ONG*

La implantación de sistema de gestión integral constituye un reto para las organizaciones no gubernamentales que puede facilitar organizar los servicios que presta, mejorar su gestión y evaluar los resultados la administración y servicio con otras organizaciones y sectores.

Por ello los sistemas de gestión integral de las organizaciones, “son aquellas que hacen referencias, proporcionan directrices tales como: los códigos, las normas, modelos y requerimientos u orientaciones al momento de gestionarse una organización y/o prestarse un servicio”.

Por otra parte, la implantación de sistemas formalizados de gestión integral constituye un reto para las ONG´s, fundamentado en principios fundamentales como la orientación al cliente, mejora continua y la participación de cada uno de los colaboradores que gestionan en la entidad, conectándose directamente con los grupos vulnerables, a quienes está dedicado directamente el trabajo de la organización.

Con respecto al desempeño de las ONG´s, históricamente han venido desarrollando una función de innovación. La formalización y trasmisión de experiencias educativas y laborales contribuyen a tomar una buena decisión con respecto a la necesidad, a los problemas y a la condición. Por tal motivo ser eficientes y competitivos surge de la práctica

Por tanto, la gestión es clave para toda organización, más cuando los fines no son necesariamente económicos sino sociales. En el país existen miles de ONG que luchan por subsistir día a día y que deben enfrentar falta de recursos, desinformación y muchas veces trabas burocráticas. A esto hay que sumarle un contexto de crisis en donde aumenta el pedido de ayuda de los sectores más vulnerables, por lo que muchas organizaciones tienden a dejar de lado lo administrativo que a la larga podría comprometer su subsistencia.

"Tener una buena gestión integral es clave para las ONG, porque les permite crecer sustentablemente en su actividad social llegando a más personas que lo necesitan", Juan Thomas el creador de la fundación Potenciar Solidario desde 2012 asegura que, la gestión es importante para el accionar social, económico y ambiental de dichas organizaciones.

Es decir, que el sistema integral de gestión para este tipo de organizaciones como en otras de sectores sociales o económicos, empieza por un diagnóstico inicial donde se localizaron las debilidades y fortalezas de la organización causantes de sus problemas estructurales, para el establecimiento de un plan de acción sobre el que diseñar el nuevo sistema. Es un proceso que se debe crear y estructurar con la revisión de la documentación necesaria que soporte la información requerida y es a su vez, hacer efectivo los procesos que se van a llevar a cabo en la organización, con la asistencia de una serie de herramientas TIC con las que se pueda establecer un cambio de tendencia en la gestión basada en sistemas de gestión de calidad, como han sido hasta ahora los

métodos de gestión clásicos. Lo que se pretende con esta investigación es buscar un aumento en el nivel de efectividad y eficiencia en los procesos que la organización llevará a cabo.

Y para que todos estos cambios que se desean establecer funcionen correctamente, es necesario que los integrantes que forman el organigrama de la Fundación estén suficientemente informados de los objetivos básicos del sistema de gestión implantado.

1.2.5. *EcoSur Ecuador*

La fundación EcoSur Ecuador que es el objeto de la presente investigación, es una ONG ecuatoriana sin fines lucrativas, trabaja en beneficio del Desarrollo del Hábitat Económico y Ecológico, brinda oportunidades a personas que viven en sectores vulnerables con el objetivo de regenerar la calidad de vida de la sociedad, por medio de la implementación de tecnologías eficientes, económicas, ecológicas y socialmente sustentables.

La fundación da énfasis a proyectos de vivienda social, proyectos del desarrollo, actividades sociales y educativas en bienestar de la comunidad, considerando las necesidades de los beneficiarios, los materiales del sector, la tipología constructiva presente y dar capacitación a los colaboradores: albañiles, carpinteros, técnicos, beneficiarios, vecinos, etc. (EcoSur).

EcoSur tiene convenios con la Universidad Nacional de Chimborazo, en el ámbito de la investigación científica, la cual ayuda a estudiantes y profesionales a intercambiar ideas, obtener experiencias y conocimientos en cuanto a lo económico y ecológico. Con el fin de beneficiar a todos los ciudadanos que se vean involucrados de una u otra manera con la fundación. La organización mantiene un equilibrio entre la aportación del Grupo Sofonías, la cual permite realizar pagos a gastos internos de operación, es decir, los gastos de registros, los permisos legales pertinentes, los servicios básicos y las capacitaciones. Del mismo modo, realiza autogestión, como son las consultorías externas, la cual es pagada, resultando un ingreso más para la fundación (Habitat. EcoSur).

1.2.5.1. *Proyectos Ejecutados por la fundación*

- Mejorando la vivienda, Rehabilitación del Hábitat en forma Participativa en Chingazo Alto, Chingazo Bajo, Chocon del Cantón Guano, Ecuador: Fue apoyado y financiado por Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo, BMZ de Alemania.
- Mejoramiento de forma participativa de calidad del Hábitat rural en Guano: fue financiado por DESWOS en el año de 2017-2021.
- Reconstrucción de viviendas después del terremoto: fue apoyado y financiado por COSUDE en el año 2016-2019.
- Reconstrucción asistida de viviendas después del terremoto del 16 de abril de 2016: Apoyado y financiado por la Agencia Francesa de Desarrollo AFD en el año de 2016-2020.

1.2.5.2. ONG`s que ofrecen su apoyo a EcoSur

La fundación EcoSur Ecuador, trabaja por el Desarrollo del Hábitat Económico y Ecológico con el financiamiento y apoyo de tres organizaciones, siendo la principal **Deswos de Alemania** (Asociación Alemana de Ayuda al Desarrollo de la Vivienda Social), brindando su apoyo en el ámbito de la construcción y reparación de viviendas, también ofreciendo educación a jóvenes en albañilería. De igual manera, el banco **AFD** (Agencia Francesa de Desarrollo), apoya a EcoSur en proyectos de reconstrucción asistida de viviendas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la comunidad. De la misma manera AFD apoya a las políticas públicas nacionales tales como: el clima, el agua, la energía, educación y vivienda, y con el financiamiento directo en las comunidades e instituciones asociadas con su objetivo social y por ultimo tenemos **COSUDE** (Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación), trabaja conjuntamente con la fundación en proyectos vinculados con el medio ambiente y a la formación de sus colaboradores.

1.3. Marco conceptual

Auditoría Social: Es un proceso de evaluación que permite perfeccionar los resultados sociales y solidarios y el uso eficiente de los recursos económicos, técnicos y humanos de la organización.

Beneficiarios: Persona o entidad que adquiere un beneficio o provecho al cumplir una determinada actividad o requisito.

Calidad: Propiedad inherente de una cosa que permiten juzgar su valor y ser valorada.

Cooperación: Acción de cooperar o dar algo. que ayuden al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Cooperación Internacional: Ayuda o colaboración voluntaria que una organización realiza directamente o a través de terceros a una población.

Direccionamiento estratégico: Formulación de finalidades y propósitos que permitan alcanzar los objetivos con visión a la perdurabilidad, sostenibilidad y crecimiento de la organización y lineamientos consagrados en el plan estratégico.

Funciones Administrativas: Actividades que se ejercen en la empresa para conseguir resultados eficiente y eficaz. Toda institución la puede implementar porque es de carácter universal.

Gerencia Social: Es un campo de conocimientos y políticas sociales que se enfocan a resolver problemas encontrados en el desarrollo social.

Grupos de interés: También llamado Stakeholders. Conformado por un grupo de personas u organizaciones que gozan de un interés común, con la finalidad de defender su bienestar.

Mapa de proceso: Es un diagrama de valor que permite entender los procesos y fases que existe en una organización. El objetivo principal es conocer el funcionamiento y desempeño de las actividades y de los procesos en que la entidad se halla involucrada.

Mejora Continua: Optimizar y mejorar la calidad de un determinado proceso. Es un proceso constante donde la perfección jamás se logra, pero siempre se busca para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.

Mercado Social: Es la unión de organizaciones dedicadas a la distribución y producción de bienes y servicios, basados en criterios democráticos, ecológicos y solidarios. Esta alianza permite eliminar modelos económicos que no son sociales ni ecológicamente sostenibles.

ONG: Organización No Gubernamental, entidad de carácter privado, sin fines de lucro con objetivos humanitarios y sociales, que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.

Organigrama: Es una representación gráfica sobre la estructura global de una empresa, donde incluye las relaciones y funciones de los departamentos, equipos y colaboradores que trabajan en la institución.

Presupuesto: Es un plan de operaciones y recursos de una empresa, con el propósito de lograr los objetivos planteados. Del mismo modo, podemos decir que es un cálculo o una planificación anticipada de los gastos e ingresos de una actividad económica.

Procesos: Conjunto de operaciones para mejorar la productividad, el orden o eliminar algún problema. También podemos decir que es un conjunto de actividades u operaciones planificadas para elaborar o transformar algo

Proceso Administrativo: Es una actividad organizacional que se emplean para obtener mejores resultados, tales como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas son universales porque se puede aplicar a cualquier ambiente laboral.

Responsabilidad Social: Es el compromiso, la obligación y el deber que poseen las personas o miembros de una empresa en beneficio a la sociedad y del medio ambiente.

Satisfacción del cliente Externo: Individuos que acuden a las empresas para comprar o contrata productos, bienes o servicios para satisfacer una necesidad. La magnitud de la satisfacción del cliente externo es más amplia por lo tanto es indispensable que el cliente se sienta satisfecho, feliz, comprendido, importante, cómodo, en confianza y escuchado.

Satisfacción del Cliente Interno: Básicamente trata de medir el grado de satisfacción del personal dentro del equipo de trabajo. Deben sentir seguros, apoyados, para que alcancen sus metas profesionales apoyándose en sus capacidades, aptitudes, talentos y conocimientos.

Sistema: Conjunto de procedimientos, elementos, funciones, actividades relacionadas entre sí para alcanzar los objetivos planteados. En otras palabras, podemos decir que es un conjunto de funciones que actúan con un mismo propósito.

Sistemas de Gestión Integral: Es un conjunto de principios, reglas, políticas, normas procedimientos, procesos que se debe mejorar permanentemente, con el objetivo de tomar decisiones basados en el desarrollo del desempeño de la organización que la esté aplicando o creando.

Triple balance de Resultados: Es un modelo que evalúa el desempeño de una empresa teniendo en cuenta la económica, la social y la ambiental.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación referente a un sistema de gestión integral se va a utilizar un enfoque cualitativo encaminado de la siguiente manera:

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Para Gallardo (2017) la investigación descriptiva, comprende el análisis e interpretación de dichas actividades o procesos (pág. 17). En la presente investigación se utilizará una investigación descriptiva con la finalidad de conocer y describir el comportamiento, la conducta, las actitudes y situaciones, de tal manera, poder diseñar un modelo de Sistema de Gestión Integrado. Para para poder resolver la problemática presente se utilizará información actualizada que nos permitirá cumplir con el desarrollo de los procesos de la organización.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Investigación descriptiva*

Para Gallardo (2017) la investigación descriptiva, comprende el análisis e interpretación de dichas actividades o procesos (pág. 17). En la presente investigación se utilizará una investigación descriptiva con el objetivo de conocer y describir el comportamiento, la conducta, las actitudes y situaciones, para poder diseñar un modelo de Sistema de Gestión Integrado. Para para poder resolver la problemática presente se utilizará información actualizada que nos permitirá cumplir con el desarrollo de los procesos de la organización.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. *No experimental*

El diseño de la investigación será no experimental, porque se recolectará información de forma pasiva sin someterles algún cambio. Cabe indicar que no se realizara algún experimento para mostrar posibles resultados, solo se mostraran proyecciones que al momento de ejecutar el diseño de un Sistema de Gestión de Integral ayude a su desarrollo.

2.4. Tipo de estudio – investigación:

2.4.1. Bibliográfica

El estudio se desarrollará con fuente secundaria, ya que se recopilará datos de fuentes teóricas de varios autores ya sea libros, artículos científicos, documentales o sitio web. La cual se aspira generar una propuesta sólida, concreta y útil para la fundación EcoSur Ecuador, generando de esta manera un desarrollo óptimo sobre los conocimientos referentes al tema de estudio.

2.4.2. De campo

Muñoz (2015) Indica que, una investigación de campo es la recopilación de información que se realiza dentro de un espacio o ambiente en específico, es ahí donde se presenta el hecho o el fenómeno en estudio, (pág. 21).

La investigación adquirirá un estudio de campo porque se tendrá contacto directo con las partes involucradas, a través de ir al lugar de los hechos donde se presenta la problemática, de esa manera se pretende garantizar la información y que esta su vez sea confiable y verídica con el objetivo de poder gestionar eficientemente y eficazmente los procesos de la fundación.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Tabla 1-2: Proyección de la población Riobambeña

PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN 2010-2020

Código	Nombre del Cantón	2018	2019	2020
601	Riobamba	258.597	261.360	264.048

Fuente: (INEC, 2010)

Elaborado por: Guaranga J, 2021

Según INEC indica que su proyección para el año 2020 es de 264.048 habitantes en la ciudad de Riobamba. Para el presente estudio es oportuno realizar una segmentación de mercado, orientado a determinar el número de familias en base al promedio del hogar riobambeño.

2.5.1.1. Segmentación de la población

Tabla 2-2: Segmentación de la población

DETALLE	POBLACIÓN
Habitantes	264.048
Familias	69.854

Fuente: (INEC, 2010)

Elaborado por: Guaranga J, 2021

3.78 personas es el promedio de integrantes por familia, según la proyección estipulada por el INEC. Hemos tomado ese dato por que la fundación EcoSur Ecuador brinda sus servicios a las familias de la ciudad de Riobamba y para saber el grado de satisfacción, teniendo como resultado 69.854.

Del mismo modo se realizará una encuesta a los funcionarios de la Fundación EcoSur, para realizar el proceso de diagnóstico y poder obtener datos reales de la organización.

También se realizará una entrevista, siendo la población única el director ejecutivo de la fundación, pues se requiere conocer la parte administrativa de la institución.

2.5.2. Muestra

En este presente trabajo, se deberá analizar los datos de fuentes primarias y para ello es necesario determinar el tamaño de la población, por lo tanto, hemos determinado que se utilizará el método de muestreo aleatorio simple. Para realizar el siguiente cálculo se tomará en cuenta el número familias siendo 69.854.

2.5.2.1. Fórmula de cálculo

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p * q))}{N}}$$

Considerando las siguientes variables:

n: Tamaño de la muestra

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (1-p)

N: Tamaño de la población o universo

Z: Nivel de Confianza

Tabla 3-2: Tabla de confianza

80%	85%	90%	91%	92%	93%	94%	95%	95,5%	99%
1,28	1,44	1,65	1,69	1,75	1,81	1,88	1,96	2	2,58

Fuente: (QuestionPro, s.f.)

Elaborado por: Guaranga J, 2021

e: Error de estimación máximo aceptado

Tabla. 4-2: Error de Estimación Máximo Aceptado

50%	62,27%	80%	90%	91%	92%	93%	94%	95%
0,50	0,37	0,20	0,10	0,09	0,08	0,07	0,06	0,05

Fuente: (QuestionPro, s.f.)

Elaborado por: Guaranga J, 2021

2.5.2.2. Datos de la encuesta

Z: 90% = 1.65

p: 50% = 0,50

q: 100 *p = 100* 0,50 = 0,50

N: 69.854

e: 5% = 0,05

2.5.2.3. Calculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p * q))}{N}}$$

$$n = \frac{1.65^2(0.50 * 0.50)}{0.05^2 + \frac{(1.65^2(0.50 * 0.50))}{69.854}}$$

$$n = \frac{2.7225(0.25)}{0.0025 + \frac{(2.7225(0.25))}{69.854}}$$

$$n = \frac{0.680625}{0.0025 + \frac{(0.680625)}{69.854}}$$

$$n = \frac{0.680625}{0.0025 + 0.0097}$$

$$n = \frac{0.680625}{0.0122}$$

$$n = 55.79$$

$$n = 56$$

Como puede inferirse el estudio en marcha, arroja un tamaño de muestra óptima, siendo de 56 encuestas. Con el fin de conocer el grado de satisfacción que la fundación EcoSur presta a la comunidad.

Para la encuesta número 2, se realizará a los 13 funcionarios de la fundación, con el objetivo de conocer la administración y proceso de la misma, y no es necesario calcular la muestra, porque nuestro tamaño de muestra es pequeño.

Del mismo modo, se aplicará una entrevista al director ejecutivo de la fundación, por tal motivo no es necesario sacar una muestra.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Método deductivo

Para Bernal (2010) el método deductivo se inicia con el análisis universal y con la comprobación, para verificar la validez de esta forma poder aplicar soluciones (pág. 59). El método que se utilizara en el presente trabajo de investigación, donde parte de lo general a lo particular, es allí donde se describe los macro procesos, procesos, subprocesos hasta obtener a un micro proceso en caso de existir. Se utilizará fundamentación teórica partiendo de lo general a lo específico. Analizando la problemática de EcoSur, se utilizará fundamentación teórica, partiendo de aspectos generales, para profundizarse en lo que se refiere al sistema de gestión integral como tal.

2.6.1.2. Método inductivo

Para Bernal (2010) el método inductivo, se utiliza para el razonamiento de tal manera poder obtener conclusiones generales, partiendo de lo particular (pág. 59). Con ayuda de este método es posible obtener conclusiones generales partiendo de lo particular, analizando un problema en específico que en nuestro caso es la carencia de un sistema de gestión integral en la fundación EcoSur Ecuador que permita ser más competitivo y desarrolle procesos eficientes.

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Encuestas

Esta técnica permitirá obtener información coherente y real, donde se interrogará de manera escrita. Esta técnica va dirigida en dos grupos, el primero es dirigido a los beneficiarios y el segundo grupo a los funcionarios de la fundación con el objetivo de conocer los puntos de vista que tienen cada uno de ellos para poder desarrollar la problemática en estudio.

2.6.2.2. Entrevistas

Es una técnica que nos permitirá recolectar información entre dos o más personas y se lo ejecutara de forma directa respondiendo a una cantidad determinada de preguntas que ayudaran al desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Será aplicado directamente al director ejecutivo de la fundación, con el objetivo de obtener información directa sobre la administración de la misma.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Cuestionario de Entrevista

Para conocer algunas interrogantes se desarrollará una serie de preguntas al director ejecutivo de la fundación, que ayudará con la elaboración y desarrollo de la investigación.

2.6.3.2. Cuestionario de Encuestas

Para conocer la situación de la organización se aplicará un cuestionario con preguntas claras y precisas, enfocándose a la necesidad y a la problemática que se está estudiando y este cuestionario será aplicado a los beneficiarios y a los funcionarios de la fundación.

2.7. Idea a defender

¿Con el diseño de un sistema de gestión integral para la fundación EcoSur Ecuador en la ciudad de Riobamba, se podrá alcanzar mejores resultados en aspectos sociales, económicos y ambientales?

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

La interpretación de los resultados se obtuvo tras la aplicación de dos encuestas semiestructuradas, dirigido a los beneficiarios y colaboradores de la fundación EcoSur respectivamente. De la misma manera se realizó una guía de entrevista al director ejecutivo de la organización en estudio. A continuación, se presentará estadísticamente los datos obtenidos por medio de tablas y gráficos que facilitaran su comprensión.

3.1.1. Encuesta dirigida a los beneficiarios de la fundación EcoSur Ecuador

La encuesta dirigida a los beneficiarios, se desarrolla con base el cuestionario presentado en el Anexo A:

1. ¿Cómo beneficiario conoce Ud. la misión, visión, los objetivos de la Fundación EcoSur?

Tabla 1-3: Socialización de la misión, visión, objetivos con la comunidad

DETALLE	Nº	%
SI	33	59%
NO	20	36%
N/C	3	5%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

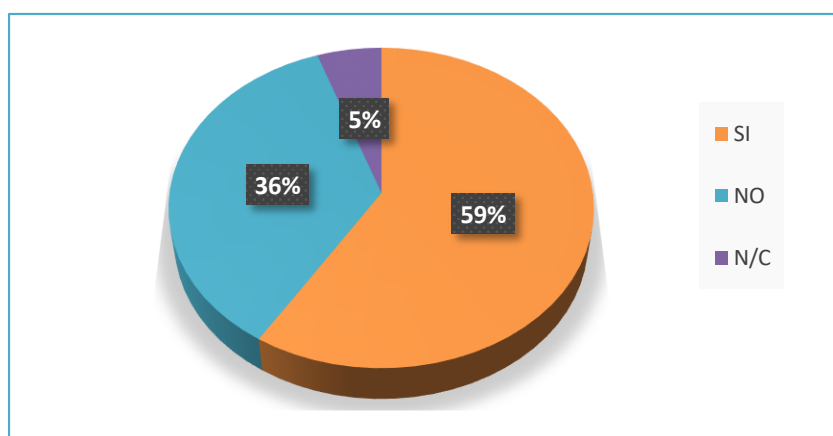


Gráfico 1-3: Socialización de la misión, visión, objetivos con la comunidad

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 59% mencionaron que la fundación si se ha socializado la misión, visión y los objetivos; el 36% de la población de estudio, indicaron que no he ha socializado y un 5% de la población prefirieron no responder la pregunta que se le formulo.

Esta información denota el interés que tiene la Fundación por dar a conocer su direccionamiento estratégico, mismo que solo es capado por un porcentaje mayoritario de los beneficiarios interesados también por conocer a la organización.

2. ¿La fundación le proporciona información como: programas, proyectos, capacitación?

Tabla 2-3: Proporción de información

DETALLE	Nº	%
SI	29	52%
NO	24	43%
N/C	3	5%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

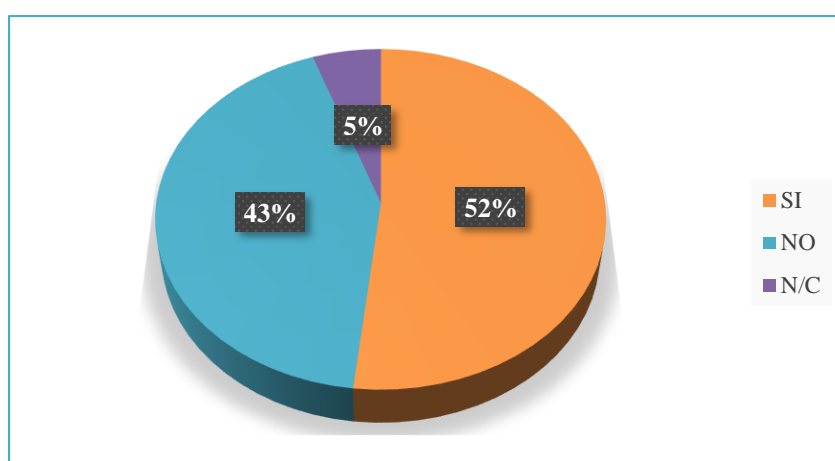


Gráfico 2-3: Proporción de información

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 52% de los beneficiarios reconoce que la fundación EcoSur, si proporciona información sobre los proyectos y capacitación que tienen planificado el 43% de la población señala que no y el 5% no contesta.

Es importante destacar que las metodologías de socialización de los programas y proyectos de la fundación no son tan efectivas como parecen, por tanto, se deberán revisar para identificar si el problema es de los beneficiarios que no captan o de la fundación que no informa adecuadamente.

3. Cree Usted que la atención que recibe de la administración que posee EcoSur es:

Tabla 3-3: Eficiencia de la administración de EcoSur

DETALLE	N°	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	18	32%
Bueno	35	63%
Regular	3	5%
Insuficiente	0	0%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

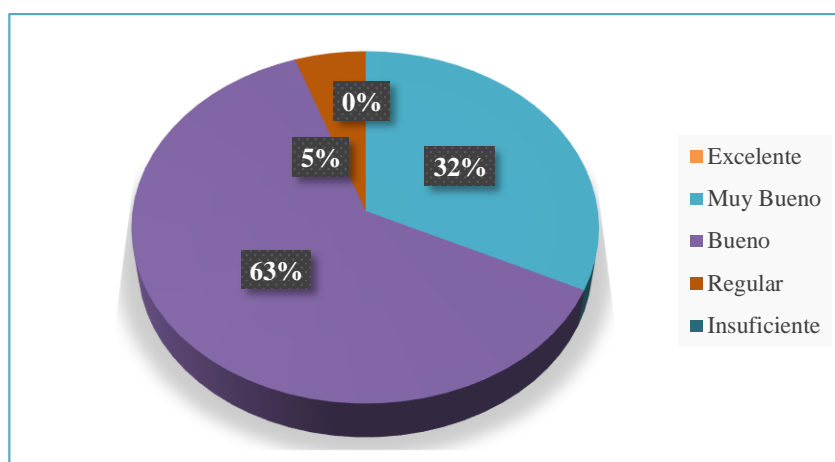


Gráfico 3-3: Eficiencia de la administración de EcoSur

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 63% de los beneficiarios mencionaron son atendidos en la fundación con eficiencia a la que le califica de buena, el 32% dicen que es muy buena y el 5% regular.

Lo anecdótico es que no mencionan los parámetros extremos: excelente e insuficiente. A simple vista los beneficiarios no se sienten del todo satisfechos por la acción que desarrollo la fundación, hecho puede estar radico en la actitud de funcionarios o técnicos, dada la percepción relatada.

4. ¿Cree usted que los servicios y/o ayuda que brinda la fundación EcoSur son de calidad?

Tabla 4-3: Calidad de los servicios prestados

DETALLE	Nº	%
SI	48	86%
NO	2	3%
N/C	6	11%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

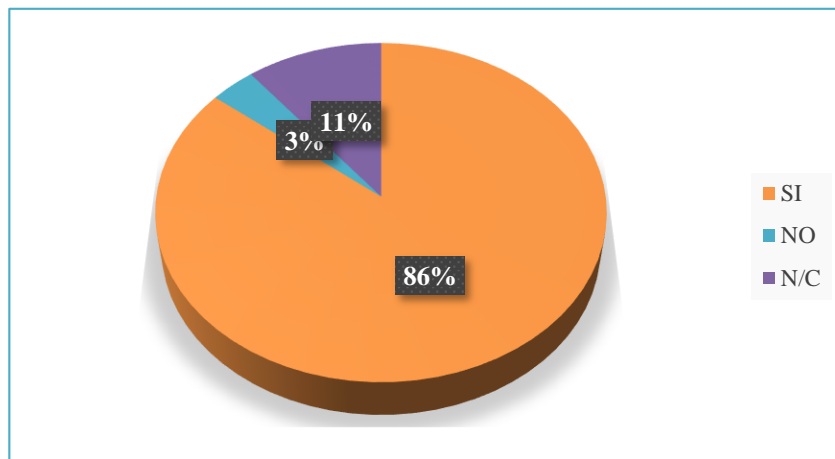


Gráfico 4-3: Calidad de los servicios prestados

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 86% de los beneficiarios mencionaron que la fundación brinda a sus beneficiarios un servicio de calidad, el 3% dice lo contrario y el 11% no responden.

Esta respuesta contradice a las respuestas anteriores donde la percepción sobre el servicio que presta la fundación es muy alentadora.

5. ¿La fundación EcoSur da facilidades a sus usuarios a que cancelen sus obligaciones de acuerdo a su capacidad de pago?

Tabla 5-3: Distribución de los recursos

DETALLE	Nº	%
SI	53	95%
NO	0	0%
N/C	3	5%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

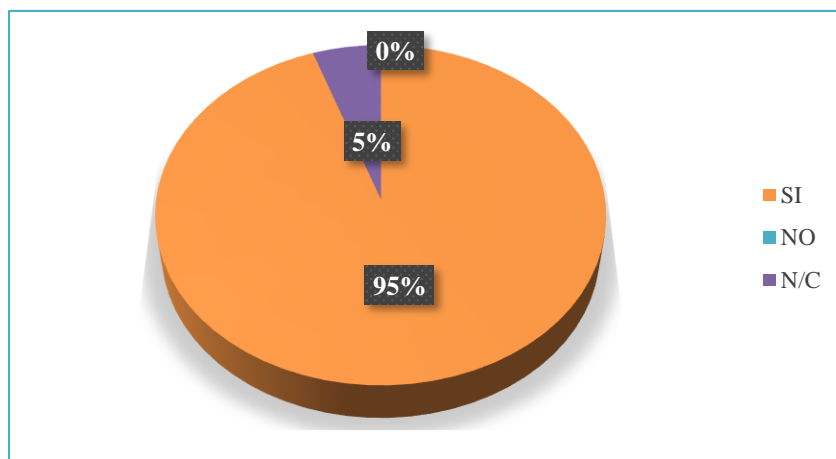


Gráfico 5-3: Distribución de los recursos

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 95% de las personas encuestadas afirman que la fundación ofrece facilidades de pago de acuerdo a la posibilidad adquisitiva de cada uno, realizan un seguimiento adecuado a cada uno de los socios, aquellas personas que desconocen las facilidades de pago son apenas el 5% de la población encuestada lo cual es un factor positivo.

6. ¿La comunicación de EcoSur con sus beneficiarios es adecuada?

Tabla 6-3: Flujo de comunicación

DETALLE	Nº	%
SI	45	81%
NO	3	5%
N/C	8	14%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

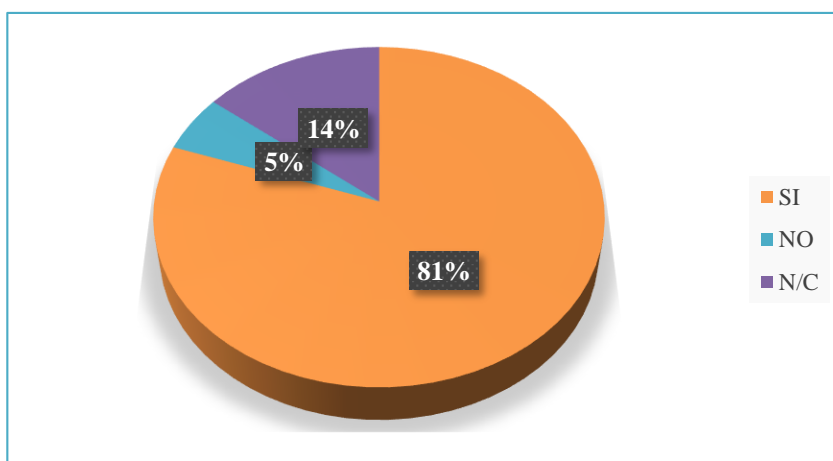


Gráfico 6-3: Flujo de comunicación

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 81% de los beneficiarios menciona que la comunicación con la fundación es adecuada, 14% de la población en estudio menciona no y el 5% no responde.

El desarrollo de una buena comunicación facilita la ejecución eficiente de las acciones y proyectos, los beneficiarios reciben una retroalimentación con respecto a los procedimientos para acceder tanto a reembolsos como a los beneficios ofertados.

7. ¿Cree Ud. que la fundación EcoSur tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo sus actividades?

Tabla 7-3: Personal idóneo

DETALLE	Nº	%
SI	51	91%
NO	0	0%
N/C	5	9%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

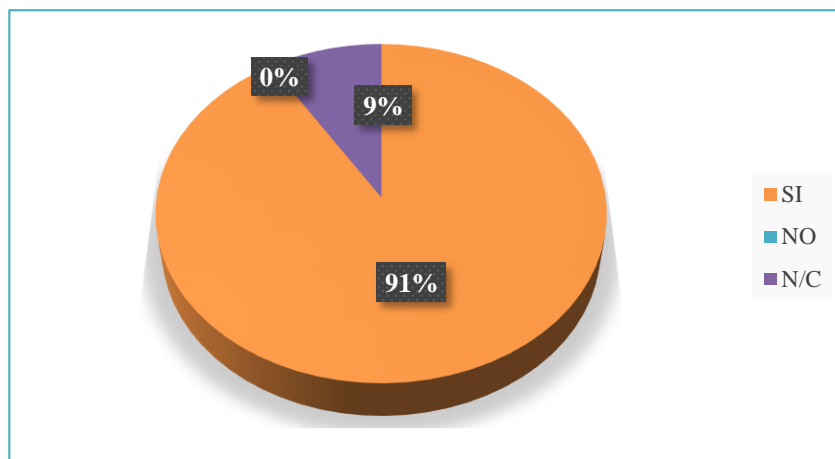


Gráfico 7-3: Personal idóneo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 91% de los beneficiarios señalan que la fundación posee un personal adecuado en cuanto en número y experiencia al momento de realizar sus actividades en el ámbito de la construcción, el 9% no responden.

El éxito de los proyectos, siempre dependerá de la capacidad técnica de sus ejecutores para con ello lograr beneficiarios satisfechos.

8. ¿Cree Ud. que el personal de fundación está dispuesto a ayudar y a resolver las inquietudes de los beneficiarios?

Tabla 8-3: Disposición en resolver inquietudes

DETALLE	Nº	%
Siempre	34	61%
Generalmente	18	32%
A veces	4	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

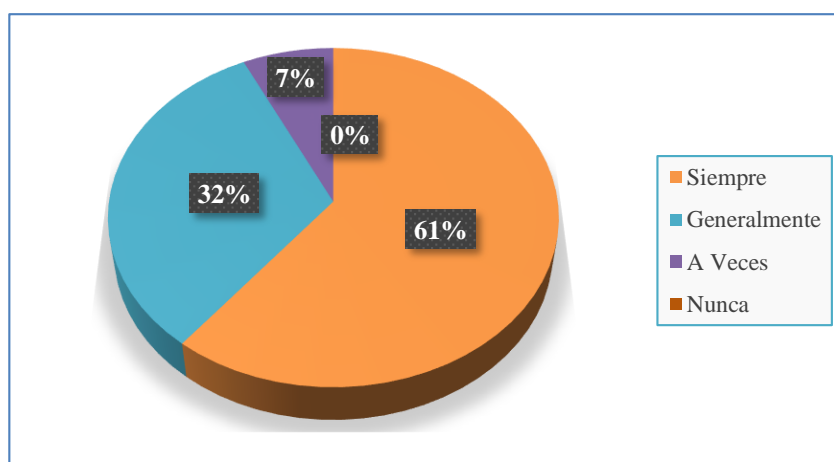


Gráfico 8-3: Disposición en resolver inquietudes

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 61% de los beneficiarios indicaron que los colaboradores están siempre dispuestos a ayudar y a resolver las inquietudes que se les presentan, el 32% mencionaron que generalmente no se les brinda esta ayuda y un 7% indicaron que a veces le ayudan a resolver las inquietudes que tienen. En este caso no se averiguaron las circunstancias en las cuales ya ayuda técnica no llega o más bien puede haber sido mal entendida por los beneficiarios.

3.1.2. Encuesta dirigida a los colaboradores de la fundación EcoSur Ecuador

La encuesta dirigida a los colaboradores, se desarrolla con base el cuestionario presentado en el Anexo B:

1. ¿Conforme a su apreciación cree Usted que existe una estructura organizativa eficiente?

Tabla 9-3: Estructura organizativa eficiente

DETALLE	Nº	%
SI	10	77%
NO	0	0%
N/C	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

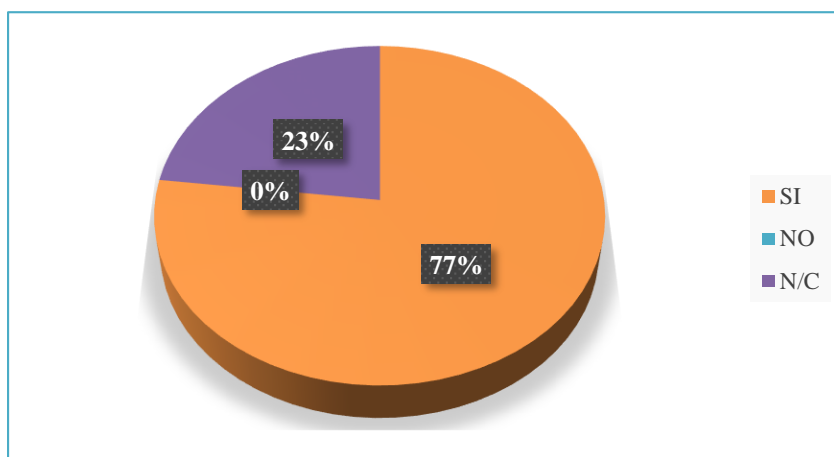


Gráfico 9-3: Estructura organizativa eficiente

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 10 de los 13 colaboradores señalan que la administración de la fundación es eficiente 3 de los 13 decidieron no responder la pregunta, porque mencionaron que se debía actualizar, ya que lleva alrededor de 8 años sin ser actualizada.

Hay dos percepciones diferentes la una mayoritaria que se autodefine de administración eficiente y la minoría que no responden, pero opina que sus procesos y demás acciones no se encuentran actualizadas en términos de metodología, automatización y otros aspectos que de alguna manera son percibidos en las respuestas ya analizadas e los beneficiarios.

2. ¿Cuenta la fundación con un manual de funciones?

Tabla 10-3: Manual de funciones

DETALLE	Nº	%
SI	6	46%
NO	5	38%
N/C	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

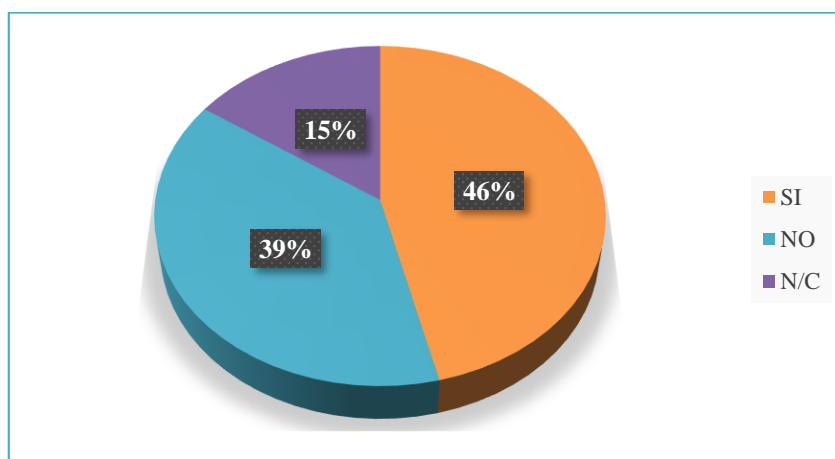


Gráfico 10-3: Manual de funciones

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 46% de la población en estudio, tiene conocimiento sobre la existencia de un manual de funciones, el 38% no conoce sobre la existencia del manual de funciones y el 15% no sabe si existe o no un manual de funciones.

Se evidencia al respecto que la administración de la fundación es cerrada en cuanto a información interna, seguramente las actividades a quienes desconocen del particular, las asignan por la necesidad de operacionalizar la gestión de los proyectos o por las coyunturas que implican delegación de funciones para cumplir ciertos objetivos institucionales.

3. ¿Existe el proceso de selección, inducción y capacitación en EcoSur?

Tabla 11-3: Proceso de selección, inducción y capacitación

DETALLE	Nº	%
SI	8	62%
NO	2	15%
N/C	3	23%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

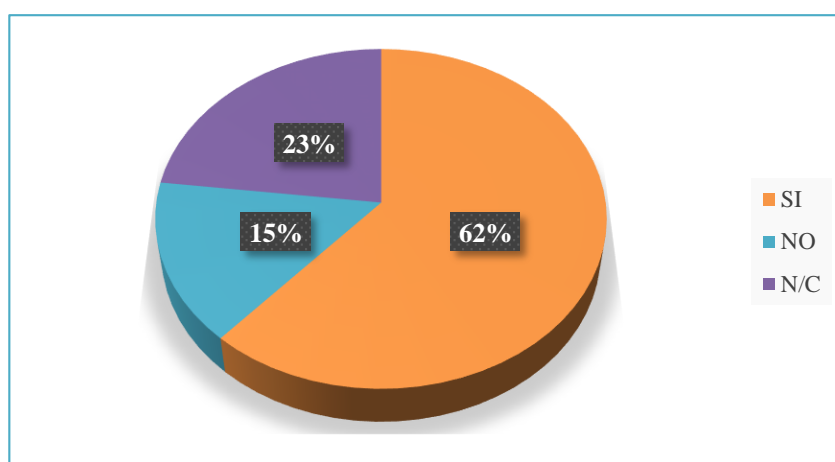


Gráfico 11-3: Proceso de selección, inducción y capacitación

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 62% de los colaboradores mencionan que si se realiza el proceso de selección, inducción y capacitación a los colaboradores que se van a incorporar, el 15% de los colaboradores mencionan que no existe el proceso y el 23% de los colaboradores no tienen idea de la existencia del proceso de selección.

Esto también implica la existencia al interior de la fundación de desinformación o simplemente una división técnica del trabajo, donde solo los responsables del mismo manejan la información y el resto cumple actividades delegadas o complementarias.

4. ¿Cómo colaborador conoce Ud. ¿La misión, visión y los objetivos de la fundación EcoSur?

Tabla 12-3: Socialización de la misión, visión y objetivos

DETALLE	Nº	%
SI	9	69%
NO	2	15%
N/C	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

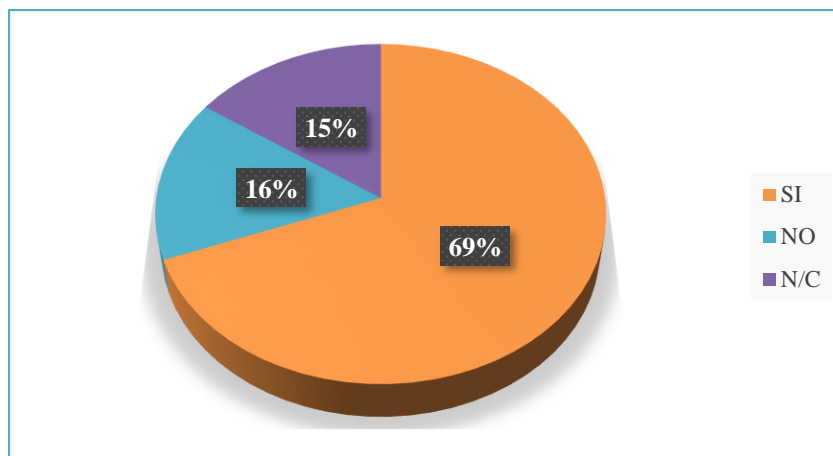


Gráfico 12-3: Socialización de la misión, visión y objetivos

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 69% de los colaboradores lo afirman que conocen el direccionamiento estratégico de la fundación sistematizado en su misión y visión, el 15% mencionan que no lo ha socializado y el 15% mencionan no conocer si existe o no las normas y políticas.

Dicha percepción sigue denotando la presencia de un grupo de servidores que no conocen en su integridad a la organización donde trabajan.

5. ¿Se revisan y analizan periódicamente los planes estratégicos de EcoSur?

Tabla 13-3: Plan estratégico

DETALLE	Nº	%
SI	11	85%
NO	0	0%
N/C	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

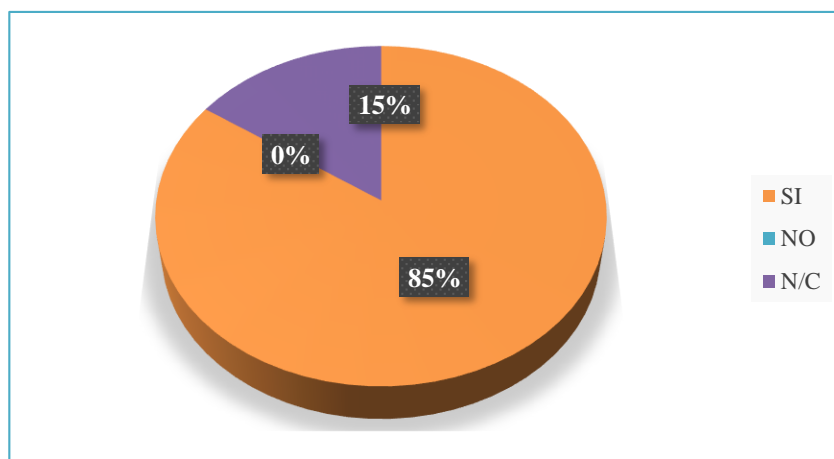


Gráfico 13-3: Plan estratégico

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

11 de los 13 colaboradores mencionan que la fundación si revisa y analiza periódicamente el plan estratégico de EcoSur, es más mencionaron que revisan semanalmente, con el objetivo de ser eficientes, pero 2 colaboradores no contestaron esta pregunta porque no han socializado el plan estratégico, debido a que los trabajos son irregulares por la emergencia que está pasando el país. Esta respuesta como que pone en cuestión los señalado por el grupo de funcionarios que asume no tener información de lo que realiza la fundación y sin embargo trabajan en ella, lo cual hace pensar que su paso por dicha organización obedece solamente a la necesidad de contar con un trabajo.

6. ¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la fundación?

Tabla 14-3: Investigación de las deficiencias

DETALLE	Nº	%
SI	11	85%
NO	0	0%
N/C	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

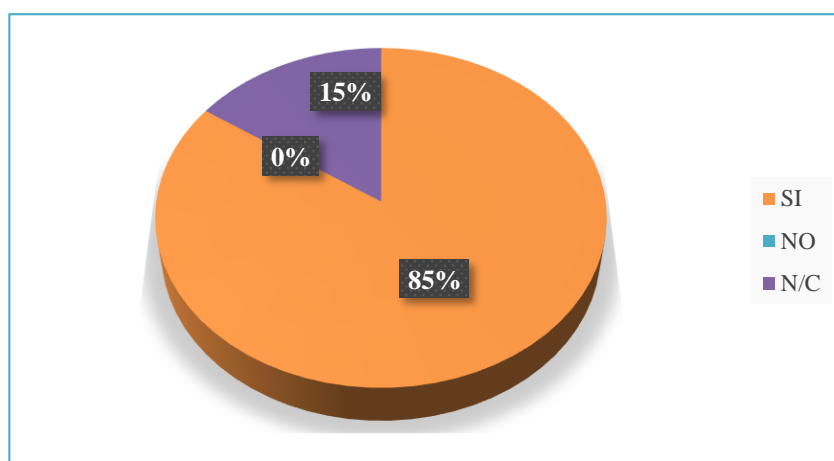


Gráfico 14-3: Investigación de las deficiencias

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

11 de 13 colaboradores que representa el 85% de la población en estudio mencionaron que si se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas en la fundación y 2 colaboradores no contestaron la interrogante.

Una vez esta respuesta pone en cuestión la sinceridad de las respuestas de quienes asumen no conocer información de lo que hacen en la fundación, si están aceptando un procedimiento que resulta normal cuando se monitorean los resultados de la ejecución de los proyectos y demás actividades de la organización.

7. La comunicación en el ámbito laboral dentro de la fundación es:

Tabla 15-3: Comunicación laboral

DETALLE	Nº	%
Excelente	2	15%
Muy bueno	8	62%
Bueno	3	23%
Regular	0	0%
Insuficiente	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

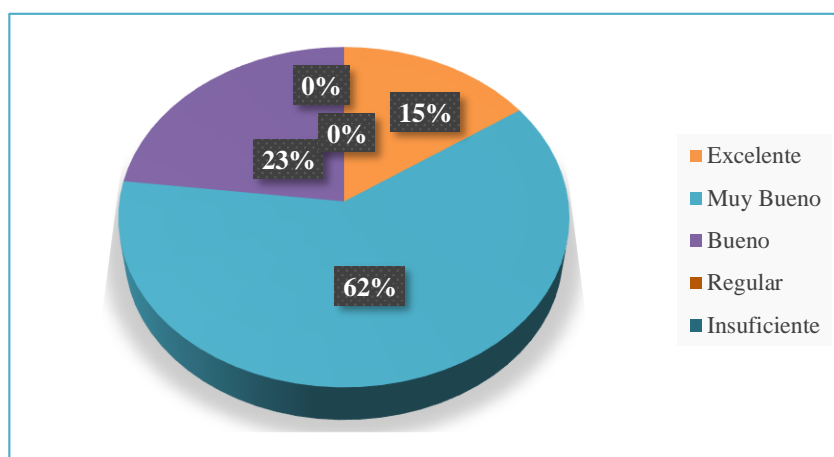


Gráfico 15-3: Comunicación laboral

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

La comunicación es el pilar fundamental en una organización, se encuestó a 13 colaboradores y 8 colaboradores que representa el 62% mencionaron que es muy buena la comunicación, 3 colaboradores que representa el 23% indicaron que la comunicación dentro de la organización es buena y 2 colaboradores que representa el 15% mencionaron que la comunicación es excelente. La misma reflexión procede en relación a las respuestas de los funcionarios que asumen no conocer misión, visión o manual de funciones de la institución.

8. ¿EcoSur realiza evaluaciones de control interno?

Tabla 16-3: Evaluación del control interno

DETALLE	N°	%
Siempre	0	0%
Generalmente	3	23%
A veces	10	77%
Nunca	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

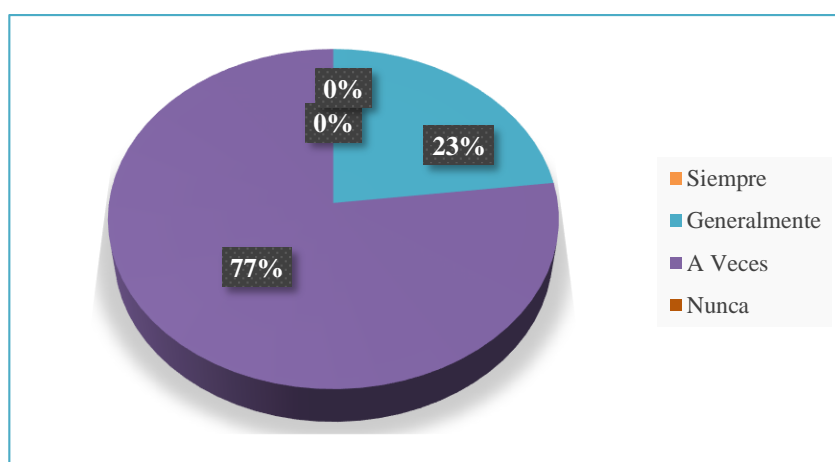


Gráfico 16-3: Evaluación del control interno

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Los datos presentados en la tabla y en el gráfico anteriormente, se puede visualizar que 10 colaboradores que representa el 77% mencionaron que a veces la fundación realiza evaluaciones del control interno, y 3 colaboradores que representa el 23% mencionaron que generalmente se realiza el control interno en la fundación.

Es una práctica que debe ser común en una organización que efectúa proyectos con recursos de ONG internacionales a quienes de manera progresiva debe dar cuenta del uso y resultados alcanzados con los recursos recibidos.

9. ¿La fundación EcoSur evalúa el desempeño del personal?

Tabla 17-3: Evaluación del desempeño

DETALLE	N°	%
Siempre	0	0%
Generalmente	7	54%
A veces	6	46%
Nunca	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

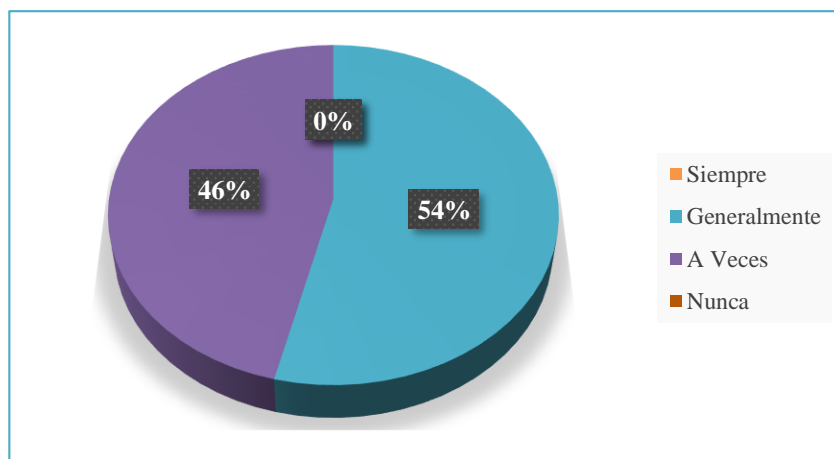


Gráfico 17-3: Evaluación del desempeño

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El 54% de la población en estudio menciona que generalmente se evalúa el desempeño del personal y el 46% indicaron que a veces se realiza la evaluación del desempeño.

Al parecer la organización no cuenta con procedimientos que técnicamente representen lo que se denomina evaluación del desempeño, en instituciones como la investigada, se evalúa al personal por los informes que presentan en función de las tareas asignadas, en especial al personal de campo.

10. Las actividades que realiza usted, son programadas de manera:

Tabla 18-3: Planificación de actividades

DETALLE	N°	%
Mensual	0	0%
Quincenal	0	0%
Semanal	1	100%
Diaria	0	0%
Espontanea	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

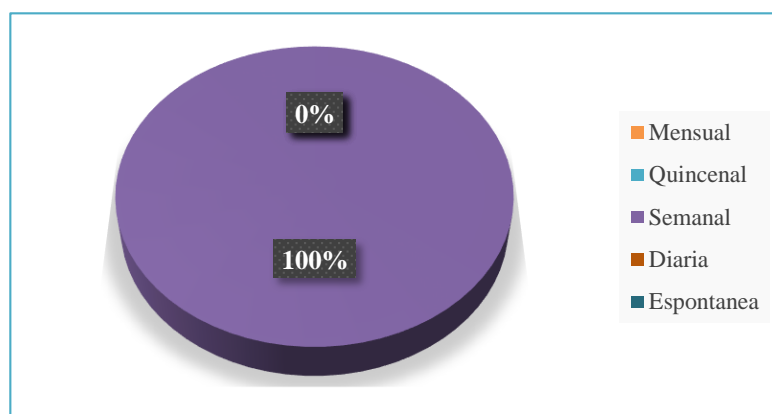


Gráfico 18-3: Planificación de actividades

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

La programación de actividades de la fundación exigidas a sus colaboradores es semanal, aquello corrobora con la percepción de que la evaluación al personal se efectúa por los informes también semanales de las actividades efectuadas.

3.1.3. Entrevista dirigida al director ejecutivo de la fundación EcoSur Ecuador

La entrevista dirigida al director ejecutivo, se desarrolla en base al cuestionario presentado en el **Anexo C:**

1. ¿Posee un organigrama estructural y funcional eficiente y actualizado?

Si contamos con un organigrama estructural y funcional eficiente, pero no está actualizado alrededor de 8 años.

2. ¿El sistema administrativo de la fundación es eficiente?

Nuestro sistema administrativo si es eficiente, por los resultados que hemos obtenido.

3. ¿EcoSur provee información sobre los manuales, reglamentos, políticas, programas a los colaboradores?

Todos los colaboradores poseen información de primera, con el objetivo de trabajar de la misma manera.

4. ¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales de la fundación?

Si, por que es la parte principal e importante de la fundación

5. ¿Ha analizado si su sistema de costes tiene todos los componentes necesarios, está actualizado y funciona de forma eficaz?

Nuestro sistema de costes funciona independientemente, es decir por proyectos y por rubros en cada proyecto.

6. ¿Se evalúa el desempeño del personal?

Si evaluamos el desempeño del personal, pero no lo hacemos con frecuencia lo hacemos cuando necesitamos algún informe o cuando necesitamos presentar documentación a las organizaciones que nos brindan su apoyo.

7. ¿Las actividades que se realiza diariamente están alineadas a cumplir con los objetivos de la fundación?

Tratamos de cumplir con nuestros objetivos, tenemos la planificación semanal y nos proponemos en cumplirla, pero no siempre lo logramos por diversas circunstancias que se presentan.

8. ¿Cómo se desarrolla el plan de comunicación interno y externo en su fundación?

Nuestra comunicación se lo realiza directamente, en el ambiente interno la comunicación es oral pero no se entrega alguna documentación para evidenciarlo y con nuestros beneficiarios lo

hacemos de la misma manera, pero nos damos cuenta que hay beneficiarios que no nos logran comprender y en ocasiones piden información entre ellos para poder entender y ahí es donde la información ya no es la misma y los beneficiarios tienden a confundirse más y a entender menos.

9. ¿Socializa el plan de acción con los colaboradores y los beneficiarios?

Siempre tratamos de que los colaboradores y los beneficiarios estén informados sobre nuestros proyectos antes de ser ejecutados, con el objetivo de trabajar en conjunto y con la misma visión.

10. ¿Qué proyectos promueve la fundación para el desarrollo integral sostenible?

Promovemos proyectos que mejoren el hábitat en sectores vulnerables.

3.2. Discusión de resultados

El Sistema de Gestión integral es un conjunto de actividades que a través de acciones específicas permiten definir e implementar lineamientos de operación de la fundación, esto con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por la misma, al concluir la investigación de campo en la fundación EcoSur utilizando los métodos y técnicas apropiadas, se obtuvo como resultado que la fundación es una organización no gubernamental enfocada al hábitat ecológico y económico, por medio de proyectos de vivienda social con materiales ecológicos, al ser una institución sin fines de lucro no se ha dado importancia al sistema de gestión y establecimiento de objetivos, si bien la fundación elabora planeaciones semanales, no cuenta con un programa a corto plazo en el cual se defina sus principales objetivos, además en una de las preguntas elaboradas el gerente afirma que pocas veces estos objetivos son cumplidos y es allí en donde se encuentra la principal falencia, por otro lados se pudo determinar que los colaboradores desarrollan sus actividades de forma eficiente pero poco acorde a los objetivos, por ello es importante la presente elaboración del proyecto, finalmente los beneficiarios tiene conocimientos de las actividades a las cuales pueden acceder, cuentan con la información adecuada pero esta se difunde por canales inadecuado, lo cual ocasiona que muchas veces esta información llegue de forma errónea, por lo tanto es necesario mejorar la gestión en esta área.

3.3. Propuesta

3.3.1. Tema

Sistema de Gestión Integral para la Fundación EcoSur Ecuador en la ciudad de Riobamba

3.3.2. Datos generales de la fundación

RAZÓN SOCIAL: **FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO HÁBITAT
ECONÓMICO Y ECOLÓGICO ECOSUR ECUADOR**

NOMBRE COMERCIAL:	FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR
REPRESENTANTE LEGAL:	Coloma Machado Diego Xavier
PROVINCIA:	Chimborazo
CANTÓN:	Riobamba
PARROQUIA:	Lizarzaburu
CALLES:	Brasil S/N y Boyacá
CORREO:	ecosur@ecosur.org diegocoloma@ecosur.org
TELÉFONO:	032947820
RUC:	0691719766001
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	- Servicios sociales de asesoramiento, de bienestar social, de remisión y servicios similares que prestan a personas con discapacidad, en sus domicilios o en otros lugares, organizaciones públicas o privadas. - Enseñada técnica y profesional de nivel inferior al de la enseñanza superior, otros tipos de enseñanzas N.C.P. - Construcción de todo tipo de edificios residenciales: Casas familiares individuales, edificios multifamiliares

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.2.1. *Reseña Histórica*

La fundación EcoSur Ecuador, es una organización ecuatoriana sin fines de lucro, que inicio con sus actividades económicas:

- Servicios sociales de asesoramiento, de bienestar social, de remisión y servicios similares que prestan a personas con discapacidad, en sus domicilios o en otros lugares, organizaciones públicas o privadas.
- Enseñada técnica y profesional de nivel inferior al de la enseñanza superior, otros tipos de enseñanzas N.C.P.
- Construcción de todo tipo de edificios residenciales: Casas familiares individuales, edificios multifamiliares.

Desde hace 14 años trabaja en la ciudad de Riobamba, por el Desarrollo del Hábitat Económico y Ecológico. Es una organización dedicada a generar oportunidades en el ámbito del hábitat para mejorar las condiciones de vida de la sociedad, mediante la implementación eficiente de tecnologías económicas, ecológicas y sociales sustentables.

La fundación da énfasis a programas de vivienda social. En estos proyectos se consideran las necesidades de los beneficiarios, los materiales del lugar, la tipología constructiva presente y lo más importante, la capacitación a los actores de la construcción involucrados: albañiles, carpinteros, técnicos, beneficiarios, vecinos, etc. (EcoSur Network, s.f.).

3.3.2.2. *Logotipo de la empresa*



Figura 1-3: Logotipo de EcoSur Ecuador
Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.2.3. *Misión*

“Generar oportunidades en el ámbito del hábitat para mejorar las condiciones de vida de la población, mediante la implementación eficiente de tecnologías económicas, ecológicas y sociales sustentables” (EcoSur).

3.3.2.4. *Visión*

“Ayudar a las poblaciones más vulnerables con el compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades, fomentando el liderazgo, el trabajo en equipo y la responsabilidad ecológica” (EcoSur).

3.3.2.5. *Valores institucionales*

- ✓ **Responsabilidad:** Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, generando confianza y tranquilidad a nuestros beneficiarios.
- ✓ **Respeto:** Hacia los beneficiarios, comunidad, colaboradores y personal administrativo.
- ✓ **Solidaridad:** Compromiso con los beneficiarios y el sector vulnerable.
- ✓ **Calidad:** En nuestros servicios y productos.
- ✓ **Excelencia:** Actuar con rigor y eficiencia en la aplicación de recursos, en el desarrollo de los programas de vivienda social con una responsabilidad ecológica.

3.3.2.6. *Principios Institucionales*

- ✓ **Eficiencia:** EcoSur labora de manera comprometida en sus acciones con la respectiva optimización de recursos para lograr el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.
- ✓ **Excelencia empresarial:** EcoSur propone el fundamental servicio, promoviendo al trabajo individual y empresarial en todos los procesos que se aplican y adaptándose al cambio del entorno.
- ✓ **Responsabilidad Social:** EcoSur se encuentra ligado de forma directa con el bienestar de sus colaboradores, familia y comunidad en general.
- ✓ **Orientación al cliente:** EcoSur respalda de la mejor manera a las personas que acuden a solicitar ayuda en dicha organización logrando de esta manera siempre la satisfacción del cliente.

3.3.2.7. *Objetivos Institucionales*

- ✓ Contar con el personal altamente competente para el desarrollo de las actividades cotidianas.
- ✓ Promover las motivaciones populares logrando así un determinado interés social.
- ✓ Crear vínculos con organizaciones públicas y privadas con el fin de fortalecer la sostenibilidad del sector.

3.3.2.8. Organigrama estructural

Según las encuestas aplicadas a los colaboradores y a los beneficiarios y la entrevista al director ejecutivo, podemos indicar que la fundación EcoSur posee de un organigrama poco eficaz que no se ha actualizado alrededor de 8 años.

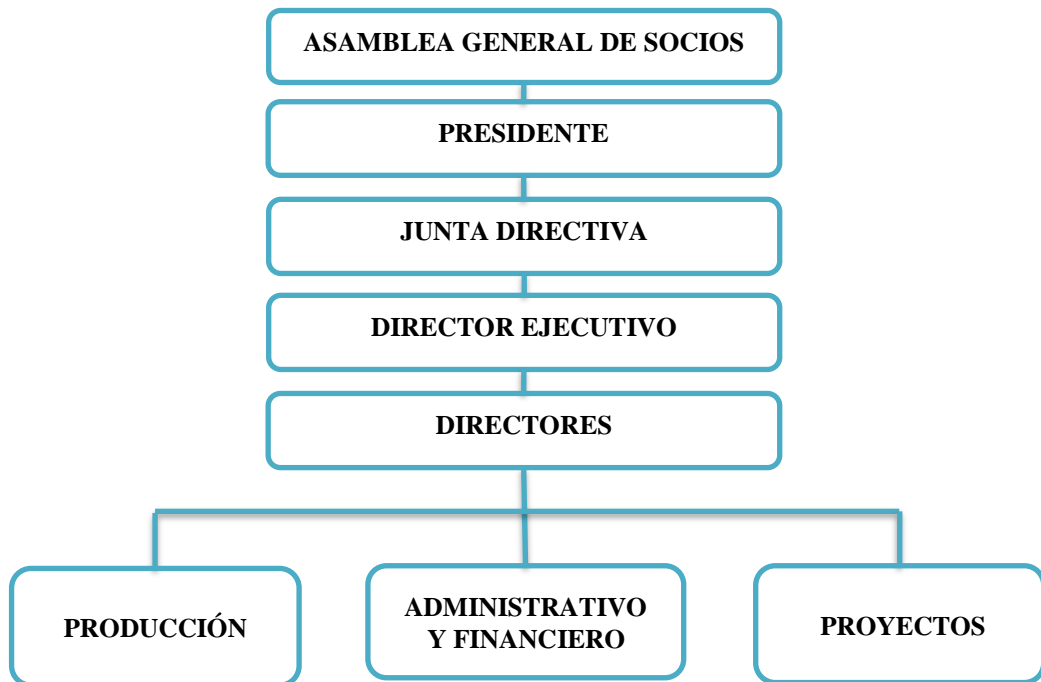


Figura 2-3: Organigrama Estructural Actual de la Fundación EcoSur
Elaborado por: (EcoSur Network, s.f.)

3.3.3. Análisis de factores macroentorno y microentorno

3.3.3.1. Identificadores de factores de macroentorno

Tabla 19-3: Identificadores de factores de macroentorno

ELEMENTO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	PARTICIPANTES
Factor Económico	Medio	Según el Banco Central del Ecuador presentó un decrecimiento de 11,9% en el segundo trimestre del presente año en relación con igual período de 2019. Incidieron la reducción del 61,6% de las importaciones de bienes de consumo y la disminución de 16,3% de las remesas recibidas, que pasaron de USD 809,6 millones en el segundo trimestre de 2019 a USD 677,5 millones en el segundo trimestre de 2020. A esto se suma el decrecimiento del 44,7% de las operaciones de crédito de consumo (ordinario y prioritario) otorgadas por el Sistema Financiero Privado y de la Economía Popular y Solidaria.	Población
Factor Socio Cultural	Medio	Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, determina que entre los años 1990 a 2017 la tasa de natalidad disminuyó en 13,4 nacidos vivos por cada mil habitantes. En el mismo periodo, la natalidad masculina bajó de 13,3 nacidos vivos por cada mil habitantes; en las mujeres, esta tasa se redujo en 13,5 por cada mil nacidos vivos. El referido registro da cuenta también que, según grupos de edad de las madres, el 50,5% del total de nacimientos ocurridos y registrados en 2017, provinieron de mujeres entre 20 y 29 años. En el año 2017, la enfermedad isquémica del corazón fue la principal causa de muerte en hombres y mujeres, con un total de 7.404 defunciones; en Sociedad 57 segundo lugar se ubicó la diabetes mellitus, luego las enfermedades cerebro vasculares, influenza y neumonía, entre otras.	Población
Factor Tecnológico	Alto	En el 2015, del 66,7% de las empresas investigadas que invierten en Tecnologías de la Información y Comunicación el 23,9% pertenece a empresas comerciales. Nivel de implantación de medios tecnológicos Estable En el periodo 2012-2015, existe un incremento en las redes sociales de (12,1%), el fax un decremento de (27,4%), el uso del correo electrónico y teléfonos celulares se han mantenido con porcentajes altos.	Población
Factor Legal	Medio	En Ecuador mediante el ministerio del trabajo, existe la normativa que expresa las relaciones laborales entre trabajador y empleador que es el Código de Trabajo donde incluyen y regulan derechos y obligaciones de patronos y trabajadores. Empresarial 58 Seguridad y salud ocupacional Estable La Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos del Ministerio Rector del Trabajo existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico – legal en materia de prevención de riesgos laborales, con el fin de velar por la integridad físico – mental de los trabajadores.	Empresarial

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.3.2. Identificadores de factores de microentorno

Tabla 20-3: Indicadores de factores de microentorno

ELEMENTO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	PARTICIPANTES
Política Institucional	Baja	Se encuentra regido por normas y políticas internas, basándose en el documento del Código de trabajo, con el objetivo de llevar a cabo las actividades de manera legal brindando la confianza al empleado para llevar a tener un desarrollo empresarial exitoso.	Empleados
Económico Financiero	Media	Ha tomado el financiamiento por medio de Instituciones públicas y privadas con el fin de mantener un equilibrio económico y poder dar solución a todos los problemas a presentarse.	Población y Empleados
Estabilidad Laboral	Media	Tiene a todo el personal bajo contratos definidos, de prueba y Empresarial como lo establece el código de trabajo.	Empleados
Desarrollo institucional	Alto	Está a cargo del director ejecutivo siendo la persona responsable para llevar a la organización al desarrollo e incrementar la ayuda social.	Población y Empleados

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.4. Diagnostico situacional del análisis FODA

La información necesaria del análisis FODA ha sido acoplada por el señor representante legal y los colaboradores de EcoSur, se pudo verificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que mayor valor representan para la organización, con el objetivo de obtener el diagnostico situacional y acatar al cumplimiento de los objetivos. Para complementar el análisis FODA se efectuará el acuerdo a la matriz de priorización de Holmes.

Tabla 21-3: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Prestigio y experiencia.	Insuficiencia de los recursos económicos, por tal motivo se genera inestabilidad de los proyectos.
Personal de tercer nivel y con practica en valores humanos y corporativos.	Recarga de trabajo en directivos y otros puestos de trabajo.
Contar con fuentes de financiamiento internacionales.	Falta de sistematización de los procesos.
Conoce y empatiza a los beneficiarios.	Carencia de herramientas y mecanismos apropiados para la evaluación del personal.
Trabajo en equipo.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Capacidad de llegar a sectores vulnerables.	La crisis económica actual puede reducir la contribución y donaciones por parte del estado, empresas privadas y el público en general.
Conocimiento de la realidad, de los problemas y las necesidades sociales.	El incremento de iglesias evangélicas y cristianas con la misma visión.
Convenios con organizaciones internacionales	
Aceptación y credibilidad del territorio.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Una vez determinado el análisis FODA será primordial prevalecer cada uno de los elementos con el objetivo de proponer las estrategias necesarias para mejorar los errores que presenta la organización y así poder mejorar el desarrollo de la misma.

Priorización de fortalezas

Tabla 22-3: Priorización de fortalezas

Nº	FORTALEZAS	1	2	3	4	5	TOTAL	POSICIÓN
1	Prestigio y experiencia.	1	0,5	1	1	0,5	4	3
2	Personal de tercer nivel y con practica los valores humanos y corporativos.	1	1	1	0,5	1	4,5	2
3	Contar con fuentes de financiamiento internacionales.	1	1	1	1	1	5	1
4	Conoce y empatiza a los beneficiarios.	0,5	0,5	0,5	0,5	1	3	5
5	Trabajo en equipo.	1	0,5	1	1	0,5	4	4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.4.1. Priorización de fortalezas según el criterio Holmes

Tabla 23-3: Priorización de Fortaleza según el Criterio Holmes

Nº	FORTALEZAS
1	Contar con fuentes de financiamiento internacionales.
2	Personal de tercer nivel y con practica en valores humanos y corporativos.
3	Prestigio, imagen y experiencia.
4	Trabajo en equipo.
5	Conoce y empatiza a los beneficiarios.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Una vez elaborada la priorización de las fortalezas según el criterio de Holmes en la organización EcoSur se pudo determinar que contar con fuentes de financiamiento internacional y el personal capacitado son los principales esfuerzos que tiene internamente la organización.

Priorización de debilidades

Tabla 24-3: Priorización de debilidad

Nº	DEBILIDADES	1	2	3	4	TOTAL	POSICIÓN
1	Insuficiencia de los recursos económicos, por tal motivo se genera inestabilidad de los proyectos.	1	1	1	1	4	1
2	Recarga de trabajo en directivos y otros puestos de trabajo.	0,5	0,5	0,5	1	2,5	4
3	Falta de sistematización de los procesos.	1	1	1	1	4	2
4	Carencia de herramientas y mecanismos apropiados para la evaluación del personal.	0,5	1	1	0,5	3	3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.4.2. Priorización de debilidades según el criterio de Holmes

Tabla 25-3: Priorización de debilidad según el Criterio de Holmes

Nº	DEBILIDADES
1	Insuficiencia de los recursos económicos, por tal motivo se genera inestabilidad de los proyectos.
2	Falta de sistematización de los procesos.
3	Carencia de herramientas y mecanismos apropiados para la evaluación del personal.
4	Recarga de trabajo en directivos y otros puestos de trabajo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Una vez se priorizo las debilidades se pudo determinar que la insuficiencia de recursos económicos y la falta de sistematización en los procesos son problemas que no dejan avanzar y llegar al cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Priorización de oportunidades

Tabla 26-3: Priorización de oportunidades

Nº	OPORTUNIDADES	1	2	3	4	TOTAL	POSICIÓN
1	Capacidad de llegar a sectores vulnerables.	1	1	1	1	4	1
2	Conocimiento de la realidad, de los problemas y las necesidades sociales.	1	1	0	1	3	3
3	Convenios con organizaciones internacionales	1	0,5	1	1	3,5	2
4	Aceptación y credibilidad del territorio.	1	0,5	0,5	0,5	2,5	4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.4.3. Priorización de oportunidades según el criterio de Holmes

Tabla 27-3: Priorización de oportunidades según el criterio de Holmes

Nº	OPORTUNIDADES
1	Capacidad de llegar a sectores vulnerables.
2	Convenios con organizaciones internacionales
3	Conocimiento de la realidad, de los problemas y las necesidades sociales.
4	Aceptación y credibilidad del territorio.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Una vez se priorizo las oportunidades se pudo determinar que la falta de capacidad de llegar a los sectores vulnerables y la falta de acuerdos con los convenios con organizaciones privadas no permiten dar cumplimiento con los objetivos planteados por la organización.

Priorización de Amenazas

Tabla 28-3: Priorización de amenazas

Nº	AMENAZAS	1	2	TOTAL	POSICIÓN
1	La crisis económica actual puede reducir la contribución y donaciones por parte del estado, empresas privadas y el público en general.	1	1	2	1
2	El incremento de iglesias evangélicas y cristianas con la misma visión	1	0,5	1,5	2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.4.4. Priorización de amenazas según el criterio de Holmes

Tabla 29-3: Priorización de amenazas según el criterio de Holmes

Nº	AMENAZAS
1	La crisis económica actual puede reducir la contribución y donaciones por parte del estado, empresas privadas y el público en general.
2	El incremento de iglesias evangélicas y cristianas con la misma visión

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Una vez culminada la tabla de priorización de amenazas se pudo evidenciar que la crisis económica ha generado dificultad para obtener la ayuda necesaria hacia la fundación, mientras que la creación de nuevas iglesias dificulta que las organizaciones privadas continúen con la ayuda hacia la fundación.

3.3.4.5. Evaluación de factores internos (EFI)

Tabla 30-3: EFI

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Prestigio y experiencia.	0,03	2	0,06
Personal de tercer nivel y con práctica en valores humanos y corporativos.	0,08	3	0,24
Contar con fuentes de financiamiento internacionales.	0,5	3	1,5
Conoce y empatiza a los beneficiarios.	0,06	2	0,12
Trabajo en equipo.	0,09	2	0,18
Sub total	0,76	-	2,1
DEBILIDADES			
Insuficiencia de los recursos económicos, por tal motivo se genera inestabilidad de los proyectos.	0,05	4	0,2
Recarga de trabajo en directivos y otros puestos de trabajo.	0,03	1	0,03
Falta de sistematización de los procesos.	0,09	2	0,18
Carencia de herramientas y mecanismos apropiados para la evaluación del personal.	0,07	3	0,21
Sub total	0,24	-	0,62
Total	1	-	2,72

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Al culminar la elaboración de la matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI), se evidenció que se obtuvo un valor de 2,1 dentro de las fortalezas y a considerar un valor de 0,62 en las debilidades, presentando un valor total ponderado de 2,72. Esto señala que la empresa se halla mayormente fortalecida ante sus debilidades.

Tabla 31-3: EFI

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Capacidad de llegar a sectores vulnerables.	0,4	2	0,8
Conocimiento de la realidad, de los problemas y las necesidades sociales.	0,03	2	0,06
Convenios con organizaciones internacionales	0,06	4	0,24
Aceptación y credibilidad del territorio.	0,03	1	0,03
Sub Total	0,52	-	1,13
AMENAZAS			
La crisis económica actual puede reducir la contribución y donaciones por parte del estado, empresas privadas y el público en general.	0,08	1	0,08
El incremento de iglesias evangélicas y cristianas con la misma visión	0,4	1	0,4
Sub Total	0,48	-	0,48
Total	1	-	1,61

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Al realizar la matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE), se obtuvo el valor de 1,13 en las oportunidades y un valor de 0,48 en las amenazas, presentando un valor ponderado de 1,61. Estos valores indican que la organización está aprovechando de sus oportunidades de manera eficiente versus sus debilidades.

3.3.5. Propuesta para mejorar la misión y visión de la Fundación EcoSur

Preguntas para mejorar la Misión

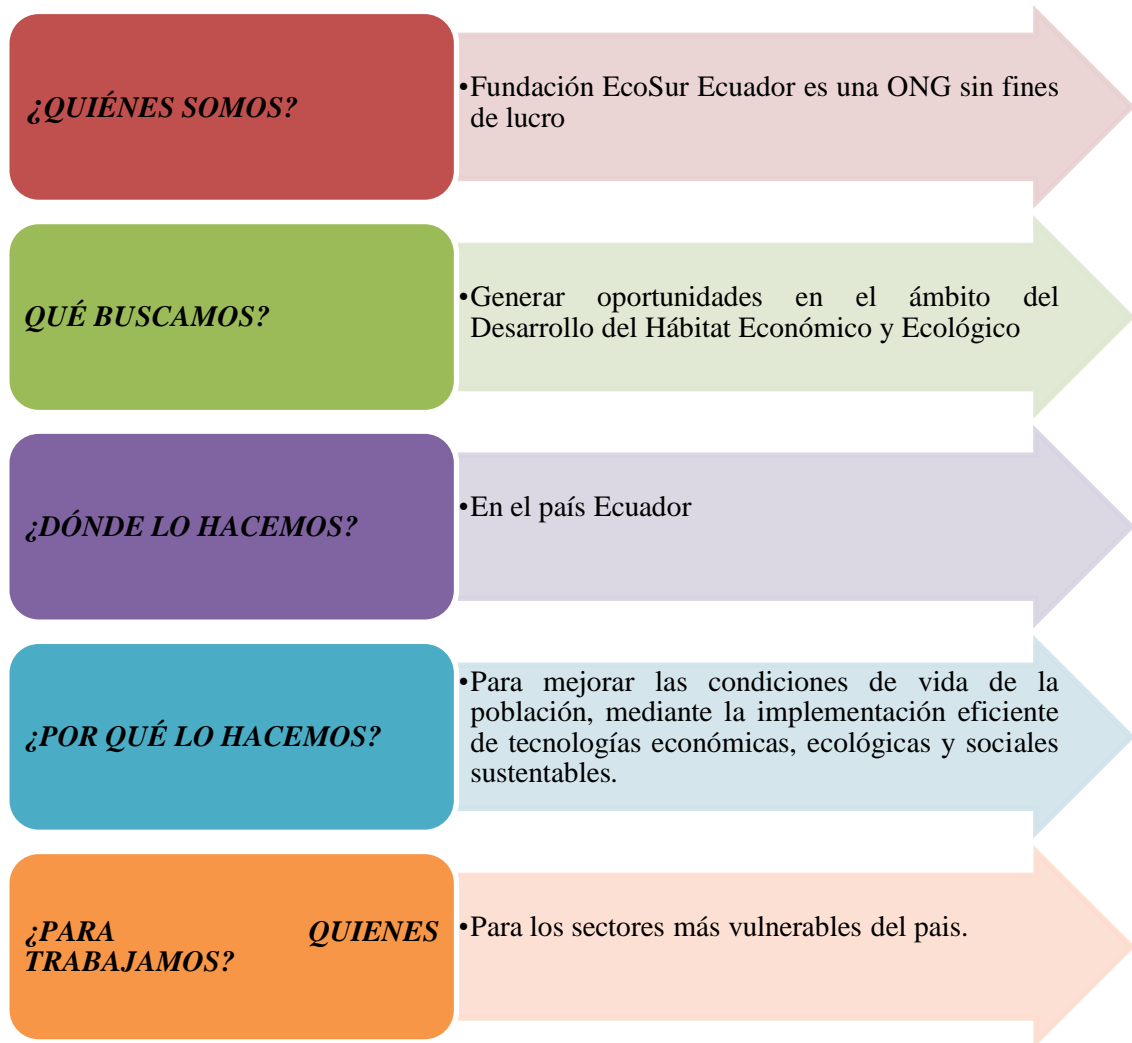


Figura 3-3: Formulación de la misión
Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.5.1. Misión

Mejorar las condiciones de vida de las personas vulnerables, generando oportunidades en el ámbito del Desarrollo del Hábitat Económico y Ecológico mediante la implementación eficiente de tecnologías económicas, ecológicas y sociales sustentables con calidad, honestidad y solidaridad.

Preguntas para mejorar la Visión

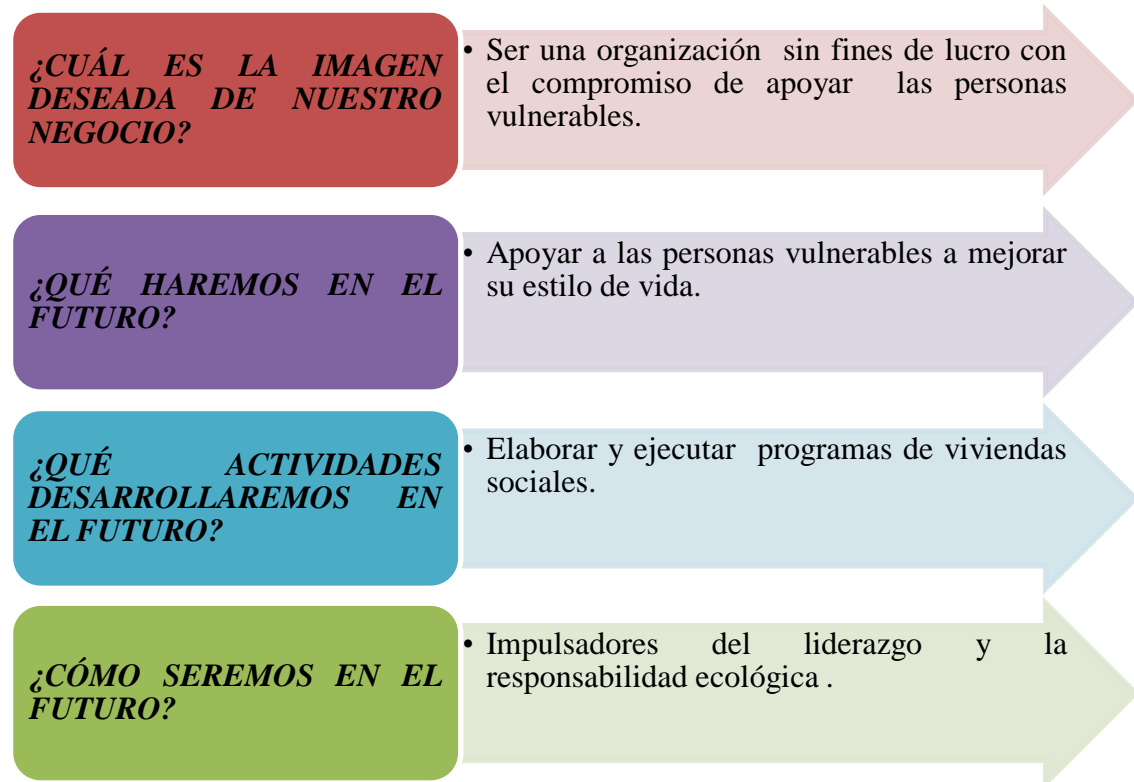


Figura 4-3: Formulación de la visión
Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.5.2. Visión

Ser una organización sin fines de lucro con el compromiso de apoyar a las personas vulnerables a mejorar su estilo de vida a través de la elaboración y ejecución de programas de viviendas sociales, impulsando el liderazgo y la responsabilidad ecológica, con un excelente equipo de trabajo y calidad humana

3.3.6. Propuesta organigrama organizacional

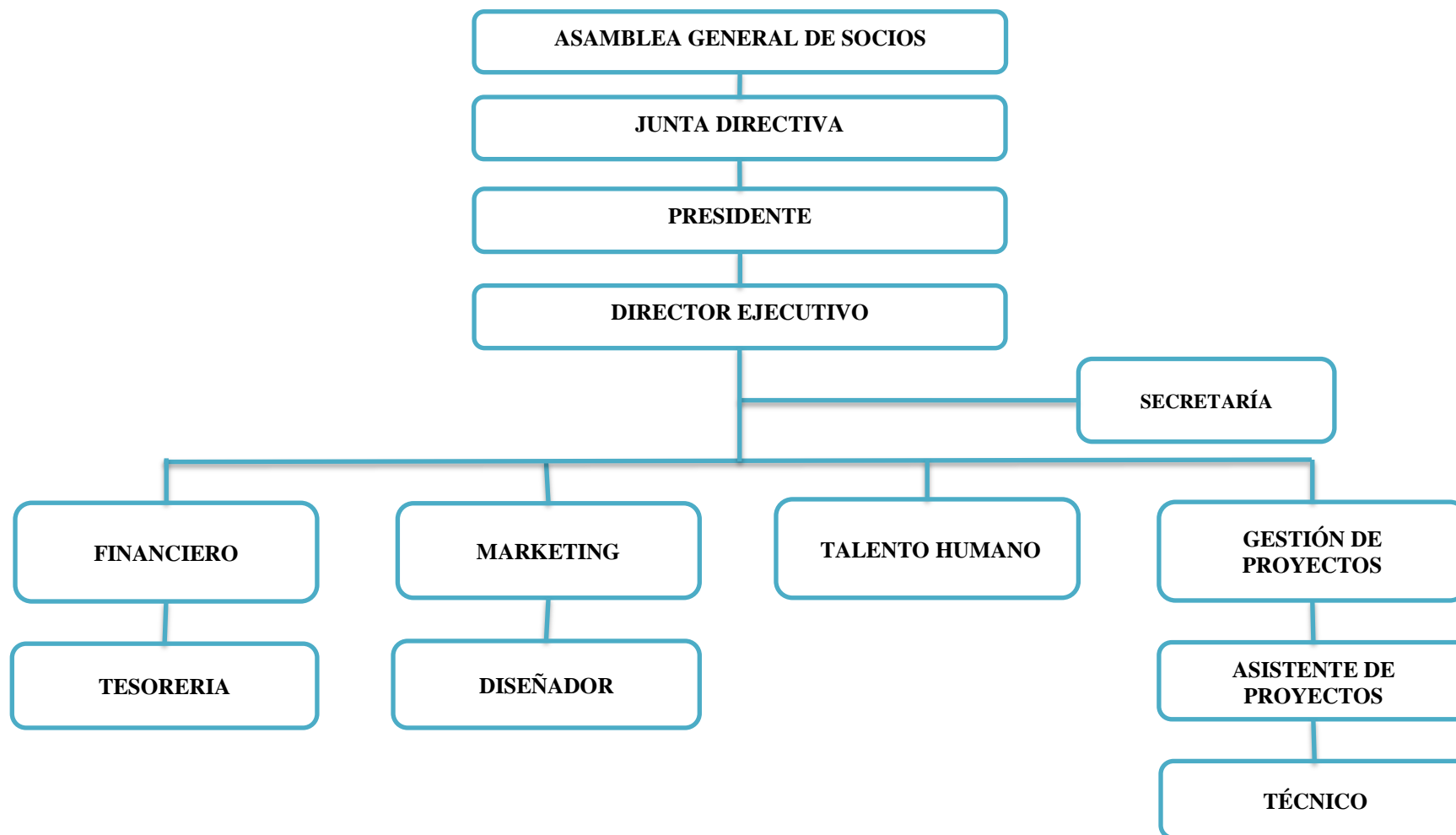



Figura 5-3: Organigrama estructural propuesto
Elaborado por: Guaranga, J, 2021

El organigrama presentado anteriormente permite distinguir como está estructurado la fundación y la manera de gestionar no es la adecuada, es evidente que los colaboradores carecen de una función definida. Por tal motivo, con el presente estudio deseamos recrear un organigrama reestructurado, eficiente y eficaz, con el objetivo de dar a conocer interna y externamente la estructura de la fundación, identificar y clasificar las distintas actividades que se realiza, basándonos en los resultados obtenidos según las encuestas aplicadas.

Perfil de la Asamblea General de Socios

Tabla 32-3: Descripción del puesto Asamblea General de Socios


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 <small>www.ecosur.org</small>
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Asamblea General de Socios	
Supervisa a	Directorio	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Es la autoridad máxima de la fundación y está constituida por socios debidamente aceptados.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Conocer y aprobar: <ul style="list-style-type: none"> ◦ El plan de trabajo y el presupuesto, elaborados y aprobados previamente por el director. ◦ El informe de las actividades desarrollados por el director. ◦ Estados financieros. ◦ Estatutos y reformas. b) Conocer, analizar y resolver los informes presentados por la asamblea. c) Elegir a las personas responsables del ámbito directivo. d) Conocer y resolver casos de expulsión de un socio.		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Directorio

Tabla 33-3: Descripción del puesto de la Junta Directiva


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Directorio	
Supervisa a	Director General	
Jefe inmediato superior	Asamblea General de Socios	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
El directorio estará a cargo del área administrativa de la fundación y será la segunda autoridad.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
e) Ejecutar las decisiones de la Asamblea General.		
f) Planificar, coordinar, dirigir, y controlar las actividades que se realicen en la organización, con el objetivo de maximizar beneficios y minimizar costos.		
g) Designar y remover a los colaboradores en cuanto a sus actividades.		
h) Fijar remuneraciones a los colaboradores.		
i) Conocer, analizar y aprobar el Plan de Trabajo y el Presupuesto elaborado por el Director General para dar a conocer su aprobación a la Asamblea General.		
j) Conocer, analizar y aprobar el informe de las actividades cumplidas y los estados financieros.		
k) Establecer la organización funcional y estructural de la fundación.		
l) Elaborar y aprobar reglamentos de la fundación.		
m) Aprobar la apertura de cuentas bancarias en las que se manejarían los fondos de la fundación.		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Presidente

Tabla 34-3: Descripción del puesto Presidente


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 ecosur network www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Presidente	
Supervisa a	Director General	
Jefe inmediato superior	Asamblea General de Socios	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Validar los contratos de talento humano, procesos financieros, administrativo.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) En la selección y el reclutamiento del personal se debe actuar colectivamente con el Director General. b) Coordinar, dirigir y controlar las actividades administrativas y financieras de cada uno de los programas. c) Representar judicialmente y extrajudicialmente a la fundación. d) Cumplir y hacer cumplir los reglamentos y estatutarias. e) Presentar el plan de actividades, el presupuesto y los informes ante la asamblea, para su análisis y aprobación. f) En caso de ausencia deberá reemplazarlo, de manera temporal o definitiva. Hasta que se reincorpore o elegir un nuevo Director. g) Analizar y dar solución a las quejas, sugerencias, reclamos o solicitudes que tienen los socios y empleados.		
Título profesional	Título universitario en Administración de empresas, finanzas o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer Nivel	
Aptitudes	Líder, innovador, proactivo, dinámico.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Director General

Tabla 35-3: Descripción del puesto Director General


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 ecosur network www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Director General	
Supervisa a	Todas las áreas	
Jefe inmediato superior	Directorio	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Administrar la fundación de manera eficiente y eficaz, con el objetivo de garantizar una mejor calidad de vida hacia los beneficiarios.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Presentar legalmente y extrajudicialmente la fundación. b) Cumplir y hacer cumplir los estatutos, los estándares, los reglamentos y disposiciones. c) Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades financieras y cada uno de los proyectos. d) Formular los planes y presupuestos. e) Desarrollar informes sobre los proyectos, para su discusión y aprobación. f) Presentar los estados financieros anuales, posteriormente para su análisis y aprobación. g) Gestionar los recursos económicos. h) Recaudar los aportes de los socios y benefactores de la fundación. i) Invertir de manera segura, flexible y liquidez el dinero recaudado. j) Velar que la información entre el personal sea el adecuado y se produzca de manera clara y fluida. k) Elaborar un horario semanal para el personal sobre sus actividades. l) Entregar al MIES los informes técnicos y financieros.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Administración de empresas o carreras afines	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámico, proactivo, capacidad de liderazgo, toma de decisiones.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil de la Secretaría

Tabla 36-3: Descripción del puesto secretaría


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 <small>network</small> <small>www.ecosur.org</small>
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Secretaría	
Supervisa a	Ninguno	
Jefe inmediato superior	Director General	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Apoyar con las tareas designadas, atender y entregar información de los servicios que presta la fundación.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Recibir, analizar, registrar, archivar, distribuir y ordenar la documentación de la Fundación. b) Organizar y coordinar reuniones. c) Registrar la asistencia del personal de la Fundación. d) Ayudar a la organización e Informar al Director sobre sus actividades diarias. e) Coordinar, controlar y pagar los servicios básicos utilizados en la Fundación. f) Elaborar certificados, oficios e informes para trámites internos y externos. g) Atender las llamadas telefónicas que ingresen a la Fundación y tener un registro de los mensajes que dejan. h) Registrar los ingresos y egresos que se de en la Fundación. i) Administrar la caja chica. j) Declarar las retenciones del IVA. k) Realizar las actividades que asigne el director.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Secretariado, Contabilidad, Administración o carreras afines	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Dinámico, proactivo, sociable y organizada.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Financiero

Tabla 37-3: Descripción del puesto Financiero


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 <small>network</small> <small>www.ecosur.org</small>
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Financiero	
Jefe inmediato superior	Director Ejecutivo	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<p>Conocer la normativa vigente de contabilidad, impuestos. De igual forma, tener la habilidad de adaptarse y conocer las políticas internas de la Fundación.</p>		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> a) Reunir, examinar y analizar informes legales y estados financieros, anteriores, actuales y futuros que posee la Fundación. b) Fijar objetivos para maximizar el capital, los presupuestos e indicadores de gestión que se podrán realizar en proyectos y/o programas. c) Analizar el flujo de capital, para poder detectar anomalías y buenas practicas que pudieran replicarse. d) Construir planes financieros. e) Elaborar reportes. f) Autorizar los presupuestos en los proyectos. g) Analizar posibles inversiones. h) Evaluar periódicamente los procedimientos financieros. i) Minimizar los costos y gastos que produce la fundación. 		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Finanzas, Administración o carreras afines	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Liderazgo, comunicación, diversidad, innovación y trabajo en equipo.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil de Tesorería

Tabla 38-3: Descripción del puesto de tesorería


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Tesorero	
Superior Inmediato	Financiero	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Coordinar y gestionar el proceso de recaudo de ingresos que tiene la Fundación con el objetivo de garantizar el éxito comercial a un largo plazo. Además, garantizar liquidez y optimizar el resultado financiero mediante la gestión eficiente.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Diseñar presupuestos y minimizar el gasto. b) Realizar informes sobre los presupuestos y el resultado real de la fundación. c) Desarrollar políticas que ayuden en el cobro y pagos a beneficiarios de la fundación. d) Gestionar riesgos financieros. e) Analizar la necesidad de un endeudamiento e investigar fondos disponibles para nuevas inversiones. f) Conocer, analizar e investigar en materia de préstamos, liquidez e inversiones. g) Gestionar la protección de fondos bancarios, valores y servicios de la fundación h) Dirigir y supervisar el manejo de los títulos de valor y el dinero que ingrese a la fundación. i) Coordinar actividades bancarias, emisión de cheques y rendición de cuentas. j) Registro de declaraciones de impuestos.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Contabilidad, Finanzas, Administración de empresas o carreras afines	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Liderazgo y toma de decisiones, creatividad, innovación, transparencia, compromiso.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Marketing

Tabla 39-3: Descripción del puesto de Marketing


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Marketing	
Jefe inmediato superior	Director Ejecutivo	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Analizar y dar seguimiento al rendimiento de eventos y/o campañas publicitarias, gestionar el presupuesto destinado a marketing y garantizar que los materiales estén en consonancia.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Diseñar, crear y mantener actualizadas las redes sociales. b) Identificar a beneficiarios potenciales. c) Desarrollar y gestionar promociones y campañas publicitarias. d) Desarrollar presupuestos y proyecciones de pérdidas y ganancias. e) Planificar, organizar y supervisar eventos. f) Investigar, evaluar la viabilidad y rentabilidad del servicio. g) Desarrollar estrategias para fijar precios de publicidad y de los servicios que presta la fundación. h) Desarrollar informes detallados referentes a las actividades de marketing. i) Cumplir con los estándares, políticas y procedimientos de la empresa.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Marketing o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Creativo, proactivo, analítico, organizada, empática, confiable.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil de Diseñador

Tabla 40: Descripción del puesto del Diseñador


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Diseñador	
Jefe inmediato superior	Marketing	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Diseñar una variedad de diseño y/o publicaciones, aplicando métodos y técnicas de diseño y dibujo con el objetivo de satisfacer las necesidades de la fundación y de los beneficiarios.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Desarrollar dossiers de proyecto. b) Actualizar los contenidos de las páginas web q, redes sociales, e-mail y otras plataformas online que estén activas. c) Actualizar y producir material visual y/o multimedia (fotografías, gráficos, videos). d) Coordinar las actividades específicas que se desarrollaran en los diferentes proyectos. e) Producir, materiales de comunicación, bocetos y presentar los planos de los materiales gráficos. f) Realizar reportes de actividades desarrolladas en la fundación. g) Diseñar credenciales para el personal de la fundación. h) Ponerse en contacto con los beneficiarios, para conocer las necesidades, gustos y deseos que tiene cada uno de ellos.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Diseño Gráfico, Marketing Digital o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Integridad, responsabilidad, confidencialidad, innovador.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Talento Humano

Tabla 41-3: Descripción del puesto Talento Humano


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 ecosur network www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Talento Humano	
Jefe inmediato superior	Director Ejecutivo	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<p>Efectuar evaluaciones de rendimiento y planificar la sucesión de los colaboradores. Al mismo tiempo, deberá interactuar con todo el personal, para crear un ambiente laboral igualitario y colaborativo que promueva los objetivos planteados como Fundación.</p>		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> i) Planificar, dirigir y controlar los procesos de administración de la Fundación. j) Evaluar y plantear estrategias de mejoramiento, enfocado a los objetivos de la Fundación. k) Evaluar el rendimiento de los colaboradores de la fundación y crear un plan de mejora. l) Diseñar e implementar políticas y procedimientos en las distintas áreas que posee la fundación. m) Investigar y analizar sobre las compensaciones y beneficios. n) Dirigir, controlar y velar la calidad del servicio brindado. o) Asegurarse que se cumpla con las políticas y la normativa planteada. p) Dar seguimiento y notificar las tasas de rotación. 		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Administración, finanzas o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Liderazgo, innovación, motivador, responsabilidad.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Gestor de Proyectos

Tabla 42-3: Descripción del puesto Gestor de Proyectos


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 <small>network</small> <small>www.ecosur.org</small>
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Gestor de Proyectos	
Jefe inmediato superior	Director Ejecutivo	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
<p>Liderar, dirigir, gestionar y coordinar proyectos y políticas desarrollados para la fundación. El responsable deberá poseer conocimiento y experiencia en proyectos, diseño de procesos y sistemas de organización.</p>		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> a) Coordinar la planificación y ejecución de proyectos realizados. b) Garantizar la implementación y el cumplimiento de los proyectos. c) Efectuar indicadores de gestión y de cumplimiento de procesos mensuales. d) Diseñar el diseño del proyecto que será para los beneficiarios. e) Elaborar un cronograma de actividades y recursos. f) Realizar un seguimiento y tomar decisiones en cuanto a la ejecución de los proyectos. g) Gestionar los posibles riesgos en los proyectos en caso necesario. h) Coordinar al personal que va a trabajar en los proyectos. i) Comunicar los resultados y realizar un informe sobre cada proyecto ejecutado. 		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Ingeniero Civil, Ingeniero Comercial o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Innovador, compromiso, creatividad, sistemática, perseverante, líder, competitivo.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Asistente de Proyectos

Tabla 43-3: Descripción del puesto Asistente de Proyectos


MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Asistente de Proyectos	
Jefe inmediato superior	Gestor de Proyectos	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Brindar apoyo en la coordinación, ejecución y control en cuanto a la administración de los proyectos activos y aprobados.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Gestionar y proporcionar los recursos necesarios. b) Supervisar y controlar que se cumplan con los plazos previstos. c) Atender y resolver las incidencias y las necesidades que se presenten. d) Analizar la información recopilada para la elaboración de proyectos aprobados. e) Administrar las actividades que sean relacionadas a los proyectos. f) Llevar un registro de los documentos y de las actividades contables y financieras de cada uno de los proyectos. g) Organizar, evaluar y supervisar el presupuesto de cada uno de los proyectos. h) Inspeccionar la calidad del material y del servicio que se le da al beneficiario de los proyectos. i) Revisar y actualizar la lista de materiales que se ocuparan en cada proyecto.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Ingeniero Industrial, Comercial, Civil o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Liderazgo, compromiso, responsable.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Perfil del Técnico

Tabla 44-3: Descripción del puesto del Técnico

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “FUNDACIÓN ECOSUR ECUADOR”		 ecosur network www.ecosur.org
INFORMACIÓN BÁSICA		
Puesto	Técnico	
Jefe inmediato superior	Gestor de Proyectos	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Dar seguimiento a los proyectos activos y aprobados garantizando un eficiente monitoreo técnico y de control presupuestario y administrativo.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
a) Gestionar los proyectos asignados. b) Gestionar la documentación e información de cada proyecto. c) Supervisar técnica y presupuestariamente los proyectos. d) Desarrollar una comunicación clara y precisa en cuanto a la aplicación y desarrollo de cada proyecto. e) Conocer la normativa de cada proyecto y garantizar el cumplimiento del mismo. f) Cumplir con cada uno de los procesos y procedimientos que tiene la fundación para los proyectos. g) Elaborar informes técnicos y económicos de cada uno de los proyectos. h) Atender y resolver conflictos que se presenten durante, antes y después de cada proyecto aprobado. i) Colaborar con los beneficiarios para poder identificar las necesidades de cada uno de ellos.		
REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL PUESTO		
Título profesional	Título universitario en Gestión de Proyectos, Ingeniero Industrial, Comercial, Civil o carreras afines.	
Nivel de estudio	Tercer nivel	
Aptitudes	Comunicación, iniciativa, compromiso, control.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.7. *Objetivos e indicadores de la planeación estratégica*

Al establecer las estrategias mediante la matriz FODA, se proporcionará los objetivos estratégicos, actividades, perspectivas e indicadores que serán importantes para optimizar el direccionamiento de la Fundación y alcanzar una gran superioridad frente a la competencia.

Tabla 45-3: Objetivos e Indicaciones de la Planeación estratégica

DEPARTAMENTO	OBJETIVO	INDICADOR
FINANCIERO	Mejorar los recursos económicos de la organización.	Rol de pago / Total de recursos financieros de la Fundación
	Perfeccionar el flujo de canales de comunicación para lograr la fidelización de los clientes	Nivel de comportamiento Número de Memorandums anuales al personal
COMPRAS	Gestionar el rendimiento de las relaciones con los proveedores.	Ventas sobre el gasto V/G Permite conocer cuánto dinero puede gastar la empresa por cada dólar de venta que se genera.
	Capacitación constante del equipo de compras.	Tiempo total de procesos Analiza todo el flujo de cualquier proceso que tenga con compras.
MARKETING	Publicar por medio de las redes sociales los servicios que ofrece la fundación.	Número de seguidores
	Promocionar el servicio que brinda la fundación en ferias o eventos especiales.	Interacciones con las publicaciones
TALENTO HUMANO	Seleccionar al personal idóneo que cumplan con los requisitos planteados.	Estabilidad laboral Número de empleados con contrato indefinido / Total de empleados.
	Mejorar y fortalecer el desempeño personal de los colaboradores.	Trabajo en equipo Número de trabajos en equipo del año actual / Número de trabajos en equipo del año anterior
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	Organizar y planificar los proyectos planteados por la fundación.	Cronogramas establecidos Resultado de los proyectos.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.8. Lineamiento Estratégico

Una vez establecido los objetivos, estrategias y actividades que debe tener la organización para mejorar su posición frente a su competencia es necesario asignar responsables y el presupuesto que permita verificar el cumplimiento y efectividad de lo planificado.

Tabla 46-3: Lineamiento Estratégico

DEPARTAMENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	METAS	RESPONSABLE	INICIATIVAS
FINANCIERO	Mejorar los recursos económicos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Fructificar los recursos organizacionales para la consecución de los objetivos. • Introducir guías de medición pues permitan verificar el cumplimiento de los proyectos a ejecutar en la fundación. 	40%	Representante Legal Departamento contable	Desarrollo empresarial
	Perfeccionar el flujo de canales de comunicación para lograr la fidelización de los clientes				
COMPRAS	Gestionar el rendimiento de las relaciones con los proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser el contacto directo con los proveedores • Establecer un manual de seguimiento el mismo que permita verificar la agilidad en los procesos de compra. 	30%	Representante Legal Marketing	Operaciones y Logística
	Realizar capacitación constante del departamento de compras.				
MARKETING	Publicar por medio de las redes sociales los servicios que ofrece la fundación.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de una campaña masiva de comunicación digital. • Formar la estructura organizacional que permita refrescar la imagen corporativa de la empresa. 	50%	Representante Legal	Planes estratégicos organizacionales
	Promocionar el servicio que brinda la fundación en ferias o eventos especiales.				
TALENTO HUMANO	Seleccionar al personal idóneo que cumplan con los requisitos planteados.	<ul style="list-style-type: none"> • Formar un contrato legal entre empleado y empleador. Formalizar un manual de evaluación para dar seguimiento de las acciones ejecutadas por el personal interno de la organización. 	40%	Representante Legal	Garantizar el eficiente trabajo de los clientes internos de modo que exista fluidez en la comunicación.
	Mejorar y fortalecer el desempeño personal de los colaboradores.				
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	Organizar y planificar los proyectos planteados por la fundación.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un cronograma para el cumplimiento del mismo 	50%	Representante Legal	Planes Estratégicos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.9. Planificación Operativa

Tabla 47-3: Planificación Operativa Objetivo 1

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 1: Optimizar el recurso Económico					
Estrategia: Fructificar los recursos organizacionales para la consecución de los objetivos.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Realizar presupuestos anuales en la fundación para así poder alcanzar los objetivos propuestos.	Representante Legal	2 semanas	Económico Humano Tecnológico Material	100%	\$400
Programar los pagos a los proveedores		1 semana			
Espera de resultados		3 meses			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 48-3: Planificación Operativa Objetivo 2

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 2: Perfeccionar el flujo de canales de comunicación para lograr la fidelización de los clientes					
Estrategia: Introducir guías de medición pues permitan verificar el cumplimiento de los proyectos a ejecutar en la fundación.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Implantar mecanismos que permitan mejorar la comunicación entre empleados	Representante Legal	3 semanas	Económico Humano Tecnológico Material	100%	\$200
Capacitar al personal operativo en la comunicación interna.		1 semana			
Espera de resultados		1 semana			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 49-3: Planificación Operativa Objetivo 3

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 3: Gestionar el rendimiento de las relaciones con los proveedores.					
Estrategia: Ser el contacto directo con los proveedores					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Realizar reuniones directas con los proveedores	Representante Legal	3 días	Económico Humano Tecnológico Material	100%	\$350
Llegar a acuerdos contractuales de manera que se verifique todo lo estipulado		1 semana			
Verificación de inventarios		1 semana			
Espera de resultados		4 meses			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 50-3: Planificación Operativa Objetivo 4

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 4: Realizar capacitación constante del departamento de compras.					
Estrategia: Establecer un manual de seguimiento el mismo que permita verificar la agilidad en los procesos de compra.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Realizar una formación comercial permanente al equipo de compras	Representante Legal	1 semana	Económico Humano Tecnológico Material	100%	\$150
Elaborar matrices de competencias de modo que se verificara las habilidades de los empleados.		2 semanas			
Espera de resultados		2 meses			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 51-3: Planificación Operativa Objetivo 5

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 5: Publicar por medio de redes sociales los servicios que oferta la fundación.					
Estrategia: Elaboración de una campaña masiva de comunicación digital.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Elaboración de una fan page en las principales redes sociales	Marketing	1 semana	Económico Humano Tecnológico Material	100%	\$500
Realizar frecuentemente posteos de información relevante para incrementar seguidores		3 meses			
Esperar resultados		4 meses			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 52-3: Planificación Operativa Objetivo 6

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 6: Promocionar el servicio que brinda la fundación en ferias o eventos especiales.					
Estrategia: Formar la estructura organizacional que permita refrescar la imagen corporativa de la empresa.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Determinar una correcta estructura organizacional	Representante Legal	1 mes	Económico Humano Tecnológico Material	100%	\$400
Espera de resultados		3 meses			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 53-3: Planificación Operativa Objetivo 7

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 7: Seleccionar al personal idóneo que cumplan con los requisitos planteados.					
Estrategia: Formar un contrato legal entre empleado y empleador.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Llamar a concursos de mérito y oposición.	Representante Legal	1 mes	Económico	100%	\$300
Evaluar a los empleados		1 semana	Humano		
Espera de resultados	Talento humano	2 meses	Tecnológico		
			Material		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Tabla 54-3: Planificación Operativa Objetivo 8

IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA					
Objetivo 8: Organizar y planificar los proyectos planteados por la fundación.					
Estrategia: Elaborar un cronograma para el cumplimiento del mismo.					
Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Resultados	Presupuesto
Reuniones con los jefes de cada departamento para planificar actividades a desarrollar para el cumplimiento de metas.	Representante Legal	3 días	Económico	100%	\$100
Verificación de objetivos organizacionales cumplidos utilizando métricas.		3 meses	Humano		
Espera de resultados		4 meses	Tecnológico		
	Material				

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.10. Mapa de procesos

Para llegar a la propuesta del mapa de procesos de la Fundación EcoSur se procedió a seguir los siguientes pasos:

1.- Identificación de los procesos

- ✓ Planificación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control
- ✓ Atención al beneficiario
- ✓ Segmentación del beneficiario
- ✓ Publicidad
- ✓ Atención post venta

2.- Nombramiento y selección de procesos

- ✓ Gerencia (Estratégico)
- ✓ Logística (Operativo)
- ✓ Atención al beneficiario
- ✓ Contabilidad (Operativo)
- ✓ Ventas servicios (Operativo)
- ✓ Secretaria (Apoyo)

3.3.10.1. Agrupación de los procesos

Tabla 55-3: Agrupación de procesos

ESTRATÉGICO		OPERATIVOS			APOYO
Gerencia	Logística	Contabilidad	Ventas	Marketing	Secretaria
Planificación	Atención al beneficiario	Registro y estudio socio económico al beneficiario	Reporte de beneficiario aceptado para crédito	Publicidad	Control post venta del servicio

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Guaranga, J, 2021

3.3.10.2. Mapa de procesos propuestos para la fundación EcoSur

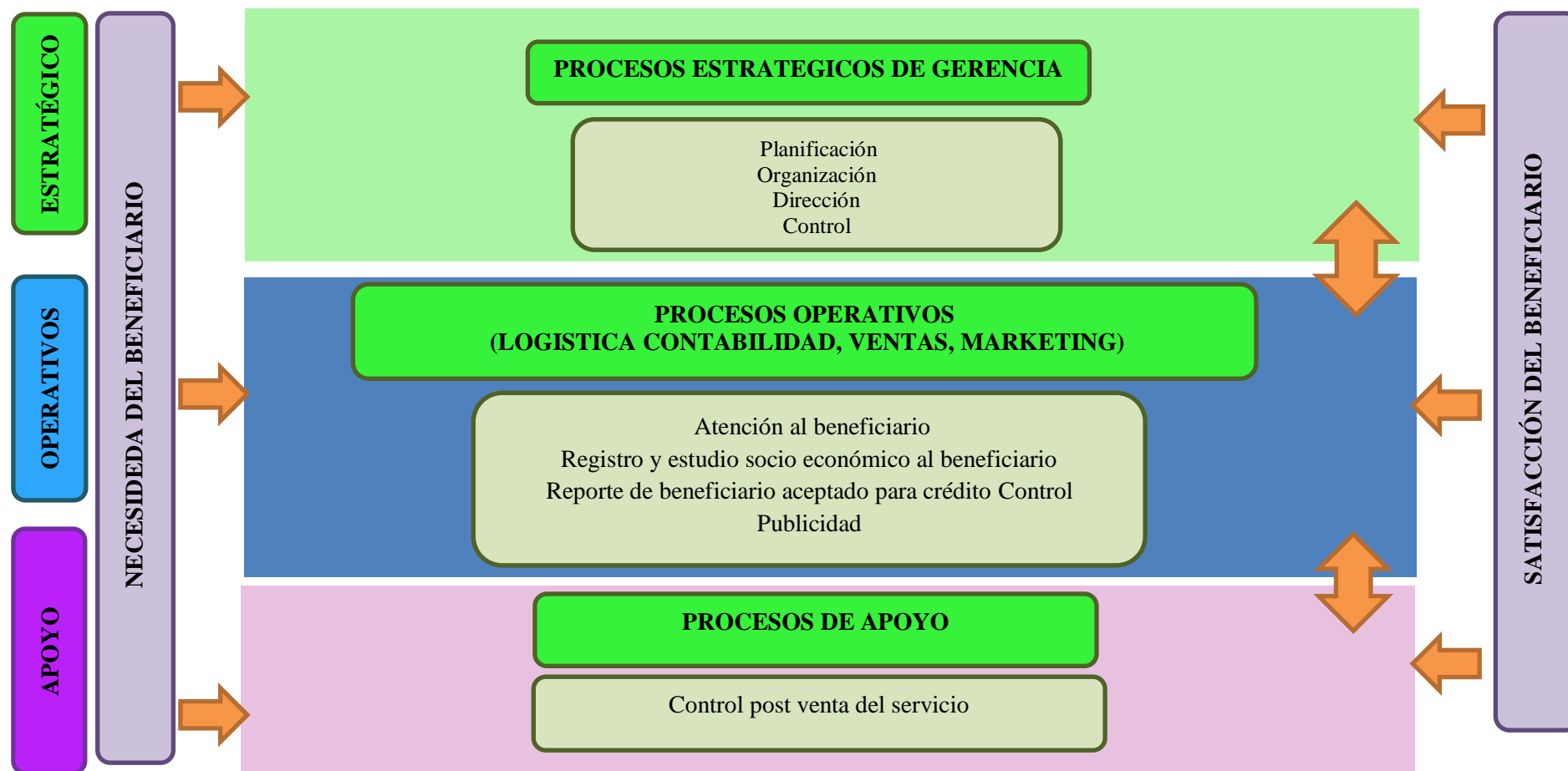


Figura 6-3: Mapa de Procesos de la fundación EcoSur
Elaborado por: Guaranga, J, 2021

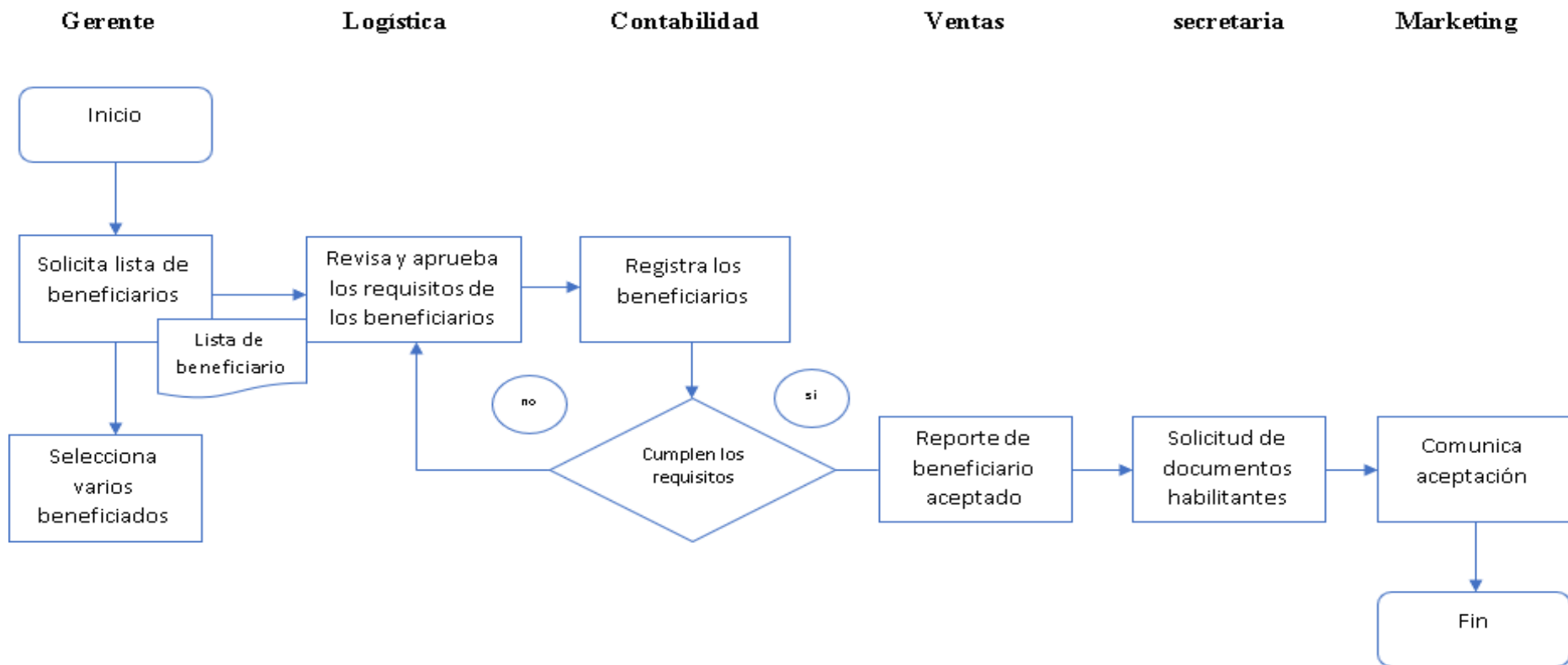


Gráfico 19-3: Flujograma de procesos propuesto
 Elaborado por: Guaranga, J, 2021

Este diagrama de flujo de proceso es diseñado con la finalidad de visualizar que pasos se debe seguir para poder otorgar el servicio social que presta la fundación EcoSur. No solo ayudara a la fundación, también a sus beneficiarios y a las entidades públicas y privadas que apoyan financiando cada uno de los proyectos que presenta la fundación.

CONCLUSIONES

- Para el presente trabajo de titulación de ha desarrollado un marco teórico fundamentado en diversas fuentes de investigación referente a empresas con procesos similares a la Fundación EcoSur, de esta forma se pudo detectar los principales problemas dentro de la organización.
- Con el diagnóstico de los procesos que se efectuó dentro de la empresa se ha podido determinar que la misma carece de un sistema de gestión integral administrativo, partiendo por una deficiencia en la estructura organizacional, procesos que no se tienen claros internamente y débiles funciones y estrategias que enfrentan la organización con sus colaboradores.
- La implementación de un sistema de gestión integral administrativo dentro de la organización corresponde a poseer una estructura organizacional con su respectivo manual de funciones, planificación estratégica y mapa de procesos donde conlleva a ser partícipes del proceso a todos los integrantes de la fundación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda, tomar en cuenta la fundamentación teórica, puesto que todo el trabajo analizado se encuentra fundamentado en fuentes de información verídicas que han facilitado el desarrollo de la investigación ofreciendo lineamientos correctos para cada uno de los puntos desarrollados.
- Se recomienda que el señor gerente efectúe el correcto diagnóstico de procesos donde permita determinar las falencias que enfrenta la misma, aplicando todos los correctivos necesarios que presenta este trabajo de investigación, obviando tener inconvenientes con todos los grupos de interés de la fundación y conocer con certeza la realidad económica a la que se enfrenta a diario.
- Se recomienda, aplicar el sistema de gestión integral administrativo que permita obtener una organización competitiva, con la correcta toma de decisiones y la participación de sus colaboradores siendo los principales actores de todos los procesos que se ejecutan tomando en cuenta la planificación estratégica, el manual de funciones y desempeño de personal, siendo totalmente claros con todos los trabajadores para colocar a la organización en una mejor posición.

BIBLIOGRAFÍA

- Antúnez, V. (2016). *Sistemas Integrados de Gestión..* Universidad de La Habana, Cuba.
- Arias, A., & Pesantez, L. (2011). *Propuesta de Modelo de Gestión para las Ong (Organizaciones No Gubernamentales) Sin Fines de Lucro, Enfocado en el Ámbito del Desarrollo, Educación y Servicio Social, en la Provincia De Azuay.* (Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Desktop/Ante%20proyecto/Material%20de%20Apoyo/Tesss.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cousin , P., & Chávez , A. (2012). *Diseno y Elaboración de un Sistema de Gestión Integral para la Empresa de Transporte y Logística "Servicios y Transportes Asociados - SYTSA CIA LTDA".* (Tesis de grado,. Pontificia Universidad Católica del Ecuador), Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11105>.
- CTMAconsultores. (2018). *Sistemas de Gestión Integrados.* Obtenido de <https://ctmaconsultores.com/sistemas-gestion-integrados/>
- Fantova , F. (2000). *Investigación y desarrollo de un modelo de gestión para organizaciones no lucrativas de servicios sociales.* (Tesis Doctorado en sociología, Universidad de Deusto, Bilbao). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20organizaciones%20no%20lucrativas%20de%20servicios%20sociales%20\(2000\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20organizaciones%20no%20lucrativas%20de%20servicios%20sociales%20(2000).pdf)
- Flor Recalde, E. (2007). *Propuesta de Sistema de Gestión para Organizaciones Sociales de Desarrollo.* (Tesis Maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/815/1/T466-MBA-Flor-Propuesta%20de%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20organizaciones%20sociales%20de%20desarrollo.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación..* Huancayo: Universidad Continental.
- González, S. (2011). *Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas.* (Trabajo de Titulación. Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875240>
- Guzman, N. (2019). *Consultores de Sistemas de Gestión.* Obtenido de <https://blog.consultoresdesistemasdegestion.es/que-es-un-sistema-integrado-de-gestion/>
- Habitat. (s.f.). *EcoSur, la red para el hábitat económico y ecológico (Riobamba, Ecuador).* Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/bpal/onu12/bp4461.html>

- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- ISOTools. (2016). *Sistemas de gestión Integrados*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados/>
- Lexis, F. (2017). *Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales. 4. Ecuador*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Reglamento-Otorgamiento-Personalidad-Jur%C3%ADdica-Organizaciones-Sociales.pdf
- Maguregui, M., Corral, J., & Elechiguerra, C. (2015). *Gestionar con Calidad las Entidades sin Ánimo de Lucro: Hacia una Eficacia, Eficiencia y Economía en la Rendición de Cuentas.* Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/2205-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8198-1-10-20150717.pdf>
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis.* México: Pearson.
- Paredes, J. (2012). *Executive MBA Online*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/embaon/2012/06/22/sistemas-integrados-de-gestion/>
- QuestionPro. (s.f.). *Tamaño de muestra*. Recuperado de https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html#que_es_muestra
- Saldías, J., & Andalaf, A. (2015). *Sistemas de Control de Gestión, Análisis para Organizaciones sin Fines de Lucro*. (Tesis Magíster en Ingeniería Industrial. Universidad de Concepción, Chile). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Sistemas_de_control_de_gestion_analisis_para_organ%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Sistemas_de_control_de_gestion_analisis_para_organ%20(1).pdf)

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE LA FUNDACIÓN ECOSUR



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



Encuesta dirigida a los beneficiarios de la Fundación EcoSur Ecuador

Objetivo: Recopilar información que permita conocer el grado de satisfacción y para que el logro de mejores resultados en el aspectos social, económico y ambiental.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una **X** la respuesta que considere correcta.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo beneficiario conoce Ud. la misión, visión, los objetivos de la fundación EcoSur?

SI NO N/C

2. ¿La fundación proporciona información como: programas, proyectos, capacitación?

3. Cree Ud. que la atención que recibe de la administración que posee EcoSur es:

Excelente
Muy Bueno
Bueno
Regular
Insuficiente

4. ¿Cree usted que los servicios y/o ayuda que brinda la fundación EcoSur son de calidad?

SI NO N/C

5. ¿La fundación EcoSur investiga y toma decisiones respecto a la distribución de recursos?

SI NO N/C

6. ¿Los flujos de comunicación de EcoSur son adecuados?

SI NO N/C

7. ¿La fundación EcoSur tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo sus actividades?

SI NO N/C

8. ¿El personal de fundación está dispuesto a ayudar y a resolver las inquietudes de los beneficiarios?

- Siempre
- Generalmente
- A veces
- Nunca

9. ¿El personal de la fundación EcoSur está pendiente a las necesidades de los beneficiarios?

- Siempre
- Generalmente
- A veces
- Nunca

¡Por su colaboración, Muchas Gracias!

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN ECOSUR



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Encuesta dirigida a los colaboradores de la Fundación EcoSur Ecuador

Objetivo: Recopilar información que permita conocer el origen y posibles soluciones a los problemas administrativos y estructurales, para que el logro de mejores resultados en el aspectos social, económico y ambiental.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una **X** la respuesta que considere correcta.

CUESTIONARIO

1. **¿Conforme a su apreciación cree Usted que existe una estructura organizativa eficiente?**

SI NO N/C

2. **¿Cuenta la fundación con un manual de funciones?**

SI NO N/C

3. **¿Existe el proceso de selección, inducción y capacitación en EcoSur?**

SI NO N/C

4. **¿Cómo colaborador conoce Ud. ¿La misión, visión y los objetivos de la fundación EcoSur?**

SI NO N/C

5. **¿Se revisan y analizan periódicamente los planes estratégicos de EcoSur?**

SI NO N/C

6. **¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la fundación?**

SI NO N/C

7. **La comunicación en el ámbito laboral dentro de la fundación es:**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Insuficiente

8. ¿EcoSur realiza evaluaciones de control interno?

- Siempre
- Generalmente
- A veces
- Nunca

9. ¿La fundación EcoSur evalúa el desempeño del personal?

- Siempre
- Generalmente
- A veces
- Nunca

10. Las actividades que realiza usted, son planificadas de manera:

- Mensual
- Quincenal
- Semanal
- Diaria
- Espontanea

¡Por su colaboración, Muchas Gracias!

**ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA
FUNDACIÓN ECOSUR**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Entrevista dirigida al director ejecutivo de la Fundación EcoSur Ecuador

Objetivo: Recopilar información que permita conocer el origen y posibles soluciones a los problemas administrativos y estructurales, para que el logro de mejores resultados en el aspectos social, económico y ambiental.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda detalladamente.

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Posee de un organigrama estructural y funcional eficiente y actualizado?

2. ¿El sistema administrativo de la fundación es eficiente?

3. ¿EcoSur provee información sobre los manuales, reglamentos, políticas, programas a los colaboradores?

4. ¿El plan estratégico poya los objetivos organizacionales de la fundación?

5. ¿Ha analizado si su sistema de costes tiene todos los componentes necesarios, está actualizado y funciona de forma eficaz?

6. ¿Se evalúa el desempeño del personal?

7. ¿Las actividades que se realiza diariamente están alineadas a cumplir con los objetivos de la fundación?

8. ¿Cómo se desarrolla el plan de comunicación interno y externo en su fundación?


9. ¿Socializa el plan de acción con los colaboradores y los beneficiarios?

10. ¿Qué proyectos promueve la fundación para el desarrollo integral sostenible?

¡Por su colaboración, Muchas Gracias!

ANEXO D: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS E INFORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN

 ecosur network www.ecosur.org		NRO. DE HOJA 1 de 1
<p>DEPENDENCIA: Asamblea General de Socios DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Presidente RESPONSABLE: Diego Coloma OBJETIVO DEL PUESTO: Velar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la fundación. FECHA: 04 de octubre de 2021</p>		
NRO.	PROCESOS	
1	Gestionar actividades de gestión	

 ecosur network www.ecosur.org			NRO. DE HOJA 1 de 1
<p>NOMBRE DEL PROCESO: Gestionar actividades de gestión OBJETIVO DEL PROCESO: Tomar decisiones en base a los reportes generados por la fundación. RESPONSABLE: Diego Coloma LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur FECHA: 04 de octubre de 2021</p>			
ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
Controlar las operaciones cotidianas.	Reportes diarios	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Analizar los reportes y tomar decisiones en base a los resultados obtenidos. ◦ Planificar actividades encaminadas a la capacitación y motivación del personal ◦ Realizar reuniones con el personal administrativo y colaboradores. ◦ Revisar las cuentas a pagar. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Personal con eficacia ◦ Analizar los informes e implementar acciones correctivas. ◦ Conocimiento de la situación actual de la fundación y el cumplimiento de los objetivos. ◦ Pago de sueldos.

DEPENDENCIA: Presidente

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Director Ejecutivo

RESPONSABLE: Estuardo Quispillo

OBJETIVO DEL PUESTO: Fiscalizar el funcionamiento y operaciones de la fundación.

FECHA: 05 de octubre de 2021

NRO.	PROCESOS
1	Monitoreo de los contratos
2	Comprobar la información de contrato en el sistema
3	Ingreso a la base de datos de la central de riesgos la información y el saldo actualizado de los beneficiarios
4	Aprobación de financiamiento

NOMBRE DEL PROCESO: Monitoreo de los contratos

OBJETIVO DEL PROCESO: Verificar que los contratos sean eficientes


RESPONSABLE: Estuardo Quispillo

LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur

FECHA: 05 de octubre de 2021

ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
Verificación de la información de los contratos.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Formato del contrato ◦ Contratos físicos 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Examinar que los contratos no tengan manchones, tachones o información inexistente. ◦ Comprobar que el contrato este lleno completamente y con esfero. ◦ Verificar que la firma que posee el contrato 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Contratos correctamente elaborados

		sea igual que el de la cédula de ciudadanía ° Revisar que los beneficiarios no se encuentren en la central de riesgos	
--	--	--	--

 ecosur network www.ecosur.org			NRO. DE HOJA 1 de 1
<p>NOMBRE DEL PROCESO: Comprobar la información de contrato en el sistema</p> <p>OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener actualizada la información de los contratos y minimizar el tiempo.</p> <p>RESPONSABLE: Estuardo Quispillo</p> <p>LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur</p> <p>FECHA: 05 de octubre de 2021</p>			
ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
Verificación de la información de los contratos.	° Contratos físicos ° Computador ° Software ° Sistema EQUIFAX	° Revisar que en el sistema este correctamente la información del contrato ° Actualizar la información en el sistema de los beneficiarios, tanto en contratos nuevos y en proceso. ° Reportar y actualizar el saldo de cada uno de los beneficiarios en el sistema	° Información confiable y verídica del contrato ° Información actualizada de los beneficiarios en el sistema

NOMBRE DEL PROCESO: Ingreso a la base de datos de la central de riesgos la información y el saldo actualizado de los beneficiarios

OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener actualizada la información de los contratos y minimizar el tiempo.

RESPONSABLE: Estuardo Quispillo

LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur

FECHA: 05 de octubre de 2021

ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
Verificación de la información en el buró de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Contratos físicos ◦ Computador ◦ Software ◦ Sistema EQUIFAX 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Actualizar saldos de los beneficiarios en la base de datos de la central de riesgos. ◦ Reporte de los beneficiarios a la central de riesgos ◦ Ingreso de la información de los nuevos beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Publicación en el sistema EQUIFAX de los beneficiarios al día y vencidos.

NOMBRE DEL PROCESO: Aprobación de financiamiento

OBJETIVO DEL PROCESO: facilitar un financiamiento de garantía a los beneficiarios para mejorar sus condiciones de vida


RESPONSABLE: Estuardo Quispillo


LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur

FECHA: 05 de octubre de 2021

ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
El beneficiario solicita su financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Computador ◦ Impresora ◦ Papel 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Revisar que el beneficiario tenga un 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Financiamiento aprobado o negado

	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Esfero gráfico 	<ul style="list-style-type: none"> puntaje competente en la central de riesgos ◦ Confirmar que el beneficiario sea mayor de edad ◦ Verificar que el beneficiario ofrece garantía de pago 	
--	--	---	--

 www.ecosur.org		NRO. DE HOJA 1 de 1
<p>DEPENDENCIA: Presidente</p> <p>DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Jefe del Dpto. de Marketing</p> <p>RESPONSABLE: Letty Ojeda</p> <p>OBJETIVO DEL PUESTO: Adquisición y posicionamiento mercado</p> <p>FECHA: 06 de octubre de 2021</p>		
NRO.	PROCESOS	
1	Estrategias de difusión de contenido	
2	Manejo de la marca	

 www.ecosur.org		NRO. DE HOJA 1 de 1	
<p>NOMBRE DEL PROCESO: Estrategias de difusión de contenido digital</p> <p>OBJETIVO DEL PROCESO: Captar y conseguir voluntarios y benefactores que contribuyan con las actividades que ofrece la organización.</p> <p>RESPONSABLE: Letty Ojeda</p> <p>LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur</p> <p>FECHA: 06 de octubre de 2021</p>			
ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
Listado del servicio social	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Computadora ◦ Impresora ◦ Software ◦ Hojas ◦ Cámara 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Elaborar promociones en base a los servicios que presta la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Publicación del post

	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Estabilizador ◦ Editor de videos ◦ Cámara 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Crear, elaborar y aprobar el diseño y post. ◦ Publicar en redes sociales. 	
--	---	--	--

 <p>ecOSUR network www.ecosur.org</p>	<p>NRO. DE HOJA 1 de 1</p>
--	---------------------------------------

NOMBRE DEL PROCESO: Manejo de la marca

OBJETIVO DEL PROCESO: Crear una conexión consiente e inconsciente para voluntarios y benefactores.

RESPONSABLE: Letty Ojeda

LUGAR DE EJECUCIÓN: Fundación EcoSur

FECHA: 06 de octubre de 2021

ENTRADA	RECURSOS	ACTIVIDADES	SALIDA/ PRODUCTO
Divulgar la imagen	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Computadora ◦ Impresora ◦ Hojas ◦ Cámara ◦ Editor de videos ◦ Cámara 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Estudio previo de la situación ◦ Elaborar un presupuesto de las actividades. ◦ Aprobación del presupuesto. ◦ Ejecución de las actividades ◦ Evaluación de las actividades desarrolladas 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Propuesta de valor