

Martha Narcisa Mazacón Gómez ^a; Gina Maribel Carrasco Echeverría ^b; Roberto Carlos Pauta Ríos ^c

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la
Federación Deportiva de los Ríos

*Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias. Vol. 2 núm., 1,
febrero, ISSN: 2588-0748, 2018, pp. 51-66*

DOI: [10.26820/reciamuc/2.1.2018.51-66](https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.1.2018.51-66)

Editorial Saberes del Conocimiento

Recibido: 17/08/2017

Aceptado: 16/01/2018

- a. Universidad Técnica de Babahoyo; mmazacon@utb.edu.ec
- b. Universidad Técnica de Babahoyo; gmcarrascoe@utb.edu.ec
- c. Universidad Técnica de Babahoyo; rpauta@utb.edu.ec

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

RESUMEN

La Federación Deportiva de Los Ríos con el actual cambio de la Ley del deporte a partir del año 2010, incluye la contratación de un Administrador, en el que consta como Representante Legal de la institución, siendo necesario que la gestión administrativa, incluya nuevos procesos para el desarrollo de las actividades operativas debido a situaciones equívocas que conllevan a nudos críticos.

Los inconvenientes que presenta la Federación Deportiva de Los Ríos en sus actividades diarias tanto administrativas como operativas, han dificultado el desarrollo eficiente del quehacer de una organización paralizándolo completamente o parcialmente el accionar en el logro de sus objetivos institucionales, es por esta razón que se realiza la presente investigación.

Al identificar la influencia de la gestión administrativa en las funciones de las áreas operativas de la Federación Deportiva de Los Ríos ha sido necesario, que se incluyan nuevos procesos y se mejore los ya existentes, para el desarrollo de las actividades operativas debido a situaciones equívocas que conllevan a nudos críticos.

La metodología utilizada permitió el análisis, la interpretación la participación real desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, problemas, observando situaciones ya existentes se utilizó preguntas y respuestas a los funcionarios y directores de áreas quienes describieron la existencia de un problema.

Al realizar la presente investigación se ha considerado la elaboración de procesos, herramienta que se debe utilizar en todas las organizaciones y así establecer un mecanismo de control eficaz de promover el cambio personal e institucional necesario para su desarrollo.

Palabras Claves: Manual de Procesos, macro procesos, Federación Deportiva.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

ABSTRACT

The Sports Federation of Los Ríos with the current change of the Sports Law from 2010, includes the hiring of an Administrator, in which it is listed as Legal Representative of the institution, being necessary that administrative management, include new processes for the development of operational activities due to misleading situations that lead to critical knots.

The disadvantages presented by the Sports Federation of Los Ríos in their daily activities, both administrative and operational, have hindered the efficient development of the work of an organization by completely or partially paralyzing the action in the achievement of its institutional objectives, for this reason it is carried out the present investigation.

When identifying the influence of administrative management on the functions of the operational areas of the Sports Federation of Los Ríos has been necessary to include new processes and improve existing ones, for the development of operational activities due to misleading situations They lead to critical knots.

The methodology used allowed the analysis, the interpretation of the actual participation from the same place where the events occur, problems, observing existing situations, questions and answers were used to the officials and area directors who described the existence of a problem.

In carrying out the present investigation, the elaboration of processes has been considered, a tool that should be used in all organizations and thus establish an effective control mechanism to promote the personal and institutional change necessary for its development.

Key Words: Process Manual, macro processes, Sports Federation.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Introducción.

La Federación Deportiva Nacional del Ecuador nace en 1925 como producto del Primer Congreso Deportivo Nacional realizado en la ciudad de Guayaquil, por convocatoria de la Federación Deportiva del Guayas. [1-3]

Se la considera, hasta hoy, Matriz del Deporte Amateur Nacional, pues cobija en su seno a las Federaciones Deportivas Provinciales de todo el Ecuador, que están legalmente afiliadas a ella (en la actualidad 24). [4]

De acuerdo a la disposición legal, la Federación Deportiva Nacional se encarga de coordinar, asesorar y vigilar que sus filiales estén apegadas a sus disposiciones estatutarias. Además tiene la obligación de tramitar ante la Secretaría Nacional de Deporte - Ministerio del Deporte, los presupuestos anuales de cada organismo provincial; y a través de su Departamento Técnico Metodológico, asesorar a cada ente, para que lleve adelante el Plan Técnico de Trabajo de cada año, en armonía con el que se proyecta desde el organismo cupular del deporte del país. [5-7]

También mantiene un plan de capacitación de cursos y seminarios, que tiene como objetivo el proveer de mayores conocimientos a los mandos técnicos y dirigenciales de toda la nación. [2, 8]

En la actualidad FEDENADOR, en la búsqueda de optimizar su acción hacia sus filiales, ha puesto en marcha el Sistema de Conferencias Virtuales, que permite enlazar a todas las Federaciones Deportivas Provinciales a través de la red, con el propósito de evitar que se generen

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

onerosos gastos para el traslado del personal técnico a la ciudad en donde se realice la disertación.

Por otro lado, FEDENADOR ha puesto al servicio de la comunidad deportiva y del público en general las instalaciones del Teatro Auditorio y del Centro Médico, con la finalidad de que en el primero de los escenarios mencionados, destacado por contar con una avanzada tecnología de audio y video conferencia, se desarrollen actividades Educativas y Culturales que son parte fundamental en la formación integral del ser humano. [9-10]

En lo que respecta al Centro Médico, se desarrollan procesos de recuperación física a deportistas de todo el país, para lo cual se cuenta con el respaldo calificado de expertos nacionales y extranjeros que ponen al servicio de quienes los necesitan sus mejores conocimientos, utilizando los mayores avances tecnológicos en lo que a equipos de rehabilitación se refiere, a fin de que los tratamientos que en este se realizan tengan el éxito por todos deseado. [10-17]

De esta manera, FEDENADOR proyecta su imagen a todos los sectores del país.

La presente investigación se la desarrolla en las instalaciones de la Federación Deportiva de Los Ríos ubicado en las calles av. 6 de octubre e Isaías Chopitea de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, en la cual su misión es: “somos la institución rectora del Deporte formativo Riosense, que desarrolla, promueve y difunde la Actividad Física altamente competitiva mediante la gestión administrativa y técnica metodológica eficiente, para contribuir en la formación de los jóvenes talentos y a la mejora de la calidad de vida de la población, dentro de un ambiente que promueve los valores éticos, morales y el mejoramiento continuo,

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

trabajo en equipo y una actitud proactiva hacia la solución de problemas de nuestros deportistas y la comunidad”. Y su visión es “Ser una organización deportiva líder en el ámbito Nacional amateur que promueva deportista de alta calidad a las selecciones nacionales por deportes, contando con un equipo de trabajo efectivo, en un ambiente de honestidad, respeto al ser humano, colaboración y la más avanzada tecnología que garantice el crecimiento continuo del deporte, como generador del buen vivir en nuestra región”.

La Federación Deportiva cuenta con asociaciones provinciales de: Ajedrez, Atletismo, Baloncesto, Boxeo, Ciclismo, Escalada, Esgrima, Fútbol, Fútbol Sala, Gimnasia Artística, Judo, Karate, Lucha Olímpica, Lev. Pesas, Lev. Potencia, Natación, Patinaje, Tae Kwon Do, Tenis de Mesa.

Ligas Cantonales en: Baba, Buena Fe, Montalvo, Mocache, Palenque, Pueblo Viejo, Quevedo, Urdaneta, Valencia, Ventanas, Vinces.

Actualmente el Directorio está conformado por 2 Dirigentes elegidos por Asamblea General, 2 delegados del Ministerio sectorial especializados en área financiera y técnica, un representante de las y los deportistas, el Director Provincial de Salud, un delegado de la fuerza técnica, un representante de los gobiernos autónomos descentralizados que conforman el Consejo provincial, un secretario, un síndico y tesorero (a).

Luego de la aprobación de la ley del Deporte el 11 de agosto del 2010 las Federaciones Deportivas Provinciales contratarán un administrador calificado para gerenciar y ser el representante legal de la organización, el cual será electo por el Directorio de Federación y será laboralmente dependiente de la Federación.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Federación Deportiva de Los Ríos es una institución que contribuye a la formación de deportistas de elite para la práctica del deporte formativo, está encargada de atender los requerimientos de salidas de los deportistas de las diferentes disciplinas a competencias nacionales, lo que conlleva a brindar un servicio de excelencia para la buena gestión administrativa, logrando que cada área administrativa contribuya al trabajo en equipo y manejo de procesos que conlleven a la eficiencia y eficacia en cada actividad realizada.

El presente Manual de Procesos, considera a la institución funcionando como un todo, rompiendo las barreras de los diferentes departamentos que intervienen en el desarrollo y logro de los objetivos institucionales, evitando pérdidas de tiempo al cliente, mejorando la calidad en los servicios que se prestan, considerando que la mayoría de los requerimientos corresponden a las diferentes disciplinas deportivas para sus respectivos entrenamientos, concentrados y demás competencias que ayuden al desarrollo del deportista federado.

El propósito de la presente investigación es mejorar cada uno de los procesos administrativos que inciden en las funciones de las áreas operativas de la Federación Deportiva de Los Ríos, para que el capital humano se desarrolle con la mayor eficiencia en cada tarea realizada.

Metodología.

Las modalidades de la presente investigación, son las siguientes:

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Documental: la investigación en la Federación Deportiva de Los Ríos se la realiza mediante diferentes fuentes bibliográficas o documentales, en los cuales predomina, el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones para su desarrollo.

De campo: Como empleada de la Federación Deportiva de los Ríos asumo la participación real desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, problemas, estableciendo relaciones entre la causa y el efecto de los datos a investigarse donde ocurre el caso o fenómeno.

Es preciso destacar que en la modalidad De campo, se distingue el carácter de la investigación, pudiendo concretarse en la siguiente dimensión:

Explicativa: se logra escudriñarlas causas o los por qué de la problemática de la investigación encontrando las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos a objeto de conocerlos con mayor profundidad.

Tipo de investigación

Investigación no experimental.- ya que no se construirá ninguna situación sino que se observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, se observará el fenómeno tal cual se presenta, en la investigación las variables independientes ya han ocurrido, no pueden ser manipuladas, no se tiene control directo y no se puede influir sobre ellas porque ya sucedieron al igual que sus efectos; posteriormente se realiza la descripción y la explicación correspondiente para finalmente encontrar alguna alternativa de mejoramiento.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Investigación Descriptiva.-Se realizará la gestión en cada una de las actividades de los empleados administrativos y operativos describiendo los nudos críticos en cada proceso donde la información o documentos pertinentes necesitan de ser resuelto.

Investigación de Campo. Utilicé preguntas y respuestas a los funcionarios y directores de áreas quienes describieron la existencia de un problema y dieron la posible solución del mismo, que serán valorados para lograr un acercamiento más preciso a la realidad de la comunidad

Métodos y técnicas

Métodos

Método Inductivo. Permitirá establecer procesos administrativos mejorando cada uno de ellos, funciones de empleados para sociabilizarlo con las demás Federaciones Deportivas Provinciales.

Método Deductivo. La investigación se llevó a cabo de lo general a lo particular, sobre el estudio de la Federación Deportiva de Los Ríos que emprende la investigación con el estudio de conceptos, principios, definiciones, leyes y normas generales del sector privado con recursos públicos para poder determinar conclusiones sobre lo estudiado.

Método de Observación.- Mediante la observación se emprende para obtener datos de los procesos y tareas de cada Departamento de la Federación Deportiva de Los Ríos observando atentamente el fenómeno, hecho o caso a investigar, para obtener fundamentos que serán analizados frente al problema, lo que permitirá realizar un estudio respectivo.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Técnicas

Se aplicarán las siguientes:

La encuesta.- Permite obtener información primaria de los usuarios internos de la Federación Deportiva de Los Ríos, sobre la muestra de la población que constituyen los involucrados en los procesos de normas de control interno para el mejoramiento y optimización de procesos y procedimientos

La entrevista.- Se obtiene información primaria de la Federación Deportiva de Los Ríos, para determinar en forma directa el pensamiento de los directivos de la institución involucrada en la presente investigación.

Instrumentos.

- Para la encuesta se utilizará un cuestionario.
- Para las entrevistas se construirá una guía de entrevista.

Resultados.

Pregunta # 1

¿Existe un Manual de procesos procedimiento para el desarrollo de las actividades administrativas de la Federación Deportiva de Los Ríos?

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Análisis

CUADRO # 3	RF	%
SI	0	0
NO	18	78
NO SABE	5	22
TOTAL	23	100

Análisis e Interpretación de los resultados

El 78% de los empleados administrativos manifiesta que no existe un manual de procedimiento para el desarrollo de sus actividades, mientras el 22% menciona que no sabe.

No existe un compilado del manejo de las operaciones de despacho de materiales y suministros, competencias deportivas de cada una de las disciplinas deportivas, adquisición de uniformes, implementos, materiales de aseo, entre otros. Existen procesos en cada unidad administrativa, pero no se registra una actividad secuencialmente lo que ocasiona retrasos por falta de control en cada actividad.

Pregunta # 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los entrenadores con respecto a los procesos administrativos en FEDERIOS?

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Análisis

CUADRO # 4	RF	%
MUY BUENO	5	22
BUENO	8	35
REGULAR	9	39
MALO	1	4
TOTAL	23	100

Análisis e Interpretación de los resultados

El 39% de los empleados administrativos manifiesta que la satisfacción de los entrenadores con respecto a los procesos administrativos es regular, el 35% menciona que es bueno, el 22% que es muy bueno y el 4% que es malo.

El nivel de satisfacción de los entrenadores es regular debido a lento proceso administrativo para el despacho de sus requerimientos en cuanto a la aprobación de las competencias deportivas, retraso en el pago de becas a deportistas ocasionando que no realicen su entrenamiento diario dando como resultado bajo rendimiento en la actividad física.

Pregunta # 3

¿Existe un control en cada proceso para el desarrollo de las actividades de FEDERIOS?

Análisis

CUADRO # 5	RF	%
SI	5	22
NO	13	56
NO SABE	5	22
TOTAL	23	100

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Análisis e Interpretación de los resultados

El 56% de los empleados administrativos manifiesta no existe un control en cada proceso realizado para el desarrollo de sus actividades, mientras que en igualdad de porcentaje del 22%, mencionan que si y que no saben si existe o no un control en los procesos.

No existe un control debido a que en los procesos no se sabe qué departamento contiene la información requerida para proceder a pago de becas, competencias deportivas, compra de suministros, pagos al SRI, arreglo de áreas deportivas.

Pregunta # 4

¿Por qué se requiere mejorar los procesos en FEDERIOS?

Análisis

CUADRO # 6	RF	%
FACILITAR LOS PROCESOS	12	52
REDUCCIÓN DEL TIEMPO EN TAREAS	8	35
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	3	13
TOTAL	23	100

Análisis e Interpretación de los resultados

El 52% de los empleados administrativos manifiesta que mejorando los procesos se facilitan cada uno de ellos para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 35% menciona que se reduciría el tiempo en las tareas realizadas, y el 13% por seguridad de la información.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Mediante la realización del trabajo en equipo se facilitarían los procesos identificando y solucionando nudos críticos porque habría coordinación en cada uno de los departamentos en cuanto a los requerimientos de las salidas de los deportistas a competencias, adquisición de suministros, entre otros, reduciendo el tiempo de tarea en cada una de las actividades.

Conclusiones.

Luego de la implementación del Manual de Procesos en cada uno de los Departamentos administrativos de Federación Deportiva de Los Ríos se espera.

Eficiencia en la atención a los deportistas quienes son los beneficiados ya que ellos practican actividades deportivas de manera regular desarrollando habilidades en cualquier disciplina deportiva y así lograr que ellos tengan lo que solicitan en el menor tiempo posible.

Minimizar el tiempo en el desarrollo de las actividades de cada uno de los departamentos.

Evitar que los procedimientos a ejecutarse queden sin documentación de sustento necesarios para el desembolso de dinero.

Mayor grado de comunicación entre los Directivos y empleados.

Trabajo en equipo en cada uno de los empleados y técnicos de la Federación Deportiva de Los Ríos.

Realizar de manera secuencial y ordenada los procesos con el fin de garantizar su aplicación.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

Bibliografía.

- [1] Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. ILPES.
- [2] Cassini, R. (2008). *Definición de modelo de gestión-Qué es, Significado y Concepto*. [Documento en línea de modelo de gestión. España].
- [3] Chiriboga Rosales Alberto. (2011). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*. (3era ed.). Quito, Ecuador
- [4] Formento, H. (2006). *Manual de Entrenamiento para Equipos de mejora Continua*. Instituto de Industria-UNGS. EBook.
- [5] García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2014). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. *Industrial Data*, 6(1), 089-094.
- [6] García, R. F. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración: su integración*. Editorial Club Universitario
- [7] González-Alvarez, R., Torres-Estévez, G., Pérez-De Armas, M., & Varela-Izquierdo, N. (2012). *Diseño de un procedimiento para realizar el autocontrol del sistema de gestión integrado de capital humano*. *Ingeniería Industrial*, 33(1), 41-49.
- [8] Hernández Sampieri, Roberto (2010). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*. Madrid: MCGRAW-HILL
- [9] Kaplan. R.S: Norton D.P.(2010) *Cómo utilizar el cuadro de Mando Integral para Implantar y Gestionar la Estrategia*. España.
- [10] Ley del Deporte, Registro oficial No. 255 publicada el 11 de agosto del 2010
- [11] Méndez a., Carlos (2010). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. (3era ed.). Colombia: MCGRAW-HILL
- [12] Norma Internacional ISO 9001, (2008-11-15). *Sistema de Gestión de calidad*, (4ta ed). Ginebra Suiza.
- [13] Narváez, J. (2010). *La Investigación Aplicada*. (4ta ed.). Caracas:. Editorial Romor.

Incidencia de un Manual de procesos y macro procesos horizontales en la Federación Deportiva de los Ríos

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Martha Narcisa Mazacón Gómez; Gina Maribel Carrasco Echeverría; Roberto Carlos Pauta Ríos

-
- [14] Ramírez Cardona, Carlos (2010). *Fundamentos de Administración*. (3era ed.). Colombia: ECOE EDICIONES
- [15] Salas, L. T., & Gómez, M. T. (2013). *Ventajas Organizacionales: Elementos Necesarios Para El Desempeño Gerencial En Empresas Con Base Tecnológica*. Directora-Editora, 33.
- [16] Secretaría de la Contraloría General del Estado. (2003) *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización*. Estado de Sonora. España.
- [17] Senlle A. (2010) *Calidad y Excelencia. España. Ediciones 2010. Sotomayor A.A. Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill
- [18] Documentos Normas de Control interno de la Contraloría General del Estado Acuerdo 039 - CG - 2009 (16/11/2009) R.O. 78 (01-12-2009) Y SUPLEMENTO R.O. 87 (14/12/2009). Recuperado de <http://www.contraloria.gob.ec>
- [19] Fonseca Luna, O. (Junio 2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. (1era ed.). Lima: Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC>