



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE
SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ
ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: GLADYS EMMA MORALES POZO
TUTOR: DR. RODRIGO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE
SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ
ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: GLADYS EMMA MORALES POZO

TUTOR: DR. RODRIGO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 31 de Octubre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD - AÑO 2014”, elaborado por la Srta. GLADYS EMMA MORALES POZO, egresada de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

**Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.
TUTOR**

DEDICATORIA

Este trabajo de especialización que representa un esfuerzo por superarme tanto en mi vida profesional como en la personal, se lo dedico

... A mis padres muy especialmente con todo mi amor a mi mamá, quien me ha enseñado con su ejemplo a rebasar todas las barreras que la vida nos presenta, a querer ser mejor cada día, a entender que no hay nada imposible y que sólo hay que esmerarse y sacrificarse, si es necesario, para lograr las metas que nos planteamos.

... a mis hermanos, por acompañarme en esta etapa y para que le sirva de ejemplo y motivación en su vida como estudiante de esta universidad.

Gladys Emma

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por ser mi fortaleza y mi guía en todos los momentos importantes de mi vida.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por ser el centro que me brindo el saber para mi desarrollo profesional.

A mi Director de Tesis, quien me brindo su confianza, apoyo y paciencia para la realización de la presente.

Un agradecimiento a todos los que fueron mis profesores y asesores quienes con sus conocimientos supieron enseñarme y ser verdaderos maestros para capacitarme

Agradezco a mis queridos compañeros con quienes compartí momentos lindas experiencias a lo largo de mis estudios, con sus intercambios y exposiciones de ideas durante este tiempo.

Al Gerente de la institución de la Cruz Roja, por el apoyo y las facilidades para la obtención de la información necesaria para la realización de la misma.

Gladys

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Econ. David Batallas González, MSc.
**DIRECTOR DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Miltón Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE
SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ
ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
AÑO 2014”**

Autor: Gladys Morales Pozo

Tutor: Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

El diseño organizacional en la actualidad se ha constituido en una herramienta básica para planificar y direccionar las actividades en las instituciones que prestan servicio público, tal es el caso de la Cruz Roja La Libertad, que ha presentado una inadecuada gestión operativa y técnica, por lo que se realizó una investigación de campo para obtener la información identificando las causas y consecuencias, estableciendo la hipótesis de trabajo, siendo la falta de un diseño organizacional que incide en el rendimiento laboral de la Cruz Roja, entre sus objetivos específicos se refleja fundamentar el diseño de un modelo organizacional mediante concepciones y teorías, caracterizar la metodología de la investigación con métodos y técnicas, diagnosticar la situación actual mediante el análisis e interpretación de los resultados. El estudio se sustenta en un análisis del micro y macro entorno situacional sobre el diseño organización, actividades diarias de atención al público, con exámenes de sangres, donaciones de sangre y otras de similares importancia, en base a la información obtenida, de fuentes primarias y secundarias a través de una investigación de tipo descriptivo, documental y de campo. Mediante técnicas de investigación como la observación, entrevista dirigida a los colaboradores y los usuarios de la Cruz Roja, la encuesta aplicada a personal administrativo y operativo, visita in situ realizada para confirmar los factores inciden en las deficiencias en la organización, determinando el nivel actual de las actividades y procesos administrativos del servicio público de las áreas que e identificar cuáles son y presentar un Diseño Organizacional para el mejoramiento de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1. TEMA.....	3
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	7
4. OBJETIVOS.....	9
4.1 OBJETIVO GENERAL	9
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
5. HIPÓTESIS	10

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	12
CAPÍTULO I.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
1.1 ANTECEDENTES.....	14
1.1.1 Diseño	19
1.1.1.1 Elementos Básicos del Diseño	20
1.1.1.2 Organización	21
1.1.1.3 Estructura	23
1.1.1.4 Diseño Organizacional	24
1.1.1.5 Tipos de Organigramas	25
1.1.1.5.1 Por su Naturaleza	25
1.1.1.5.2 Por su Finalidad	26
1.1.1.5.3 Por su Ámbito	26
1.1.1.5.4 Por su Contenido	27
1.1.1.5.5 Por su Presentación	30
1.1.1.6 Relación entre el Diseño Organizacional y Eficiencia.....	33
1.1.2 Proceso	34
1.1.2.1 Procesos Administrativos.....	34
1.1.2.2 Planeación	35
1.1.2.3 Organización en los procesos.....	36
1.1.2.4 Integración.....	36
1.1.2.5 Dirección	36
1.1.2.6 Control	37
1.1.2.7 Servicio público	37

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	38
1.2.1 Diseño Organizacional	38
1.2.2 Visión	38
1.2.2 Misión	38
1.2.3 Objetivo.....	38
1.2.4 Políticas	39
1.2.5 Principios	39
1.2.6 Organigrama.....	39
1.2.7 Funciones	39
1.2.8 Liderazgo.....	39
1.2.9 Motivación	39
1.2.10 Trabajo en equipo.....	40
1.2.11 Gestión	40
1.2.12 Recursos	40
1.2.13 Procedimientos	40
1.2.14 Normas	40
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	41
1.3.1 De acuerdo a la constitución de la República	41
1.3.2 Según Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud	41
1.3.3 Según la Ley Orgánica de Salud	42
1.3.4 Según el Plan Nacional del Buen Vivir	43
CAPÍTULO II	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	44

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
2.3.1 Por el Propósito	45
2.3.1.1 Investigación Básica	45
2.3.2 Por el Nivel	45
2.3.2.1 Investigación Descriptiva.....	46
2.3.3 Por el Lugar.....	46
2.3.3.1 Investigación Documental-Bibliográfica	46
2.3.3.2 Investigación de Campo.....	46
2.3.4 Por la Dimensión.....	47
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	47
2.4.1 Método Inductivo	47
2.4.2 Método Analítico	47
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.5.1 Entrevista.....	48
2.5.2 Encuestas.....	48
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	49
2.6.1 Guión de Entrevista.....	49
2.6.2 El Cuestionario.....	49
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
2.7.1 Población o Universo	50
2.7.2 El Muestreo	50
2.7.2.1 Muestreo Aleatorio Simple	51
2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .	52
2.8.1 Procedimientos.....	52
2.8.2 Procesamiento	53

CAPÍTULO III.....	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	54
3.1 TABULACIÓN, GRÁFICO Y PRESENTACIÓN DE ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA.....	54
3.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	77
3.3 CONCLUSIONES	82
3.4 RECOMENDACIONES	83
CAPÍTULO IV.....	84
MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CRUZ ROJA CANTÓN LA LIBERTAD	84
4.1 PRESENTACIÓN.....	84
4.1.1 Objetivos General y Específico de la Propuesta	85
4.1.1.1 Objetivos General	85
4.1.1.2 Objetivos Específicos.....	85
4.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	86
4.2.1 Misión Propuesta.....	86
4.2.2 Visión Propuesta	86
4.2.3 Principios corporativos	86
4.3 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	90
4.3.1 Objetivos General.....	90
4.3.2 Objetivos Específicos.....	90
4.4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	90
4.5.1 Entorno Laboral	92
4.5.2 Ambiente Interno	92
4.5.3 Ambiente Externo	93

4.6 PLANTEAMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS	96
4.6.1 Estrategia FO.....	96
4.6.2 Estrategia FA.....	96
4.6.3 Estrategia DO	96
4.6.4 Estrategia DA	96
4.7 DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE PROCESOS	97
4.7.1 Aplicación de las Estrategias en el modelo.....	98
4.8 FLUJO GRAMAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	101
4.8.1 Proceso de Donación de Sangre	101
4.8.2 Proceso de Solicitud de Pinta de Sangre	102
4.8.3 Proceso del Control de Calidad del Análisis de Sangre.....	103
4.9 PRESUPUESTO	104
4.10 PLAN DE ACCIÓN.....	105
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES:.....	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N° 1 Organización	22
GRÁFICO N° 2 Organización por su ámbito	27
GRÁFICO N° 3 Organización por su ámbito específico	27
GRÁFICO N° 4 Organización por su contenido	28
GRÁFICO N° 5 Organización funcional	28
GRÁFICO N° 6 Organización por puestos	29
GRÁFICO N° 7 Organización por su Presentación	30
GRÁFICO N° 8 Organización por su Presentación Horizontal	30
GRÁFICO N° 9 Organización por su Presentación Mixto	31
GRÁFICO N° 10 Organización por su Presentación de Bloque	31
GRÁFICO N° 11 Organización por su Presentación Circular	32
GRÁFICO N° 12 Edad de los Encuestados	54
GRÁFICO N° 13 Géneros de los Encuestados	55
GRÁFICO N° 14 Estado Civil de los Encuestados.....	56
GRÁFICO N° 15 Lugar de residencia de los encuestados.....	57
GRÁFICO N° 16 Nivel de instrucción académica de los encuestados	58
GRÁFICO N° 17 Nivel de trabajo de los encuestados.....	59
GRÁFICO N° 18 ¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?	60
GRÁFICO N° 19 ¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?	61
GRÁFICO N° 20 ¿Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?.....	62
GRÁFICO N° 21 ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?	63
GRÁFICO N° 22 ¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?	64
GRÁFICO N° 23¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?.....	65

GRÁFICO N° 24 ¿Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:.....	66
GRÁFICO N° 25 ¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?	67
GRÁFICO N° 26 ¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?	68
GRÁFICO N° 27 ¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?.....	69
GRÁFICO N° 28 ¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?	70
GRÁFICO N° 29 ¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?	71
GRÁFICO N° 30 ¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	72
GRÁFICO N° 31 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?.....	73
GRÁFICO N° 32 ¿Cree usted que la Cruz Roja requiere una reorganización para mejorar el servicio que ofrece?	74
GRÁFICO N° 33 ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?	75
GRÁFICO N° 34 ¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?	76
GRÁFICO N° 35 Descripción del modelo de procesos	97
GRÁFICO N° 36 Diseño Organizacional	98
GRÁFICO N° 37 Proceso de Donación de Sangre	101
GRÁFICO N° 38 Proceso de Solicitud de Pinta de Sangre	102
GRÁFICO N° 39 Proceso del Control de Calidad del Análisis de Sangre	103

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 1 Árbol de Problema	11
CUADRO N° 2 Variable Independiente	12
CUADRO N° 3 Variable Dependiente.....	13
CUADRO N° 4 Población a investigar	50
CUADRO N° 5 Distribución de la Muestra	52
CUADRO N° 6 Edad de los Encuestados	54
CUADRO N° 7 Género de los Encuestados	55
CUADRO N° 8 Estado Civil de los encuestados	56
CUADRO N° 9 Lugar de residencia de los encuestados	57
CUADRO N° 10 Nivel de instrucción académica de los encuestados.....	58
CUADRO N° 11 Nivel de trabajo de los encuestados	59
CUADRO N° 12 ¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?.....	60
CUADRO N° 13¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?	61
CUADRO N° 14¿Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?.....	62
CUADRO N° 15 ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?.....	63
CUADRO N° 16¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?	64
CUADRO N°17 ¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?.....	65
CUADRO N° 18 ¿Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:.....	66
CUADRO N° 19 ¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?	67

CUADRO N° 20 ¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?	68
CUADRO N° 21 ¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?.....	69
CUADRO N° 22 ¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?	70
CUADRO N° 23¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?.....	71
CUADRO N° 24 ¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	72
CUADRO N° 25 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?	73
CUADRO N° 26 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?	74
CUADRO N° 27 ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?	75
CUADRO N° 28 ¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?	76
CUADRO N° 29 Variable independiente.....	78
CUADRO N° 30 Variable Dependiente.....	79
CUADRO N° 31 Resumen de Variables.....	79
CUADRO N° 32 Resumen de los promedios obtenidos en las variables independientes y dependientes	80
CUADRO N° 33 FODA.....	95
CUADRO N° 34 Presupuesto	104
CUADRO N° 35 Plan de Acción	105

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXOS 1 Carta Aval	112
ANEXOS 2 Carta de Solicitud.....	114
ANEXOS 3 Certificado de la Gramatóloga.....	115
ANEXOS 4 Modelo de Entrevista	116
ANEXOS 5 Modelo de Encuesta.....	118
ANEXOS 6 Fotografías	119

INTRODUCCIÓN

El presente documento se trata de un proyecto de investigación para la Titulación en la Carrera de Administración Pública en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por tanto se trata de encontrar diferentes situaciones y acontecimientos que se desarrollan actualmente en la Provincia de Santa Elena, que desde su creación el 7 de noviembre de 2007 publicada en el Registro Oficial N° 206 ha incrementado su actividad socioeconómica.

Por tanto se propone el siguiente tema: “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD - AÑO 2014”. Con el objetivo de formular un Diseño Organización a través de unos modelos teóricos y metodológicos para el mejoramiento estructural de la Cruz Roja del cantón La Libertad.

Por lo que se desarrollará una investigación de campo para verificar la hipótesis encontrada y con un adecuado manejo de la operacionalización de las variables, utilizando la siguiente metodología: el diseño de investigación será bajo el paradigma cualitativo, con respecto a la modalidad se escogerá el uso del proyecto factible.

Los tipos de investigación aplicadas son básicos, descriptivos, de campo. El método corresponde al inductivo y analítico. Y finalmente se tendrá las técnicas de recolección de información tales como encuesta, entrevista y observación.

La Cruz Roja de La Libertad actualmente cuenta con 15 colaboradores divididos en áreas: Administrativa y operacional que será utilizados como parte de la población a investigar, incluyendo una base de datos de usuarios con la que cuenta la entidad considerado como la población del trabajo de investigación.

La trabajo contendrá la parte preliminar o marco referencial del problema y dividida en cuatro capítulos; primer capítulo marco teórico, conceptual y legal, en el segundo capítulo contiene el desarrollo de la investigación sus análisis y presentación de resultados, en el tercer capítulo contiene análisis e interpretación de los resultados y por último el cuarto capítulo donde se detallará la propuesta, culminando con las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

Incidencia de la organización en el desarrollo y eficiencia en las actividades y proceso de la Cruz Roja del cantón la Libertad.- Propuesta Diseño Organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos y de servicios públicos para la cruz roja del cantón la libertad - año 2014”

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones públicas del Ecuador presentan varios problemas que causan que el servicio que ofrece sea deficiente, como por ejemplo, problemas administrativos, estructurales, entre otros, de los cuales los más comunes son la poca capacitación al talento humano, la flexibilidad de la institución ante los cambios dado por reestructuras de la participación, e influencia política y la mala utilización de los recursos disponibles.

La cruz roja en el Ecuador, siempre ha sido considerada como un pilar de apoyo y solidario con el ciudadano, sin embargo siendo una institución no gubernamental, requiere de muchos recursos para realizar las diferentes actividades, y según la Organización Panamericana de la Salud, indica que aproximadamente el 50 % de las emergencias no pueden ser atendidas por falta de capacidad técnica, por lo tanto es necesario más ambulancias y personal de paramédicos, entonces la organización y dirección debe estar encaminada a atender los requerimientos de la sociedad en satisfacer esa necesidad de emergencia con el dato adicional la Cruz Roja atiende entre 16 y 20 mil emergencias en todo el país, de las que el 60% es por accidentes.

A nivel provincial esta realidad que existe a nivel nacional es muy parecida, dado que por ser una provincia nueva, se encuentra en una etapa de transición e implantación, ampliación y mejoramiento institucional en el sector público con el fin de estar acorde con la nueva estructura organizativa, política y territorial al ser constituida como provincia tales como ministerios, delegaciones zonales y provinciales, así como la creación de nuevas instituciones y empresas públicas que permitan cumplir con eficiencia su rol como provincia.

La Cruz Roja del Cantón La Libertad fue creada hace 32 años con el fin de ejercer actividades sociales y comunitarias, posee actualmente 15 colaboradores que desempeñan actividades administrativas y 45 voluntarios quienes ejercen actividades de programas y proyectos que la entidad persigue.

En el Cantón La Libertad, se encuentra ubicada la Cruz Roja, organismo no gubernamental, que tiene la actividad principal de apoyar en atención médica y de salud a grupos vulnerables sea, niños o niñas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.

En este contexto las instituciones que brindan servicios de beneficio a la comunidad como la Cruz Roja requieren también adaptarse al avance social e ir mejorando e incrementando sus recursos y procesos de acuerdo a las demandas y necesidades de la sociedad, personal profesional y técnico para las áreas del Banco de Sangre, paramédicos, choferes o conductores para la ambulancia y el personal para el mantenimiento respectivo.

De allí parte la problemática, porque instituciones nuevas basan sus fortalezas en la eficiente administración organizacional, pero en cambio sucede lo contrario con las instituciones que poseen varios años de creación, tal es el caso de la Cruz Roja del Cantón La Libertad, que por ser una institución dedicada a brindar un servicio a la sociedad sin fines de lucro, ha descuidado su eficiencia organizacional, ya sea

por la tendencia de cambio de presidentes u otros factores, lo que ha ocasionado que su imagen corporativa se mantenga a nivel medio, es decir ni alto, ni bajo.

Hoy en día, el capital humano es un factor clave de éxito para las organizaciones que pretenden mantener su competitividad, y tanto, requiere de un estilo de conducción y administración que exceda el enfoque tradicional. Además existe un modelo de nuevas teorías en que se debe de aplicar en el ámbito de la administración para un buen funcionamiento y desempeño en la organización.

La Cruz Roja posee procesos que se establecen y generan un seguimiento continuo que permita conocer las condiciones reales, que afecta el cumplimiento de los objetivos planteados. En la actualidad la eficiencia de las prestaciones de servicios se basa en una estructura formal organizada que fundamenta la colectividad de trabajo en equipo y de la disponibilidad de los recursos necesarios.

La escasez de actualización de los datos, la desorganización dentro de la institución, el desconocimiento de la cultura organizacional, la escasez de personal capacitado, ineficiente aplicación de las políticas institucionales, la inconformidad del personal administrativo y la inadecuada aplicación del manual de funciones; genera que no se cumpla con efectividad los procesos internos que mantengan la identidad de la organización.

La Cruz Roja está conformada por colaboradores ejerciendo funciones. Este organismo que cumple un rol importante en la sociedad no posee en su haber una estructura organizada, es decir todos quienes la conforman realizan las mismas actividades. Además no cuenta con las herramientas necesarias y la infraestructura inadecuada.

El presente estudio es factible y viable, debido a que se cuenta con la predisposición de los funcionarios de la Cruz Roja, que brindaran la información necesaria para llevar a cabo el proceso de investigación.

Por ello, y tomando en consideración que las organizaciones hoy en día, buscan la excelencia, se han generado nuevas líneas de acción, con el fin de poseer un alto rendimiento que permita brindar un servicio con calidad y calidez, se propone elaborar un Diseño Organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos y de servicio público para la Cruz Roja del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la poca organización incide en el desarrollo y eficiencia en las actividades y procesos en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Qué factores inciden en la aplicación de un Diseño Organizacional en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?
2. ¿Cuál es el nivel actual organizacional y de las actividades y procesos de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?
3. ¿Cuáles son las actividades y procesos que posee las áreas de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?
4. ¿De qué manera el Diseño Organizacional afecta a las actividades y procesos de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La Cruz Roja del Cantón La Libertad fue creada hace 32 años con el fin de ejercer actividades sociales y comunitarias, posee actualmente 15 colaboradores que desempeñan actividades administrativas y 45 voluntarios quienes ejercen actividades de programas y proyectos que la entidad persigue, es un organismo no gubernamental, que tiene la actividad principal de apoyar en atención médica y de salud a grupos vulnerables sea, niños o niñas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.

Con el presente estudio se propone elaborar un diseño organizacional y administrativo que permita identificar las funciones y procesos, responsabilidad y la calidad del servicio público para la cruz roja del cantón la Libertad, es una decisión muy importante porque va a permitir definir una jerarquía dentro de la organización o institución.

Identificando cada puesto, su función, la responsabilidad y dónde se reporta y rinde cuentas dentro de la organización.

El diseño organizacional. Permite establecer una estructura jerárquica, operativa y funcional, que dinamice, facilite y agilice el trabajo, una organización administrativa eficiente, capaz de brindar un servicio de calidad y ayudar a lograr las metas y objetivos, fortaleciendo su institucionalidad y un crecimiento futuro, acorde a las necesidades de la población, lo que contribuirá al cumplimiento de su misión.

La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional para las funciones específicas claras y precisas que favorecería a la población en general que hace uso de los servicios comunitarios que ofrece la institución. La disminución en la eficiencia organizacional se da por ciertos factores como la de falta de liderazgo y de dirección, la de capacitación continua con los colaboradores y voluntarios,

poca coordinación entre las áreas, control de los procesos administrativos y seguimiento a las actividades específicas, entre otros ámbitos, lo cual ha creado un problema dentro de la Cruz Roja, las líneas de mando en los diferentes departamentos, identificación de las jerarquías, responsabilidades y competencias, como es la inexistencia de una estructura organizacional lo cual hace énfasis para la realización del presente estudio.

Estos problemas producen retrasos en los procesos, debido al tiempo que se pierden realizando tareas innecesarias en las distintas áreas que posee la Cruz Roja, dando como resultado un índice bajo de eficiencia y efectividad, y calidad en el servicio.

Por lo tanto, es indispensable e importante la implementación de un Diseño Organizacional en la Cruz Roja del Cantón La Libertad, para establecer una guía y claridad de las funciones, responsabilidades asignadas y competencias a los recursos humanos como la autoridad administrativas, además se establece un flujo de trabajo y diagrama estructural para dar pasos a nuevas funciones más flexibles mejorando los procesos operativas siendo eficientes.

El Diseño Organizacional beneficiará a la entidad mejorar la agilidad en los procesos que se realizan en las distintas áreas que posee la Cruz Roja del Cantón La Libertad para mantener la imagen institucional de la organización.

En las estructuras altas, los administradores realizan la mayoría de las decisiones operacionales y la autoridad deben pasar por varias etapas antes de tomar una acción.

Los flujos de información generalmente son unidireccionales de la cima hacia abajo. De mantenerse el sistema actual la Cruz Roja del Cantón La Libertad está propensa a ir incrementadas sus deficiencias en su organización, provocando que sus procesos sean lentos e ineficientes, produciendo que el servicio que brinda sea

de una calidad baja, una estructura organizacional es el sistema utilizado para atender las emergencias contando con un personal capacitado y profesional para atender las emergencias, que se presentan a nivel local.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las deficiencias en la organización de la Cruz Roja del Cantón La Libertad, y su incidencia en los procesos administrativos del servicio público mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que permita elaborar un diagnóstico y diseñar propuesta para la solución de la problemática.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Detectar que factores inciden en las deficiencias en la organización de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.
2. Determinar el nivel actual de las actividades y procesos administrativos del servicio público de las áreas que posee la Cruz Roja del Cantón La Libertad.
3. Identificar cuáles son las actividades y procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.
4. Presentar un Diseño Organizacional para el mejoramiento de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón la Libertad.

5. HIPÓTESIS

La deficiente organización incide en el desarrollo de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

Variable Independiente

- Diseño Organizacional

Variable Dependiente

- Procesos Administrativos del servicio público

CUADRO N° 1 Árbol de Problema

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	POSIBLE SOLUCIÓN GENERAL
¿De qué manera la poca organización incide en el desarrollo y eficiencia en las actividades y procesos en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	Determinar las deficiencias en la organización de la Cruz Roja del Cantón La Libertad, y su incidencia en los procesos administrativos del servicio público mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que permita elaborar una propuesta para la solución de la problemática.	La deficiente organización incide en el desarrollo de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón la Libertad.	“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD”
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	POSIBLES SOLUCIONES ESPECÍFICAS
¿Qué factores inciden en la aplicación de un Diseño Organizacional en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	Detectar que factores inciden en las deficiencias en la organización de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.	Con la ejecución de un Diseño Organizacional se logrará el mejoramiento de las actividades y procesos de las áreas de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.	Plan de Comunicación y Difusión.
¿Cuál es el nivel actual organizacional y de las actividades y procesos de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	Determinar el nivel actual de las actividades y procesos administrativos del servicio público de las áreas que posee la Cruz Roja del Cantón La Libertad.		Identificar los indicadores institucionales.
¿Cuáles son las actividades y procesos que posee las áreas de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	Identificar cuáles son las actividades y procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.	Con la aplicación de valores y principios en la estructura organizacional se optimizaría los recursos humanos y físicos de las áreas de la Cruz Roja.	Talleres participativos identificar valores y principios.
¿De qué manera el Diseño Organizacional afecta a las actividades y procesos de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	Elaborar un Diseño Organizacional para el mejoramiento de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.		Con la elaboración de un organigrama se logrará identificar y mejorar las actividades y procesos administrativos de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 2 Variable Independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTOS
La deficiente organización incide en el desarrollo de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.	Independiente Diseño Organizacional	Es la <u>estructura</u> que posee un conjunto de <u>medios y recursos</u> que maneja la <u>administración</u> con el objeto de <u>dividir el trabajo</u> en diferentes tareas y lograr la <u>coordinación efectiva</u> de las mismas.	Estructura de la Organización	Políticas	¿Conoce usted si la Cruz Roja dispone direccionamiento y estructura estratégica (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?	Encuestas - Entrevistas - Ficha de Observación - Documentación Bibliográfica
				Comunicación Interna	¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?	
			Medios y Recursos	Técnicos	¿Está de acuerdo en que el personal de la Cruz Roja debe estar capacitado para realizar sus funciones?	
				Humanos	¿Considera usted que la Cruz Roja, con los recursos disponibles puede mejorar el servicio?	
				Operativos	¿Cree usted que la comunicación con el cliente es importante al momento de brindar un servicio?	
			Administración	Procedimientos	¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?	
				Funciones	¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?	
			División del Trabajo	Actividades	¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?	
				Áreas de Responsabilidades	¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?	
			Coordinación efectiva	Control y Evaluación	¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?	
				Seguimiento	¿Cree usted que la Cruz Roja, debe aplicar un modelo de gestión para mejorar los servicios?	

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

CUADRO N° 3 Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La deficiente organización incide en el desarrollo de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad	Dependiente Procesos administrativos y servicios públicos	Es el desarrollo de actividades de planeación, organización, dirección y control para mejorar la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad	Desarrollo de Actividades	Objetivos	¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos de administración (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?	Encuestas - Entrevistas - Ficha de Observación - Documentación Bibliográfica
				Cultura	¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?	
			Planeación	Objetivos	¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?	
				Metas	¿Cree usted que la Cruz Roja requiere una reorganización para mejorar el servicio que ofrece?	
			Organización	Procesos	¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	
				Cultura Organizacional	¿Cómo califica usted la organización de la Cruz Roja?	
			Dirección	Seguimientos	¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?	
				Principios	¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?	
			Control	Eficiencia	¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?	
				Calidad	Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:	

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES

En 1859, durante la guerra Franco-Prusiana, un banquero suizo llamado Henry Dunant viajaba cerca del pueblo de Solferino lugar en que se enfrentaban soldados prusianos y franceses. Después de la batalla encontró más de cuarenta mil heridos que yacían amontonados sin que reciban el auxilio necesario para curar sus heridas lo que sensibilizó su corazón.

Ayudado por las mujeres de Castiglione, auxilió a los heridos sin hacer distinción alguna de nacionalidad o uniforme. Conmovido por esa experiencia vivida, Henry Dunant escribió el libro "Un recuerdo de Solferino"; ése texto se constituyó en la chispa que encendió la llama del nacimiento de la Cruz Roja en el mundo.

El objetivo del libro fue realizar dos propuestas:

- a. La fundación en todos los países de sociedades voluntarias de socorro, para prestar asistencia a heridos en tiempos de guerra.
- b. La formación de un principio Internacional, convencional y sagrado, base y apoyo para dichas sociedades de socorro.

El libro, publicado en 1862, comenzó a tener los frutos deseados al llegar a manos de cuatro ginebrinos: El general Dufour, el Dr. Luis Appia, el Dr. Theodore Maunoir y el Sr. Gustavo Moyner, quienes se interesaron por la idea de Dunant; junto con él fueron conocidos como el "Comité de los cinco".

Con el apoyo del Gobierno suizo, en tan sólo un año, se concretó en Ginebra una conferencia diplomática en la que participaron representantes de 16 gobiernos europeos, los principales resultados de la misma fueron:

- a. La promoción internacional de Sociedades de Socorro, tal como propuso Dunant.
- b. La creación del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)
- c. La redacción del “Convenio de Ginebra para mejorar la suerte que corren los militares heridos de los ejércitos en campaña”, firmado el 22 de agosto de 1864 y ratificado en el transcurso de los años por casi la totalidad de los Estados.

De esa forma comenzaron a formarse sociedades nacionales en el mundo, guiadas por un mismo ideal humanitario.

La idea de la Cruz Roja en Ecuador surge en abril de 1910 a raíz de la amenaza de un conflicto armado con el vecino país de Perú. En ese año un grupo de médicos guayaquileños, preocupados por la posible necesidad de apoyo sanitario para los heridos del ejército, el 22 de abril de 1910, previa convocatoria hecha por la Sociedad Médico Quirúrgica de los Hospitales, en cuyo nombre habían firmado la invitación de los señores doctores León Becerra, José Páyese Gault, Juan Bautista Arzube Cordero, Leopoldo Inquieta Pérez, Wenceslao Pareja y Alfredo Espinoza Tamayo, concurrieron a la sesión que se instaló en el Salón de Honor del Colegio Nacional Vicente Rocafuerte y contó además con la asistencia otros ilustres ciudadanos guayaquileños y representantes de diferentes entidades benéficas.

El doctor Páyese Gault una vez que agradeció a los presentes manifestó que el objeto de la reunión era formar la Cruz Roja en el Ecuador, la que debía adherirse a la Sociedad Internacional de Cruz Roja establecida en Ginebra.

De esta manera, por unanimidad, y habiendo sido acordada la creación de la Cruz Roja en la ciudad de Guayaquil, se procedió a elegir el Directorio de la Cruz Roja Ecuatoriana quedando constituido de la siguiente manera:

- Presidente: Sr. Hermann Moeller Kleve.
- Vicepresidente: Dr. Carlos García Drouet.
- Tesorero: Sr. Víctor M. Janer.
- Secretarios: Dr. Miguel E. Castro y Dr. Gustavo Navarro Puig.
- Vocales principales: Dr. León Becerra, Dr. J.B. Arzube Cordero, Sr. Homero Mora, Sr. Lautaro Aspiazu, Sr. Lorenzo Tous, Sr. Samuel Koppel, Sr. Juan Molinari, Sr. Miguel Marcet, Sr. Luis Maulme, Sr. Miguel Najas.
- Vocales suplentes: Dr. Leopoldo Izquieta Pérez, Dr. José Páyese Gault, Dr. Herman B. Parker, Sr. José Sola, Sr. Max Müller, Sr. HolguéGlaesel, Sr. Pedro Miller, Sr. Alfredo Cartwright, Dr. Giovanni Meloni.

Adicional a esto se conformó con distinguidos guayaquileños una Comisión para la elaboración de un borrador de estatutos, los cuáles fueron enviados a las autoridades de gobierno en la ciudad de Quito para su aprobación. Dicha comisión estuvo integrada por los doctores: Juan Arbuze Cordero, Leopoldo Izquieta Pérez, Alfredo Espinoza Tamayo, León Becerra y Miguel E. Castro.

El 22 de abril se logra conformar la primera brigada de la Cruz Roja en la ciudad de Guayaquil, integrada por: Sr. Teodoro Maldonado Carbol, Dr. Antonio J. Ampuero, Felipe Barbotó, Sr. Enrique Sotomayor, Sr. Gabriel Burbano, Dr. Manuel Genaro Gómez, Dr. Juan Bautista Arzube, Dr. Miguel H. Alcívar y Dr. Leopoldo Izquieta Pérez.

Segunda Brigada: Dr. Jacinto Garay coa, Dr. José María Estrada, Sr. Luis Cueva, Sr. Francisco Andrade, Sr. Enrique Hurtado, Sr. Carlos Rolando, Capitán J. Fernández, Sr. Francisco Recalde y Sr. Juan Verde soto.

Tercera Brigada: Dr. José María Estrada C., Sr. Luis Mariano Cueva, Sr. Carlos Rolando y Sr. Pedro Pablo Egüez Baquerizo.

Estas brigadas merecieron el aplauso general por la forma abnegada con que actuaron atendiendo a los soldados.

La Cruz Roja Ecuatoriana trabaja para prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias formas, a través del desarrollo sostenido de su Red Territorial y el fortalecimiento de su voluntariado, promoviendo el bienestar y la dignidad humana en la diversidad; cambiando mentalidades y fortaleciendo la cooperación entre personas y naciones.

Al 2015 la Cruz Roja Ecuatoriana será la organización humanitaria líder en el país, versátil, unida y transparente, que inspira, promueve, desarrolla y ejecuta acciones que contribuyen a mejorar el bienestar de las poblaciones vulnerables, en coherencia con sus Principios Fundamentales y Valores Humanitarios.

Cruz Roja Ecuatoriana, como Sociedad Nacional que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tiene un mandato humanitario claro: aliviar el sufrimiento de todas las personas, sin discriminación.

Entre los siete principios fundamentales, inscritos en los orígenes del Movimiento, se encuentran el de imparcialidad y el de humanidad, que dirigen las acciones de todos quienes hacen Cruz Roja Ecuatoriana. Así mismo, el principio jurídico (social, natural) de no-discriminación, común a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario, se vive diariamente en Cruz Roja Ecuatoriana; constituyéndose en el pilar fundamental de esa práctica cotidiana que nos ha permitido construir una institución segura, que brinda servicios de calidad, con la calidez propia de la gente, miles de hombres y mujeres comprometidos con el bienestar colectivo.

En Cruz Roja Ecuatoriana se caracteriza por la vivencia diaria de un pleno reconocimiento de la diversidad, respetando las diferencias propias de individuos y colectividades y respaldando la acción humanitaria en esa semejanza básica que nos es común a todas y todos por igual: la dignidad humana.

Dentro de los Objetivos que la Cruz Roja persigue están:

- 1) Salvar vidas mediante la gestión integral del riesgo.
- 2) Promover una vida sana y segura.
- 3) Fomentar la inclusión social y una cultura de no violencia y paz.
- 4) Fortalecer la gestión y el posicionamiento de la Sociedad Nacional.

La Cruz Roja Ecuatoriana posee una política de calidad que cumpliendo su mandato humanitario implementa de forma continua la gestión de calidad, a través del total compromiso y participación de su recurso humano y apoyada por un trabajo integrado de todos sus programas, áreas y agentes externos, con el fin de satisfacer de manera eficiente y efectiva las necesidades de las personas en condiciones de vulnerabilidad, así como de las instituciones que requieran los servicios.

La Cruz Roja del Cantón La Libertad es una entidad que persigue objetivos sin fines de lucro, que a su vez ejecutan programas y proyectos de acción social para el bienestar de la comunidad. Está ubicada en el Barrio San Francisco, Sector 7 Esquinas, Diagonal B entre calles 13 y 14.

La Cruz Roja de La Libertad fue fundada el 23 de mayo de 1980 siendo esta ciudad parroquia en ese entonces. Viendo las necesidades de que debe haber una institución de servicio social y para administrar una ambulancia adquirida por la Federación de Barrios, para esto se tuvo que buscar elementos femeninos que puedan tener el carisma de voluntarias.

Fue así como se fundó la Cruz Roja de La Libertad, siendo su primera presidenta la que en vida fue Sra. Flérida Pinargote de González, vicepresidenta Sra. Esperanza Oquendo de Pinargote, secretaria Srta. Nancy Montenegro.

Formada la Institución, el Presidente de la Federación de Barrios, hizo la entrega oficial de la ambulancia adquirida con la colaboración del pueblo, la misma que fue entregada completamente nueva, desde entonces prestaba los servicios necesarios trasladando a los enfermos de gravedad, a la ciudad de Guayaquil, para su atención médica.

Pero ahí no se quedó la Cruz Roja. Siempre pensando en la necesidad de la población en general, no solo de la parroquia, sino de la Península, en 1983 tuvieron la oportunidad de fundar el primer Banco de Sangre de toda la región, con apoyo del Rotary Club, que funcionó en el Hospital de La Libertad al no tener local propio.

1.1.1 Diseño

Según (Higuita, 2007) La estructura formal de organizaciones productivas, establece que:

“El diseño organizacional de una entidad, tiene diferentes interpretaciones como las que se menciona a continuación:

1. Trae inherente el establecimiento de la denominada departamentalización funcional, la cual obedece a la división manufacturera del trabajo, la que a su vez, busca la especialización de los empleados y una mayor productividad.
2. Determina y establece puestos de trabajo en los que se ubica el hombre adecuado en el lugar apropiado para que la organización pueda obtener una mayor productividad.
3. Insta una jerarquía para el aseguramiento de la autoridad, la coordinación y el buen funcionamiento de toda la organización.

4. Se manifiesta mediante la institución de reglas, normas, directrices explícitas en el manual de funciones y el reglamento interno de trabajo que buscan la adhesión de los empleados con los objetivos económicos de la compañía”. (Pág. 23)

De acuerdo a la información citada, el diseño es un segmento fundamental al momento de formular un organigrama institucional, debido a que permite la departamentalización de puestos de trabajos y ubicarlos en el lugar idóneo de acuerdo a su competencia, además inserta una jerarquía basada en principios, valores y políticas para el buen funcionamiento y comportamiento organizacional de las áreas de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

1.1.1.1 Elementos Básicos del Diseño

Según (Stoner, 1994):

“Organizar es un proceso gerencial permanente. Las estrategias se pueden modificar, el entorno organizacional puede cambiar y la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización no están siempre al nivel requerido”. (Pág.120)

Según (Argente, 2008):

“Sea que constituyan una organización nueva, que juegan con una organización existente o que cambian radicalmente el patrón de las relaciones de una organización, existen cuatro aspectos básicos relacionados con el diseño organizativo.

1. **División del trabajo.** Dividir la carga de trabajo en tareas que puedan ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas o grupos. La gran ventaja de la división del trabajo es que, al descomponer el trabajo total en operaciones pequeñas, simples y separadas, en las que los diferentes trabajadores se pueden especializar, la productividad total se incrementa. Al crear una serie de trabajos, las personas pueden elegir puestos, o ser asignadas a aquellos, que se ciñan a sus talentos e intereses.
2. **Departamentalización.** Combinar las tareas en forma lógica y eficiente, mediante la agrupación de empleados y tareas. Es el resultado de las

decisiones en cuanto a qué actividades laborales, una vez han sido divididas las tareas, se pueden realizar en grupos parecidos.

3. **Jerarquía.** Cuando se ha dividido el trabajo (creando departamentos) y elegido el tramo de control, es decir la cantidad de cargos y departamentos que dependen de un gerente específico, generalmente se selecciona una cadena de mando: plan que especifica quién depende de quién. El resultado de estas decisiones es un patrón de diversos estratos que se conoce como jerarquía.
4. **Coordinación.** Integrar las actividades de departamentos independientes con el fin de perseguir las metas de la organización. Sin coordinación se perdería de vista el papel particular dentro de la organización y se enfrentaría a la tentación de perseguir los intereses de un departamento a expensas de los objetivos organizacionales”. (Pág. 179)

Debido el análisis de la estructura se determina cuáles son las agrupaciones de sus miembros o del talento humano involucrado, dónde se produce la toma de decisiones y el control de las tareas con los patrones de relación que existen entre los empleados.

1.1.1.2 Organización

Según (Daft, 2004) Teoría y Diseño Organizacional 8va. Edición, define a la organización como:

“Una entidad social dirigida a metas diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo”. (Pàg. 290)

Por otro lado (Rafael D. Z., 2005) Introducción a la Administración de las Organizaciones, establece que:

“Una organización involucra la agrupación de esfuerzos para un fin común, la coordinación y armonización de los esfuerzos individuales, un objetivo común y un sistema de relación y distribución de tareas, las cuales se describen en el Gráfico N° 1 ”. (Pàg. 80)

GRÁFICO N° 1 Organización



Fuente: (Rafael D. Z., 2005)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

Las definiciones anteriores permiten establecer que la Organización es un ente creado para la consecución de un objetivo en común, ya para ello se debe involucrar esfuerzos individuales a través de coordinación y armonización; tal y como lo sugiere (Etkin, 2005) que señala que:

“El concepto de organización se caracteriza por referir a pautas de relación estables que comparten individuos y grupos, y que les permiten realizar un esfuerzo coordinado, aun cuando el contexto cambiante también requiera adaptación en su rumbo”. Además de: “Cuando se habla de organización se refiere a esquemas, relaciones estables y previsibles que son tomadas como referencia válida por sus miembros a efecto de realizar una actividad conjunta. Es un concepto que refiere a un atributo del conjunto y no a fines o capacidades individuales”. (Pàg. 120).

Mientras tanto (Prieto, 2008) afirma que “estos recursos deben ser administrados a través de estructuras jerárquicas caracterizadas por relaciones de poder, controles, división del trabajo, comunicaciones, motivación liderazgo y logro de objetivos”. (Pag. 76).

Además las organizaciones poseen recursos materiales y económicos, los cuales deben ser correctamente gestionados a través de las jerarquías, es allí donde se involucra el organigrama, mediante la división del trabajo, el cual comprende de un Alto Poder, Motivación y finalmente de un Objetivo en común que permita la

eficiencia del desarrollo de las actividades como es el caso de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

1.1.1.3 Estructura

(Mintzberg, 2003), “Cada actividad humana organizada da origen a dos requerimientos fundamentales y opuestos: la división del trabajo entre varias tareas a desempeñar y la coordinación de estas tareas para consumir la actividad. Así, la estructura de una organización puede ser definida como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda la coordinación entre estas tareas.

La estructura denota la forma como se ordenan y se disponen entre si las partes de un todo cualquiera; representa las relaciones internas de ese todo; la disposición de un sistema de partes en situación de interdependencia y cuya integración orgánica va a construir un todo”. (Pàg. 56)

La estructura de la organización según (Melinkoff, 1990):

“Se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de esa estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y, en función de estas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica”. (Pág. 99).

La organización dentro de la Cruz Roja permite organizarse de tal manera que cada individuo conozca y sea responsable de las función esa él asignadas de acuerdo al puesto que desempeña, además permite coordinar los procedimientos y los procesos que debe desarrollar para ejecutar las tareas y los resultados que debe alcanzar; de esta manera se reducen las dificultades al asignar responsabilidades, se logra fluidez en el sistema de comunicación y toma de decisiones que promueven el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Estructura Formal

Según (Hintze, 2008) la estructura formal, es una herramienta administrativa definida de la siguiente manera:

“La estructura llamada “formal” surge del carácter jurídico que las organizaciones adquieren cuando son constituidas como instituciones privadas o públicas. Este carácter está dado por actos jurídicos denominados normas. Estas normas de creación, que establecen los objetivos o finalidades institucionales, las fuentes de los recursos y la forma de gobierno interno; suelen incluir, además, decisiones sobre aspectos organizativos, tales como la conformación de cuerpos directivos y, a veces, hasta la configuración de los organigramas (aunque lo normal es que tales aspectos estructurales sean establecidos por normas complementarias). Estas decisiones organizativas, establecidas mediante normas, son las que se registran como estructura formal” (Pag. 189).

En tanto que (Gil, 2007) establece que:

“La organización formal desarrolla todas las actividades que le son propias para llevar a cabo su actividad principal, y para ello, usa mecanismos formales como la división del trabajo, la coordinación de dicho trabajo, a través de la autoridad, y sistemas de retribución en función del trabajo a realizar y el nivel que se ocupa en la organización”. (Pág. 209).

Estructura Informal

(Hintez, 2008) Establece que además de las estructuras formales:

“Existen estructuras reales (estén o no respaldadas por normas vigentes). La estructura real sustentada en normas vigentes es la estructura formal-real, mientras que aquella parte que sólo figura en las normas pero no se ha aplicado (o ha dejado de aplicarse) constituye la estructura sólo formal”. (Pag. 86).

1.1.1.4 Diseño Organizacional

Según (Simón, 2006) se refiere al:

“Sistema formal de responsabilidades que define posiciones claves en una organización y legitima al derecho a definir objetivos, recibir información e influir en el trabajo de los demás. La responsabilidad constituye la esencia del diseño organizacional”. (Pág. 70)

Por lo tanto, el Diseño Organizacional para la Cruz Roja del Cantón La Libertad está fundamentado por las objetivos instituciones que la organización persigue a través de su visión y misión, por lo cual es importante realizar el presente estudio, porque permito establecer funciones e influir en el trabajo de quienes conforman la institución.

Organigrama

Según (Enrique B.F., 1998) expresa:

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen”. (Pág. 38)

Para (Andrade, 2005) autor del libro Diccionario de Economía, aporta la siguiente definición de organigrama: “Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, entre otros" (Pàg. 60)

El organigrama es aplicable cuando existen procesos y actividades dentro de una organización, por lo tanto la Cruz Roja debe poseer un organigrama, que es la representación graficas de las áreas y actividades que se realizan a diario.

1.1.1.5 Tipos de Organigramas

Existen 5 dimensiones de clasificación de organigramas, planteadas por Enrique Franklin y Elio Rafael de Zuani respectivamente en sus libros, a continuación se detalla cada dimensión con su respectiva definición.

1.1.1.5.1 Por su Naturaleza

Según (Franklin B. E., 2004), existen tres tipos de organigramas:

- a. **“Macro administrativos:** Involucran a más de una organización.
- b. **Meso administrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.
- c. **Micro administrativo:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman”. (Pág. 78)

1.1.1.5.2 Por su Finalidad

Según (Rafael E. , 2003), este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

- a. **“Informativo:** Se denominan de este modo a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas. Por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y ser graficados a nivel general.
- b. **Analítico:** Este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma.
Los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta de personal, de determinadas partidas de gastos, de remuneraciones, de relaciones informales, entre otros.
- c. **Formal:** Se define como tal cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.
Así por ejemplo, el organigrama de una Sociedad Anónima se considerará formal cuando el mismo haya sido aprobado por el Directorio de la S.A.
- d. **Informal:** Se considera como tal, cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación”. (Pàg. 67)

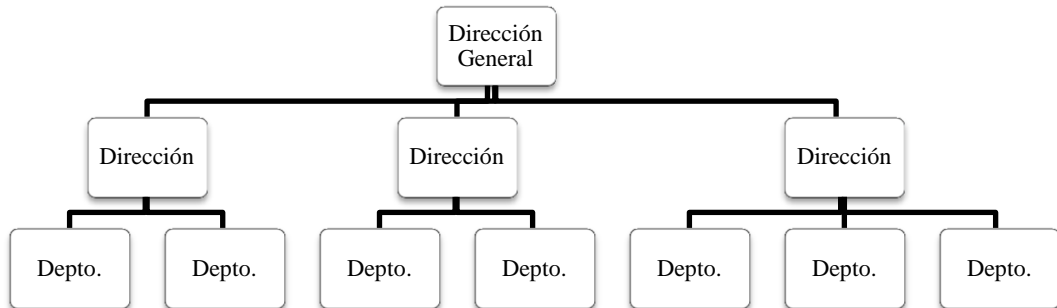
1.1.1.5.3 Por su Ámbito

Para (Enrique B.F., 1998), este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

- a. **“Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

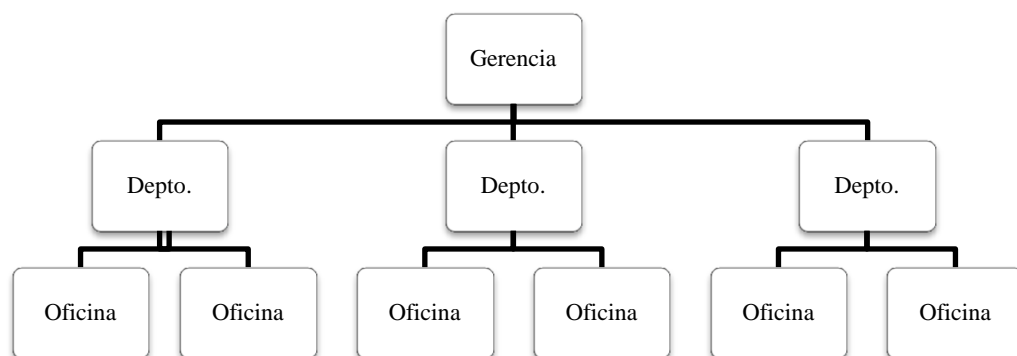
GRÁFICO N° 2 Organización por su ámbito



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

b. Específicos: Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización”.

GRÁFICO N° 3 Organización por su ámbito específico



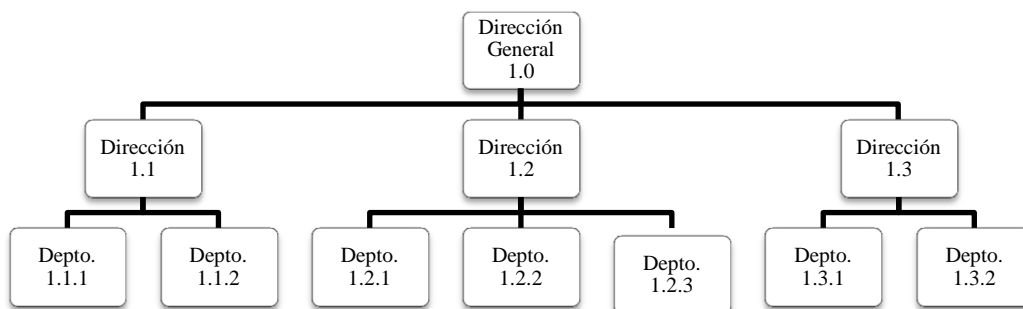
Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

1.1.1.5.4 Por su Contenido

Según (Franklin B. E., 2004), este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

a. Integrales: Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

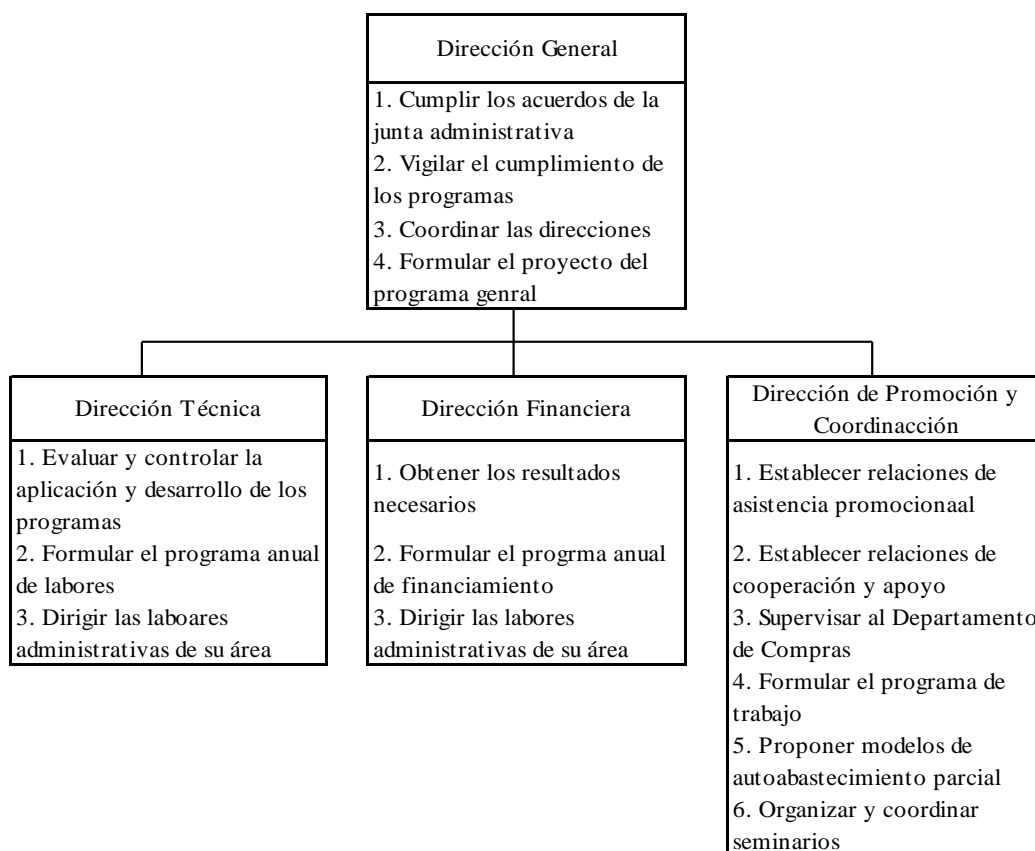
GRÁFICO N° 4 Organización por su contenido



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

- b. **“Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general”.

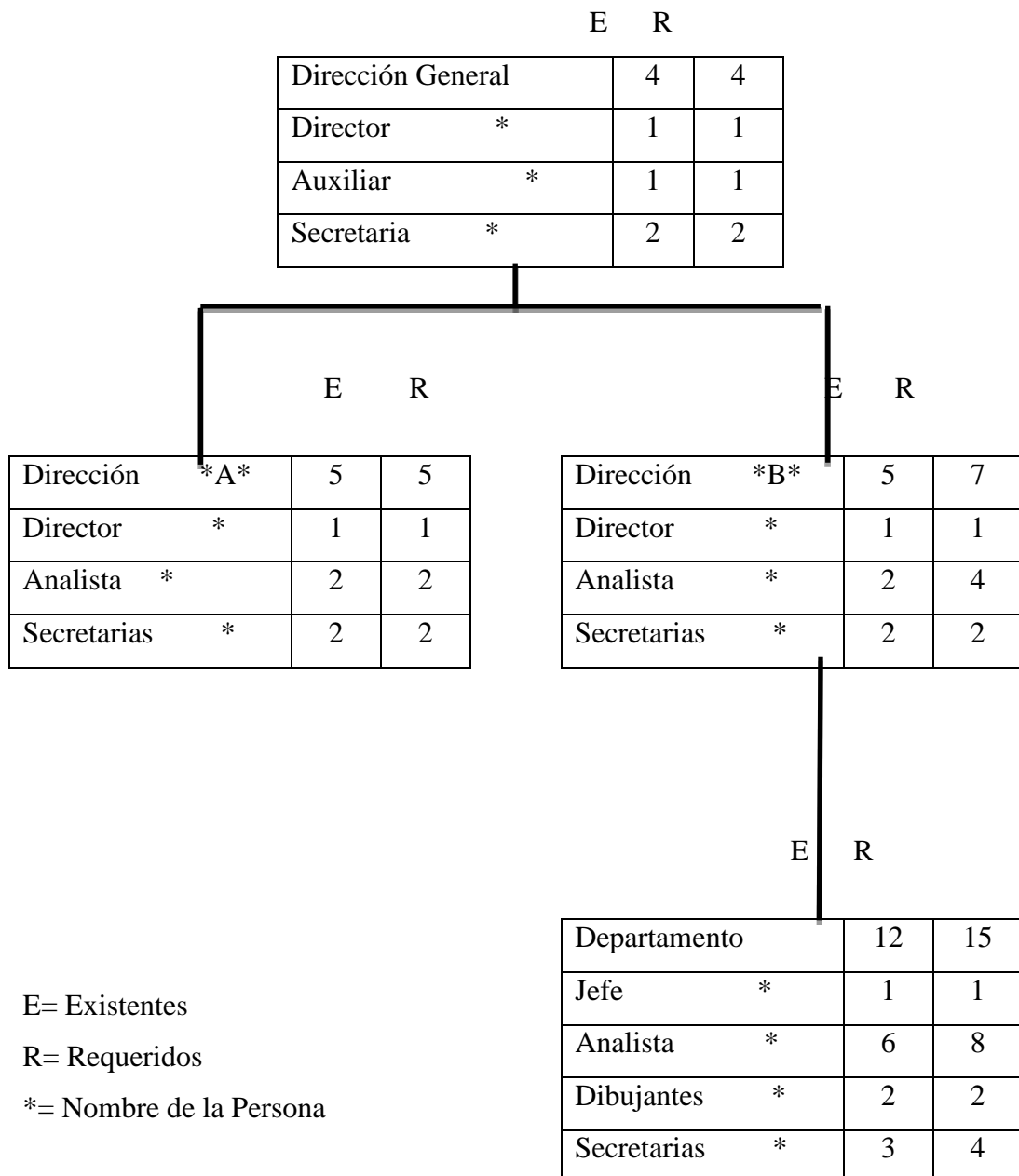
GRÁFICO N° 5 Organización funcional



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

- c. **“De puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas”.

GRÁFICO N° 6 Organización por puestos



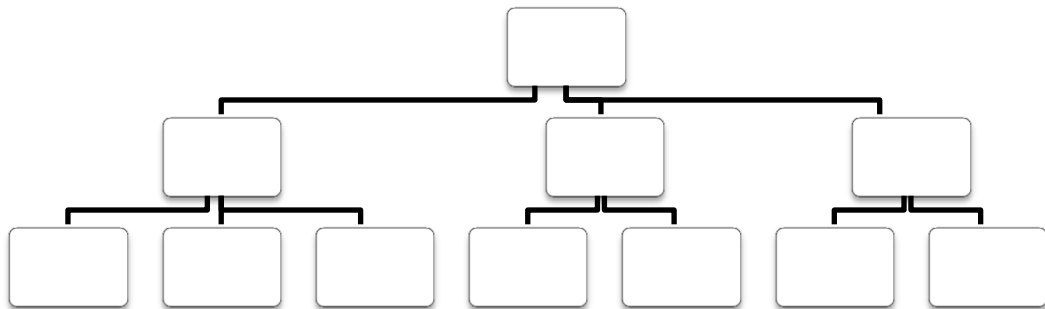
Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

1.1.1.5.5 Por su Presentación

Según (Franklin B. E., 2004)(Pag. 34), este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

- d. **“Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo”.

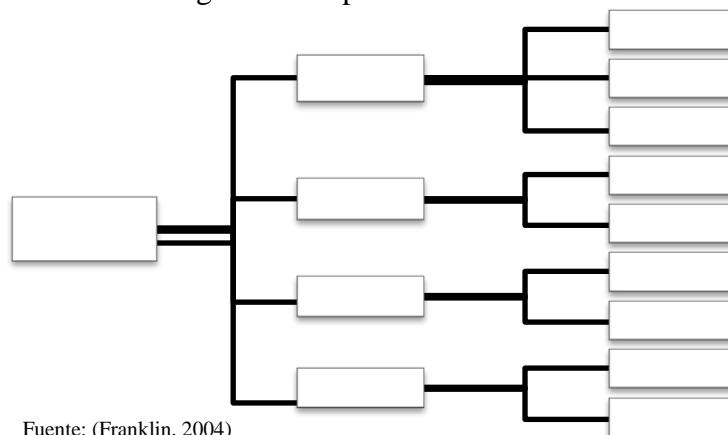
GRÁFICO N° 7 Organización por su Presentación



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

- e. **“Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente”.

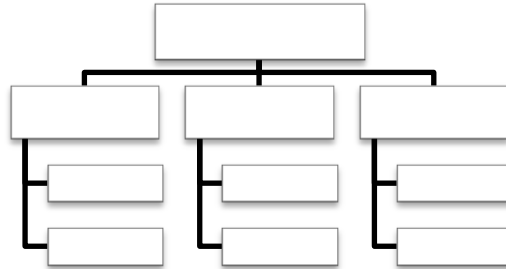
GRÁFICO N° 8 Organización por su Presentación Horizontal



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

- f. **“Mixtos:** Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de traficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base”.

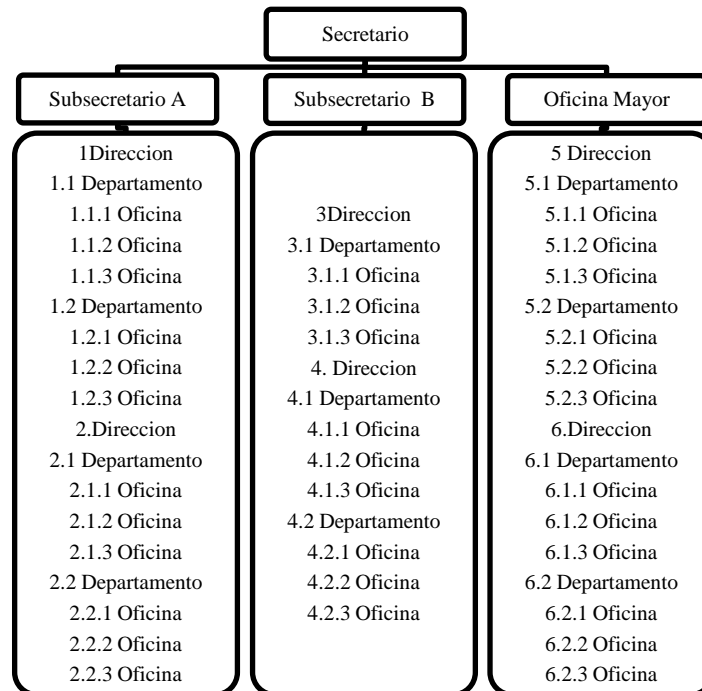
GRÁFICO N° 9 Organización por su Presentación Mixto



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

- g. **“De Bloque:** Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos”.

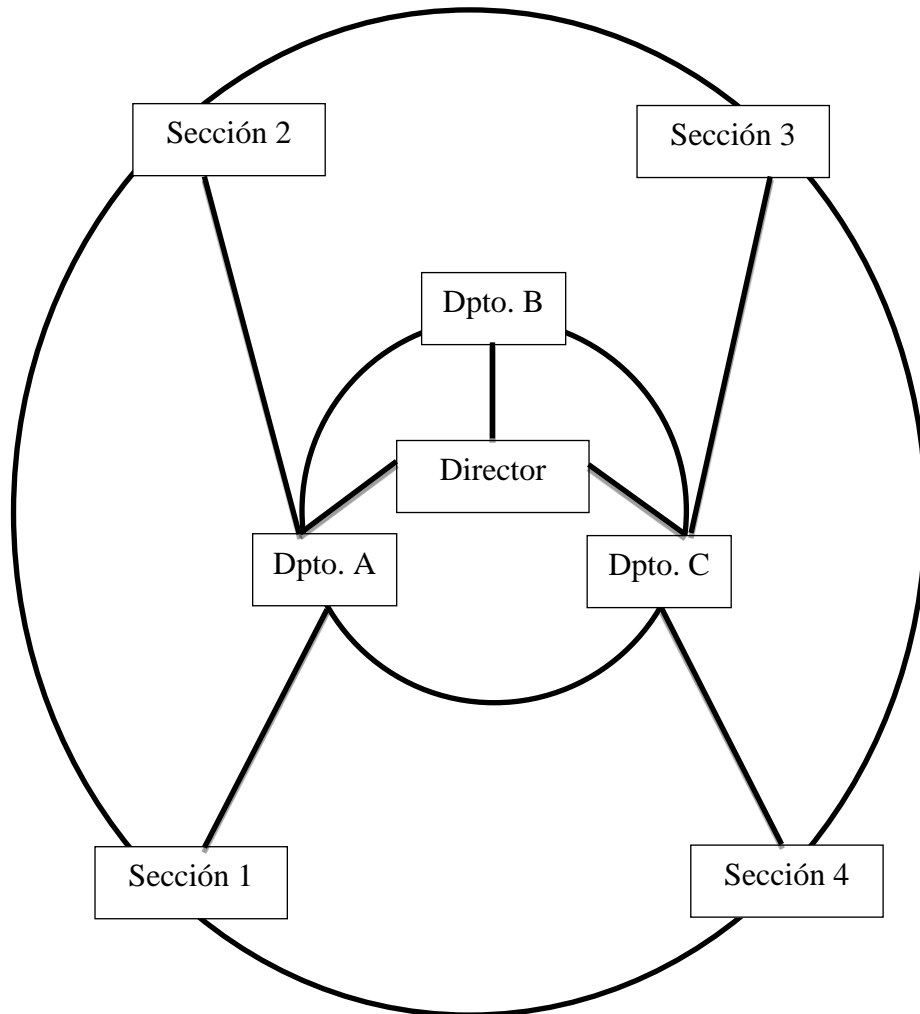
GRÁFICO N° 10 Organización por su Presentación de Bloque



Fuente: (Franklin, 2004)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

- h. “Circulares:** En este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, ósea el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras”.

GRÁFICO N° 11 Organización por su Presentación Circular



Fuente: (Rafael, E., 2003)
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

Una vez estudiado todos los tipos de organigramas existentes formulados por (Franklin B. E., 2004) y (Rafael E. , 2003) (Pag. 87),” se llegó a la conclusión de que existen dos tipos de organigramas que se pueden ajustar a los procesos que se efectúan en la Cruz Roja de La Libertad, a continuación se describe su cada uno de ellos y su aplicabilidad en el objeto de estudio”:

De todos los tipos de organigramas que se han estudiado, el idóneo para la Cruz Roja sería el Vertical, debido a su diseño flexible, es decir se pueden agregar jerarquías de forma escalonada de arriba abajo a partir del titular. Otro de los tipos de organigrama que se ajusta a los procesos de la Cruz Roja, es el Funcional, por que incluyen las principales funciones que tienen el Área, además de las actividades y sus relaciones. Por otro lado, este tipo de organigrama tiene una ventaja, es de gran utilidad para capacitar al personal.

1.1.1.6 Relación entre el Diseño Organizacional y Eficiencia

Según (Galán, 2006) manifiesta “En la vida empresarial se observa que hay empresas que no funcionan bien, que presentan bajos niveles de competitividad, que el personal carece de estímulo para superarse y hacer un trabajo bien hecho, que existen conflictos de intereses, que existe duplicidad de funciones (con el subsiguiente despilfarro de recursos), que la empresa está sometida a inercias y no es capaz de adaptarse a los cambios tecnológicos, entre otros.

Los hechos previos reflejan, de modo claro, la existencia de problemas de diseño organizativo en la empresa. Así, el diseño organizacional es un instrumento empresarial clave hoy en día para llevar a cabo la difícil tarea de conseguir eficiencia e innovación en forma simultánea, o para combinar acciones de exploración con acciones de explotación que permitan a la empresa ser competitiva acorto plazo, desarrollarse y sobrevivir a largo plazo” (Pág.75).

Tal como lo sugiere (Rico, 2004), al plantear que “cuando se diseñan organizaciones se hace implícitamente con el objetivo de incidir sobre la mejora de la eficacia organizacional” (Pág. 304).

1.1.2 Proceso

Según (Carnelutti, 2003):

“El proceso se define como el conjunto de actos mediante los cuales se constituyen, desarrolla y termina la relación jurídica que se establece entre el juzgador, las partes y las demás personas que en ella intervienen; y que tiene como finalidad dar solución al litigio planteado por parte, a través de una decisión del juzgador basada en los hechos afirmados y probados y en el derecho aplicable”. (Pág. 44).

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

1.1.2.1 Procesos Administrativos

“El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas esenciales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? Y ¿Dónde?, interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración”.

Según (Urwick, 1943) “El proceso administrativo comprende dos etapas: la mecánica y dinámica de la administración”. (Pag. 43)

“La mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, para dirigir siempre hacia el futuro. En esta etapa se refiere a la estructuración o construcción de la organización hasta llegar a integrarla en su plenitud, es decir, es la fase donde realiza la estructura principal de la organización.

- a. Planeación (¿Qué se quiere hacer?, ¿Qué se va a hacer?)
- b. Organización (¿Cómo se va a hacer?)”

“La Dinámica administrativa se refiere a cómo manejar de hecho la organización. En esta etapa consiste en la parte operacional, en la que una vez que se ha estructurado completamente la organización, éste desarrolla plenamente las funciones que le son inherentes de manera eficiente y ética, es decir, es la fase donde se realiza ejecución con eficiencia y eficacia de la misma organización.

- a. Integración (¿Con quién?, ¿Con qué?)
- b. Dirección (Vigilar que se haga)
- c. Control (¿Cómo se ha realizado?)”

En el proceso administrativo se hace referencia que es un conjunto de técnicas, instrumentos administrativos y herramientas de gestión, que sirve para lograr el objetivo se proponga la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

1.1.2.2 Planeación

Según (Reyes, 2007) la planeación:

“Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización”. (Pág. 97)

Por otro lado (Terry, 2000) define a la planeación como:

“La selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados deseados”. (Pag. 170)

La planeación es la toma de decisiones para lograr un objetivo en que se haya propuesto el organismo en estudio, tal es el caso de la Cruz Roja de La Libertad, mediante un orden secuencial y lógico en que ayudará a resolver un problema.

1.1.2.3 Organización en los procesos

Según (Ferrell, Hirt, Ramos, Adriaenséns, & Flores, 2004):

"Organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito". (Pág. 190)

Mediante la organización se hace referencia en que se debe de optar la Cruz Roja del Cantón La Libertad es la asignación y designación de actividades para lograr o cumplir una meta deseada.

1.1.2.4 Integración

Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de una organización, esta fase agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección entrenamiento y compensación del personal.

La integración es una etapa de transición debido a que la Cruz Roja debe de integrar al personal altamente calificada para así cumplir su objetivo o también la implementación de equipo de trabajo profesional y capacitado.

1.1.2.5 Dirección

Según (Chiavenato I. , 2004)

“La dirección es conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados”. (Pág. 240)

La dirección dentro de la Cruz Roja permite la ejecución de todo lo que se ha planeado mediante los procesos, programas, métodos, estrategia, paso en el cual se hace el cumplimiento del objetivo.

1.1.2.6 Control

Según (Terry, 2000):

“El control va a determinar cómo se están llevando a cabo las cosas, le va a dar una valorización a estas y si es necesario va a corregir para que lo planeado se desarrolle lo más eficientemente posible”. (Pag. 78)

Por otro lado (Chiavenato I. , 2004) (Pag. 89):

“El control es la fase administrativa en la que se mide y evalúa el desempeño y toma la acción de corregir cuando se requiere. De este modo, el control es un proceso regulador”.

El control dentro de la institución es la etapa en que se mide y se corrige todos los planes ejecutados, observar la planificación. Debido a que mejora y fortalece el desarrollo de la institución.

1.1.2.7 Servicio público

El Servicio Público y la Carrera Administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo personal y profesional de los servidores públicos, en búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad del Estado y sus Instituciones, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un Sistema Técnico de Gestión de los Talentos Humanos.

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

1.2.1 Diseño Organizacional

En el aspecto del proceso administrativo, organización significa (Chiavenato I. , 2004):

“El acto de organizar, estructura e integrar los recursos y los órganos responsables de la administración, establecer relaciones entre ellos y fijar sus atribuciones” (Pág. 22).

1.2.2 Visión

Para ((Fleitman, 2000)

“La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad". (Pág. 58)

1.2.2 Misión

Según (Thompson & Strickland, 2001)señala que:

"Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir". (Pág. 450).

1.2.3 Objetivo

Según (Arias, 2006)un objetivo expresa "el fin concreto de la investigación en correspondencia directa con la formulación del problema". (Pág. 80)

1.2.4 Políticas

Para (Weber, 2005) la política: “es la dirección o la influencia sobre la dirección de una asociación política, es decir, en el tiempo, de un Estado”. (Pág. 58)

1.2.5 Principios

Los principios son reglas o normas de conducta que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales.

1.2.6 Organigrama

Representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

1.2.7 Funciones

Actividad concreta, dirigida a través de una acción positiva, a la realización de los fines concretos de seguridad, progreso y bienestar de la colectividad.

1.2.8 Liderazgo

Actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines".

1.2.9 Motivación

Impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

1.2.10 Trabajo en equipo

Según (Bateman & Scout, 2004) el trabajo en equipo es:

“El número de personas con habilidades complementarias que se comprometen con un objetivo común, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque por los cuales se consideran mutuamente responsables”. (Pag. 63)

1.2.11 Gestión

Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía.

1.2.12 Recursos

Personas, maquinarias, tecnología, dinero, que se emplean como medios para lograr los objetivos de la entidad (recursos humanos, tecnológicos o financieros).

1.2.13 Procedimientos

Modo en que deben producirse los actos administrativos. Es un complejo de actos que, normalmente, concluye con la producción de un acto final. Además es serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

1.2.14 Normas

Son reglas de conductas que nos imponen un determinado modo de obrar o de abstenernos. Las normas pueden ser establecidas desde el propio individuo que se las auto impone, y en este caso son llamadas normas autónomas, como sucede con las éticas o morales.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El trabajo de investigación y la propuesta que se presenta, están fundamentados bajo los principios constitucionales legales vigentes en el país.

1.3.1 De acuerdo a la constitución de la República

En su Art. 359 dispone que el Estado organice un Sistema Nacional de Salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector, el mismo que funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.

1.3.2 Según Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

En el Art. 3.- LOSNS. Objetivos.- El Sistema Nacional de Salud cumplirá los siguientes objetivos: Numeral 4. “Promover, la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector”. La Cruz Roja de La Libertad se encuentra alineada en ese principio.

En el Art. 4.- Principios.- El Sistema Nacional de Salud, se regirá por los siguientes principios:

1. Equidad.- Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.
2. Calidad.- Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.
3. Eficiencia.- Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada.
4. Participación.- Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de salud.

5. Pluralidad.- Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales y propiciar su interrelación con una visión pluricultural.
6. Solidaridad.- Satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto.
7. Universalidad.- Extender la cobertura de los beneficios del Sistema, a toda la población en el territorio nacional.
8. Descentralización.- Cumplir los mandatos constitucionales que consagren el sistema descentralizado del país.
9. Autonomía.- Acatar la que corresponda a las autonomías de las instituciones que forman el Sistema.

La Cruz Roja, forma parte como integrante del Sistema Nacional de Salud según **Art. 7.-** Integrantes del Sistema.- Forman parte del Sistema Nacional de Salud las siguientes entidades que actúan en el sector de la salud, o en campos directamente relacionados con ella: numeral 8. Cruz Roja Ecuatoriana.

Como alcance el Art. 8.- manifiesta que: “La participación de las entidades que integran el Sistema, se desarrollará respetando la personería y naturaleza jurídica de cada institución, sus respectivos órganos de gobierno y sus recursos”.

1.3.3 Según la Ley Orgánica de Salud

En el Art. 2.- manifiesta que: “Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional”. Además en el Art. 10.- expresa: “Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley”.

1.3.4 Según el Plan Nacional del Buen Vivir

El PNDBV en su Política 1.1 dice: “Garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades (en especial salud, educación, alimentación, agua y vivienda)”. literal a. “Ampliar la cobertura y acceso de los servicios públicos de salud y educación para toda la población, mejorando la infraestructura física y la provisión de equipamiento, a la vez que se eliminen barreras de ingreso a grupos de atención prioritaria, mujeres, pueblos y nacionalidades” Pág. 145.

Además la Política 3.3. Manifiesta: “Garantizar la atención integral de salud por ciclos de vida, oportuna y sin costo para las y los usuarios, con calidad, calidez y equidad” en el literal: Articular los diferentes servicios de la red pública de salud en un sistema único, coordinado e integrado y por niveles de atención.

Todo el sistema nacional integrado de salud debe considerar una planificación adecuada en el servicio de salud para los ciudadanos a través de la Cruz Roja Ecuatoriana y los organismos del Estado, a fin que la atención se equitativa y oportuna.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación es con el objetivo de instituir los instrumentos de investigación, se analizó la Operacionalización de las variables para comprobar la condición organizacional actual proporcionada por la recopilación de información del objeto de estudio, referente a los aspectos científicos y técnicos en la elaboración y desarrollo en el proceso de investigación.

El presente estudio se fundamentó en el trabajo de campo, como factor relevante para el tema a investigación con el fin de exponer causas y efectos, interpretar su naturaleza e implicaciones, implantar los factores que promueven y proporcionar al predecir su ocurrencia.

El diseño que se realizó es el Cuantitativo que comprende el grado de estructuración impuesta por anticipado al estudio, los estudios Cuantitativos tienden a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo que se utilizó en esta investigación, es el proyecto factible o de intervención, y determinar si es o no factible. En la distribución del proyecto factible, debido a que posee las siguientes etapas:

1. Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta.

2. Procedimiento metodológico, actividades, recursos necesarios para el cumplimiento.
3. Análisis, conclusiones sobre su viabilidad y ejecución del proyecto. En proceso de su desarrollo llevar a cabo la propuesta, evaluación tanto del proceso y de sus resultados.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Durante la ejecución del trabajo se aplicaron varios tipos de investigación con el objeto de permitir conocer la situación actual de la entidad, conseguir los datos correctos para el análisis respectivo de la propuesta de Diseño Organizacional para la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

2.3.1 Por el Propósito

Los tipos de investigación por el propósito son: Básica y Aplicada, en el presente trabajo se utilizó la Investigación Básica.

2.3.1.1 Investigación Básica

A través de esta investigación se realizó la formulación, ampliación o valoración del estudio realizado, de tal manera que facilite elaborar nuevas políticas, principios, entre otros en beneficio de la institución.

2.3.2 Por el Nivel

Los tipos de investigación de acuerdo al nivel de estudio, pueden ser exploratorios, descriptivos o correlacionales y explicativos. En este caso se utilizó el descriptivo en este estudio:

2.3.2.1 Investigación Descriptiva

Se utilizó para realizar la descripción, y registro de datos, análisis e interpretación de la naturaleza en tiempo presente, y la composición o procesos de los fenómenos que inciden en la problemática de la organización. Se trata de reflejar lo que aparece, tanto en el ambiente legal, como social, información primaria y secundaria.

2.3.3 Por el Lugar

Se representa las fuentes que se emplearon en este trabajo para reunir información necesaria, y que constituyen la Documental, Bibliográfica y de Campo.

2.3.3.1 Investigación Documental-Bibliográfica

Se estableció la investigación con la finalidad obtener la mayor cantidad de información, a través del manejo y revisión de fuentes primarias tales como: Documentos actuales, como históricos de la cruz roja, secundarias los libros, revistas, periódicos y otras publicaciones referentes al tema proporcionados por la Biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y la Biblioteca Virtual.

2.3.3.2 Investigación de Campo

Comprende el estudio sistemático de problemas existentes en la cruz roja, para ello se realizaron varias visitas a la institución, con la finalidad de descubrir, explicar sus causas y efectos, establecer los factores que lo motivaron y permitieron establecer la ocurrencia del problema. Basado en la información que procede de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

2.3.4 Por la Dimensión

Se referirá al elemento integrante de una variable compleja, que resultado de un análisis o descomposición, esto condujeron al establecimiento de modalidades particulares de desarrollar investigación en la que se combinan técnicas y adoptan criterios y enfoques propios.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la Dimensión Transversal, que se refiere al empleo que hace el estudio de la dimensión temporal. Los diseños transversales implicó la recolección de datos en un solo de terminado tiempo, que se realizó en los meses que duró la investigación para él apoya del tema de tesis es decir en el año 2013.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos son herramienta básica y llegar a la meta propuesta, se mencionan los tipos de métodos los cuales son: Método Científico, Experimental, Deductivo, Inductivo, Analítico. En este estudio se utilizó el inductivo y analítico.

2.4.1 Método Inductivo

En este método se analizó casos partir de los cuáles se extraen conclusiones de carácter general, permitiendo partir de la observación de fenómenos o situación particular que marco el problema de la investigación.

2.4.2 Método Analítico

El método analítico consistió en la desmembración de un todo con el objeto de desintegrar en sus partes o elementos, estar en la mira de las causas, naturaleza y efectos. Se pudo proceder a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, para comenzar desde el más simple o realizables hasta el más complejo.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, para aproximarse a los hechos y acceder a los conocimientos.

En la realización de la investigación se utilizaron las encuestas y entrevistas, a su vez las preguntas son el resultante de los ítems proyectados por los indicadores obtenidos en la matriz de Operacionalización de las variables.

2.5.1 Entrevista

La entrevista es la relación por medio de una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes sobre el tema planteado por tal motivo las preguntas debe redactarse y plantearse de manera directa, clara y con un lenguaje sencillo no rebuscado ni ambiguo.

Para obtener una mayor información y la más adecuada se lo realizo la entrevista al presente de la Cruz Roja en el cual hace referencia a las actividades que realiza y también se realizó la entrevista a la comunidad porque ellos son lo que puede captar sobre los servicios que presta la institución.

2.5.2 Encuestas

La encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundidas y se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objetivo de recabar información. Este instrumento que se empleó para recibir la información a través de los usuarios y de las personas relacionadas dando realce a tener un resultado positivo, lo que permitirá establecer el diagnóstico, la factibilidad y propuesta de investigación con respecto a las necesidades existentes de la empresa que se desea crear.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación, los instrumentos serán de gran ayuda, siendo destinados a facilitar una definición operacional de la hipótesis y sirven a la medida de los indicadores de las variables.

Al realizar la entrevista el instrumento a utilizarse será la Guía de Entrevista detallada de la siguiente manera:

2.6.1 Guión de Entrevista

Poner en práctica un instrumento ya determinado, establecerá el grado de relevancia que proporcione elaborar con orden y fácil entendimiento, se logrará por medio de un conjunto de preguntas de forma oral que se realiza a las personas inmersas en el problema motivo del estudio.

Se requiere planear con sumo cuidado el contenido y la estructura de la misma.

2.6.2 El Cuestionario

Es una herramienta de la encuesta, así para elaborar un cuestionario se debe considerar a la teoría, la hipótesis, y por último los objetivos de la investigación. Hay que tener en cuenta las características de la población o de la organización y el sistema de aplicación que será utilizado, estos aspectos sirven para determinar el tipo de preguntas, el lenguaje, número y el formato de respuesta.

Para realizar el modelo de encuesta se aplicará la escala de tipo Likert, también denominada método de evaluaciones sumarias, es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población o Universo

En esta tesis se utilizó para el siguiente estudio al personal que labora en la Cruz Roja del Cantón La Libertad, que son 15 personas que actualmente trabajan en la institución, además de 45 voluntarios que prestan servicio en conjunto con la organización e inclusive a las personas que reciben los servicios.

CUADRO N° 4 Población a investigar

Estrato Poblacional	Cantidad
Directivos	2
Personal Administrativo	6
Personal Operativo	9
Voluntarios	45
Total	60

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Gladys Morales Pozo

2.7.2 El Muestreo

En la metodología de la investigación otro punto relevante utilizado es la muestra que es una parte de la población, implica al todo y luego expresa la magnitud de las características de la cual fue obtenida. El muestreo hace posible una mejor planeación y control en el diseño de la investigación y permite desarrollar un estudio más detallado sobre la población.

2.7.2.1 Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Se escogió este tipo de muestreo debido a que se considera el más idóneo para determinar la muestra de la población a encuestar.

Para resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la fórmula expresado de este modo:

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población

Z = Nivel de confianza: 1.96

p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

q = Posibilidad que no se cumpla: 50%

e = Margen de error: 5%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * 60}{(0.05)^2(60 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{57,624}{1,1079}$$

$$n = 52$$

Luego de haber aplicado la fórmula, se obtuvo como resultado 52 encuestas para comenzar a realizar la recolección de datos e información, que permitirá ejecutar la presente tesis.

CUADRO N° 5 Distribución de la Muestra

Estrato Poblacional	Cantidad
Directivos	2
Personal Administrativo	6
Personal Operativo	9
Voluntarios	37
Total	52

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El presente trabajo de tesis se lo realizará por medio del cuestionario, aplicada a las personas relacionadas. Los ítems se realizarán con la finalidad de almacenar información sobre la situación y características del servicio, frecuencia de utilización del servicio, sugerencias. Además se utilizará las herramientas de la operacionalización de las variables tanto los indicadores como los ítems.

2.8.1 Procedimientos

De esta manera el procedimiento se seguirá para el objeto de estudio es el que se detalla a continuación:

1. Selección del problema.
2. Encontrar información.
3. Definir el tema.

4. Localizar y seleccionar el material.
5. Evaluar la referencia del material.
6. Tomar notas
7. Construir el proyecto

2.8.2 Procesamiento

Permite obtener resultados en términos de medidas estadísticas descriptivas como son: distribución de frecuencias, porcentajes, de esta manera:

1. Recolección de datos a través de encuestas, entrevistas.
2. Se determinará cada ítem la frecuencia y el porcentaje de opinión
3. Se agruparán las respuestas de acuerdo con las dimensiones del estudio.
4. Se analizarán en términos descriptivos los datos que se obtengan.
5. Se interpretará los resultados, para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 TABULACIÓN, GRÁFICO Y PRESENTACIÓN DE ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA CRUZ ROJA.

Edad de los Encuestados

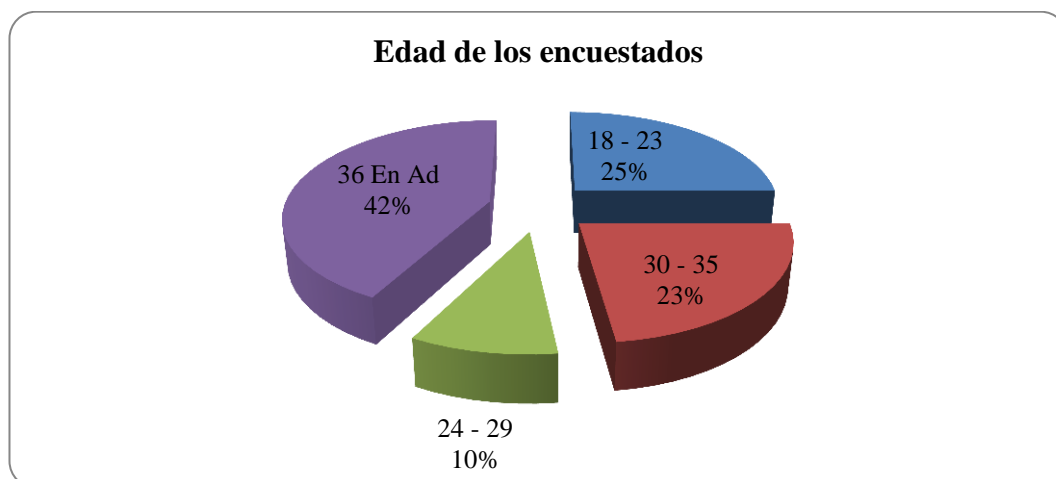
CUADRO N° 6 Edad de los Encuestados

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
1	18 – 23	13	25,00
	30 – 35	12	23,08
	24 – 29	5	9,62
	36 En Ad	22	42,31
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales

GRÁFICO N° 12 Edad de los Encuestados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En el gráfico se observa que el 42 % del total de encuestados corresponde al rango de edad de 36 años en adelante, el 25% en el rango de 30 a 35 años, el 25 % al rango de 18 y 23 años y el 10% al rango de 24 a 29 años.

Género de los Encuestados

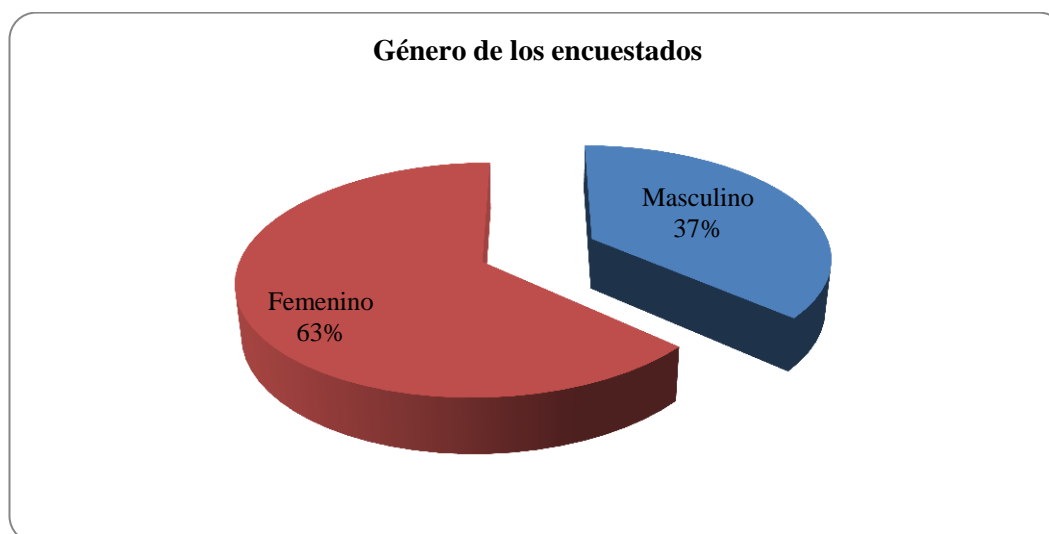
CUADRO N° 7 Género de los Encuestados

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
2	Masculino	19	36,54
	Femenino	33	63,46
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 13 Géneros de los Encuestados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados obtenidos el 63% de los encuestados corresponde al género femenino y el 37% lo conforma el género masculinos, se considera que el género femenino es la más eficaz para la institución.

Estado Civil de los encuestados

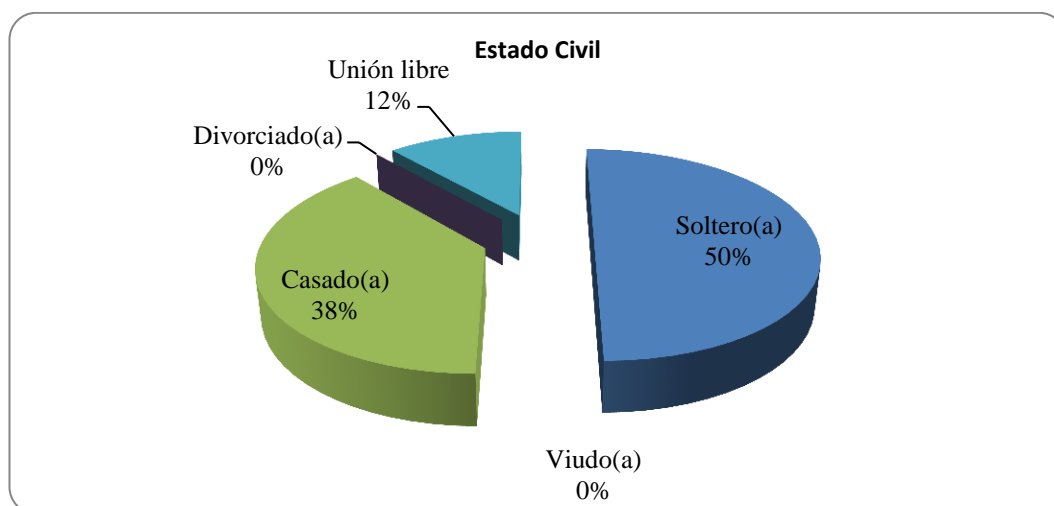
CUADRO N° 8 Estado Civil de los encuestados

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
3	Soltero(a)	26	50,00
	Viudo(a)	0	0,00
	Casado(a)	20	38,46
	Divorciado(a)	0	0,00
	Unión libre	6	11,54
	Total		52

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales

GRÁFICO N° 14 Estado Civil de los Encuestados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

Los resultados obtenidos sobre el estado civil al personal que trabaja en la Cruz Roja indican que el 50% son solteros, 38% casados y 12% unión libre, se manifiestan que la mayoría son solteros.

Lugar de residencia de los encuestados

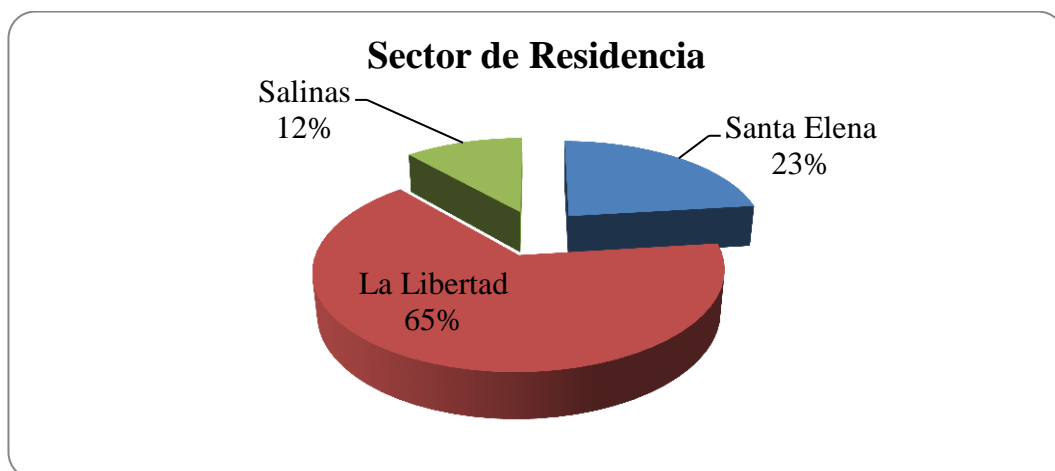
CUADRO N° 9 Lugar de residencia de los encuestados

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
4	Santa Elena	12	23,08
	La Libertad	34	65,38
	Salinas	6	11,54
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 15 Lugar de residencia de los encuestados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el lugar de residencia el 65% son de La Libertad, el 23% Santa Elena y el 12% son de Salinas, se manifiesta que el personal que labora en la institución la mayoría residen en el cantón La Libertad.

Nivel de instrucción académica de los encuestados

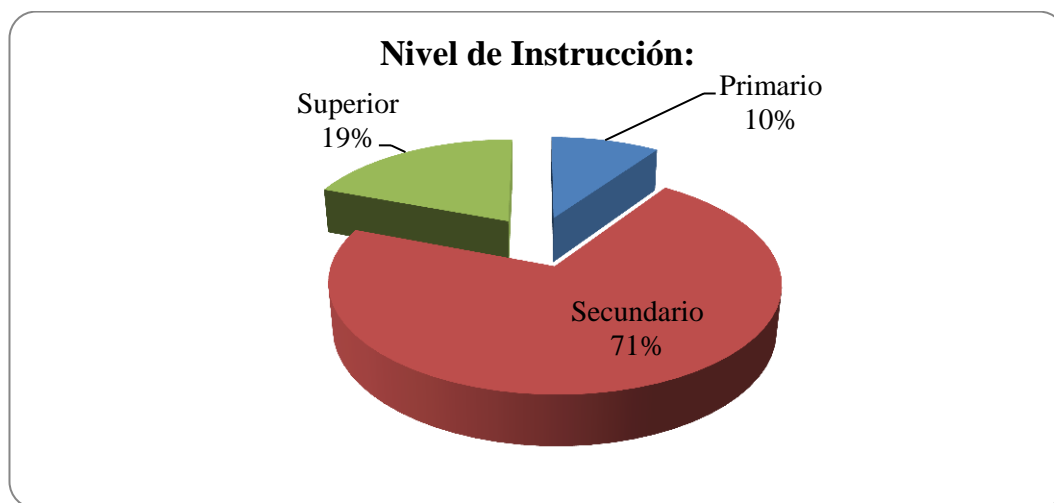
CUADRO N° 10 Nivel de instrucción académica de los encuestados

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
5	Primario	5	9,62
	Secundario	37	71,15
	Superior	10	19,23
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 16 Nivel de instrucción académica de los encuestados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

La encuesta aplicada al personal de la Cruz Roja sobre el nivel de instrucción académica indica que el 71% nivel secundario, 19% nivel superior y el 10% nivel primario. Siendo necesario que el personal que labora obtén por una educación superior.

Nivel de trabajo de los encuestados

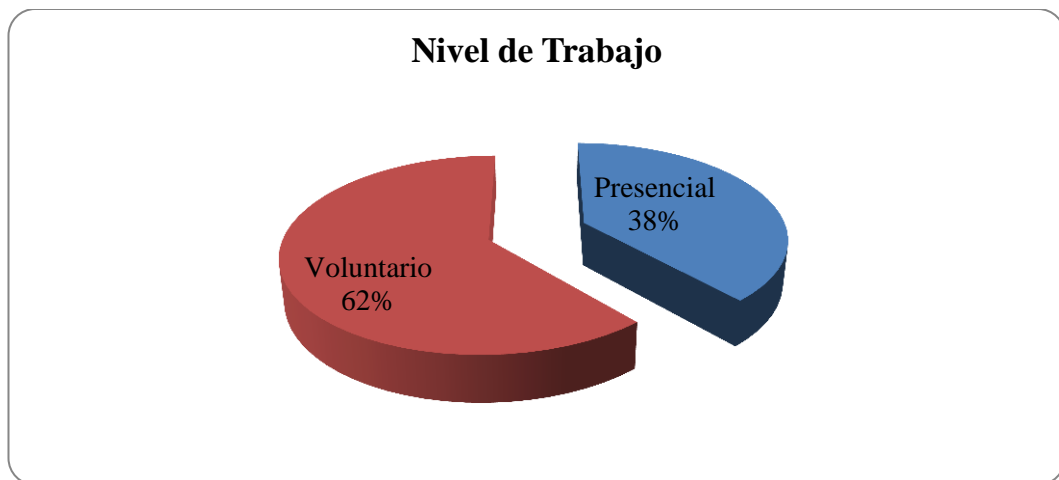
CUADRO N° 11 Nivel de trabajo de los encuestados

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
6	Presencial	20	38,46
	Voluntario	32	61,54
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 17 Nivel de trabajo de los encuestados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales

Mediante los resultados que se obtuvo sobre el nivel de trabajo el 38% son presenciales y el 62% son voluntarios.

Pregunta N° 7 ¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?

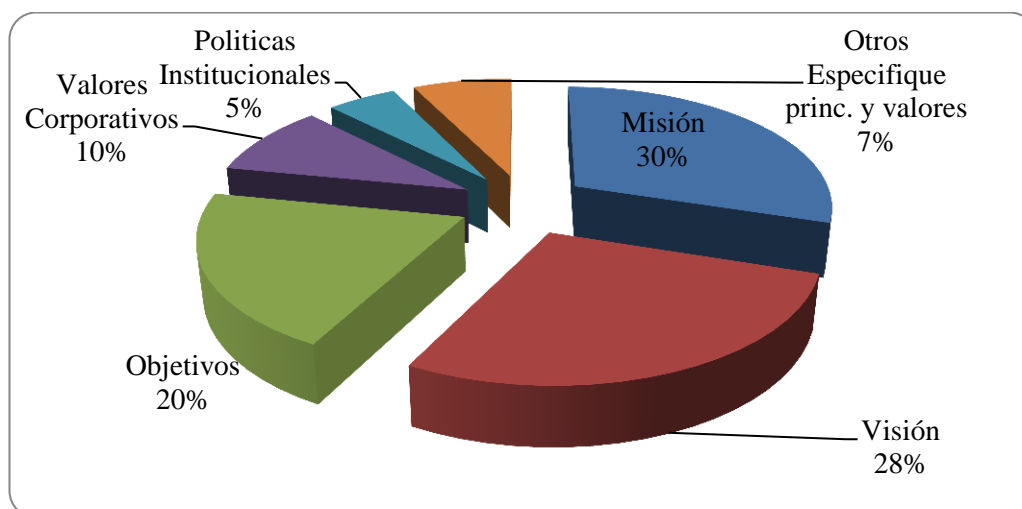
CUADRO N° 12 ¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
7	Misión	41	29,93
	Visión	38	27,74
	Objetivos	28	20,44
	Valores Corporativos	13	9,49
	Políticas Institucionales	7	5,11
	Otros Especifique	10	7,30
	Total	137	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 18 ¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En el gráfico se observa que el 30% del total de encuestados conoce la Misión de la Cruz Roja, el 28% la Visión, el 20% los Objetivos, el 10% los valores Corporativos, el 5% las políticas institucionales, el 7% a los principios y valores. Siendo necesario promover la difusión de los aspectos administrativos de la Cruz Roja.

Pregunta N° 8 ¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?

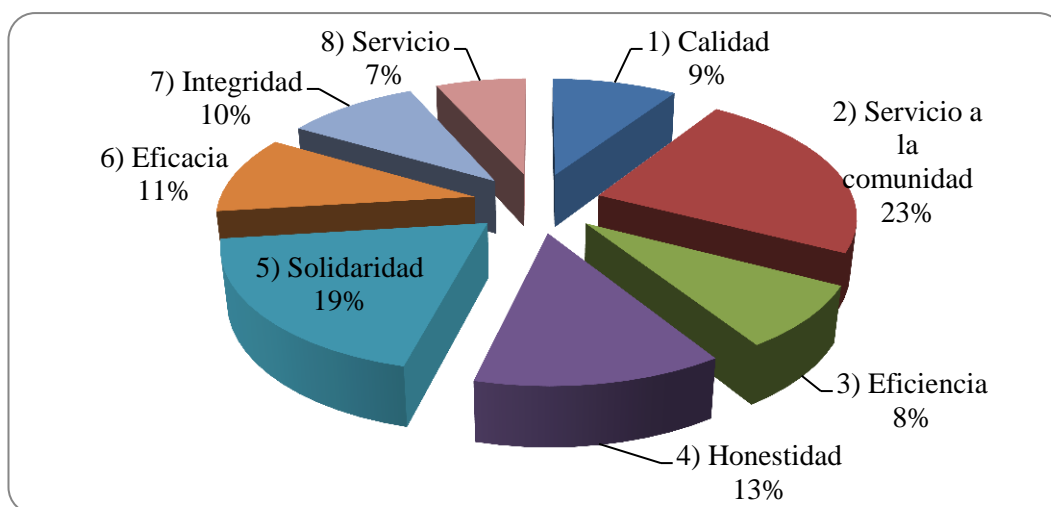
CUADRO N° 13 ¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
8	1) Calidad	18	9,33
	2) Servicio a la comunidad	45	23,32
	3) Eficiencia	16	8,29
	4) Honestidad	25	12,95
	5) Solidaridad	37	19,17
	6) Eficacia	20	10,36
	7) Integridad	19	9,84
	8) Servicio	13	6,74
	Total	193	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 19 ¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Cruz Roja se mostraron en un 23% servicio a la comunidad, 19% con la solidaridad, 13% honestidad, 11% eficacia, 10% integridad, 9% calidad, 8% eficiencia y 7% servicio, quiere decir que el personal de la institución se identifican con el principio servicio a la comunidad.

Pregunta N° 9 ¿Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?

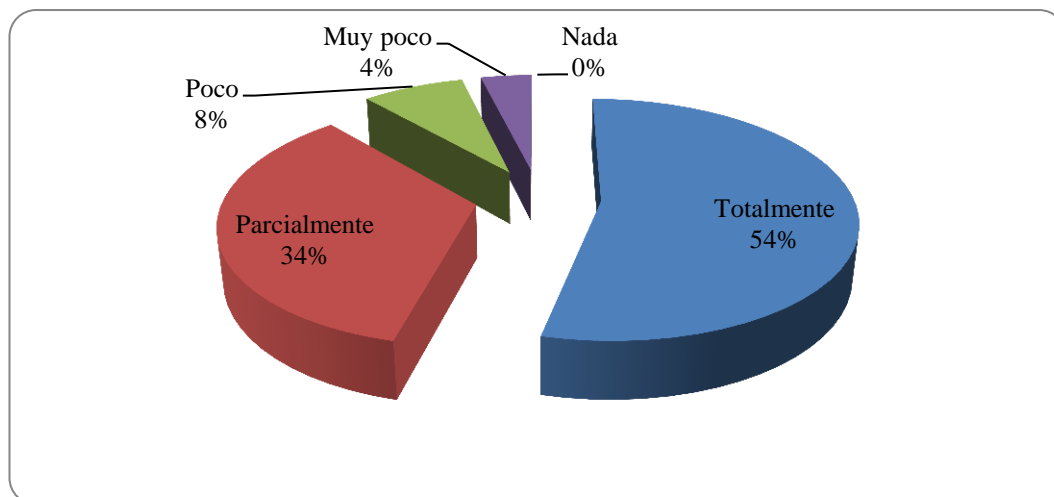
CUADRO N° 14 ¿Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
9	1) Totalmente	28	53,85
	2) Parcialmente	18	34,62
	3) Poco	4	7,69
	4)Muy poco	2	3,85
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 20 ¿Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

La encuesta aplicada al personal de la Cruz Roja el 54% está totalmente de acuerdo de que si dispone de una estructura organizacional, 34% parcialmente, 4% muy poco, y el 8% poco, esto requiere aplicar de una manera eficaz para un buen servicio.

Pregunta N° 10 ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?

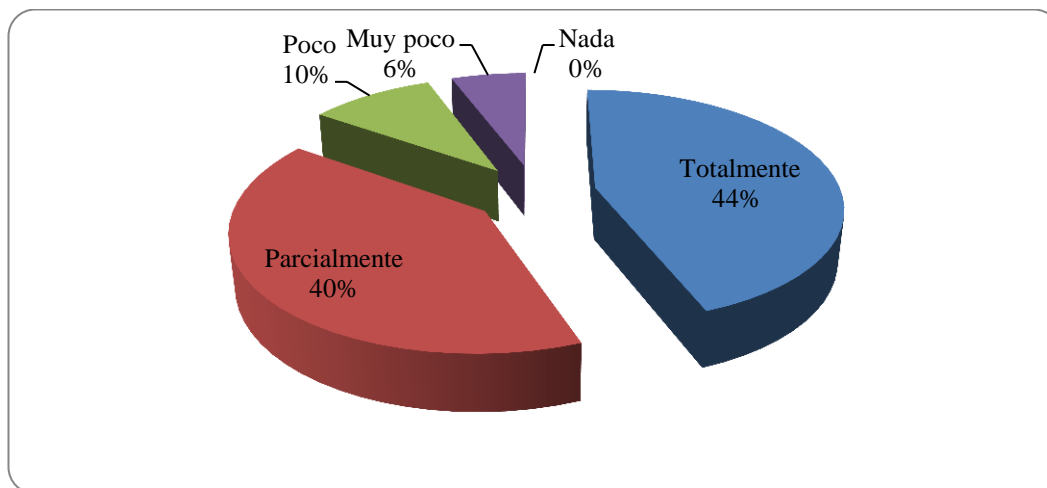
CUADRO N° 15 ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
10	1) Totalmente	23	44,23
	2) Parcialmente	21	40,38
	3) Poco	5	9,62
	4)Muy poco	3	5,77
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 21 ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En el gráfico se observa que el 44% del total de encuestados considera totalmente misión, visión, objetivos, valores y políticas de la institución, el 40% parcialmente, el 10% poco, y el 6% considera muy poco, lo que se concluye que el personal necesitan conocer la estructura organizacional de la Cruz Roja.

Pregunta N° 11 ¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?

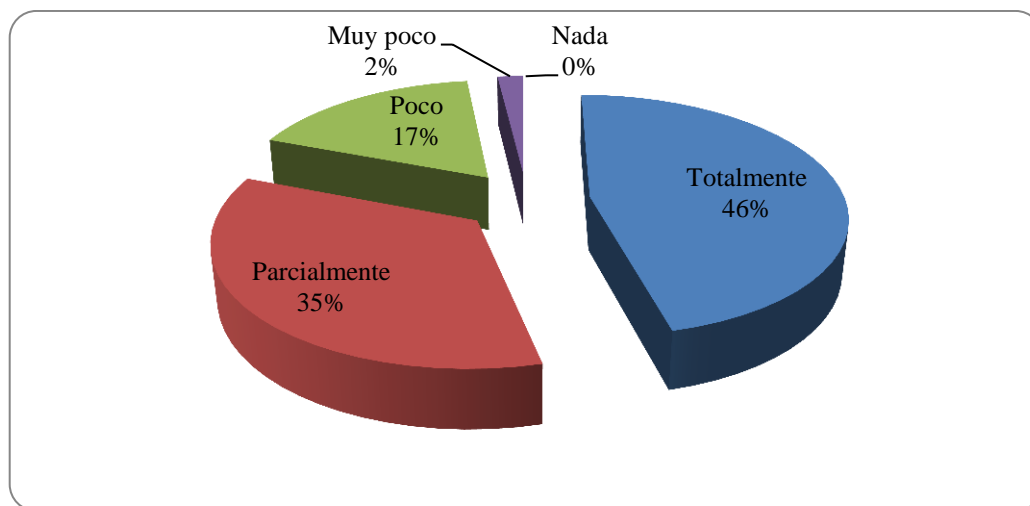
CUADRO N° 16 ¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
11	1) Totalmente	24	46,15
	2) Parcialmente	18	34,62
	3) Poco	9	17,31
	4) Muy poco	1	1,92
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 22 ¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

El gráfico nos demuestra que la mayoría del personal de la Cruz Roja si conoce los procesos administrativos, en un 46% manifestó totalmente, 35% parcialmente, 2% muy poco conocen los procesos, y el 17% lo considera poco, que se puede manifestar que la mayoría considera los procesos administrativos.

Pregunta N° 12 ¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?

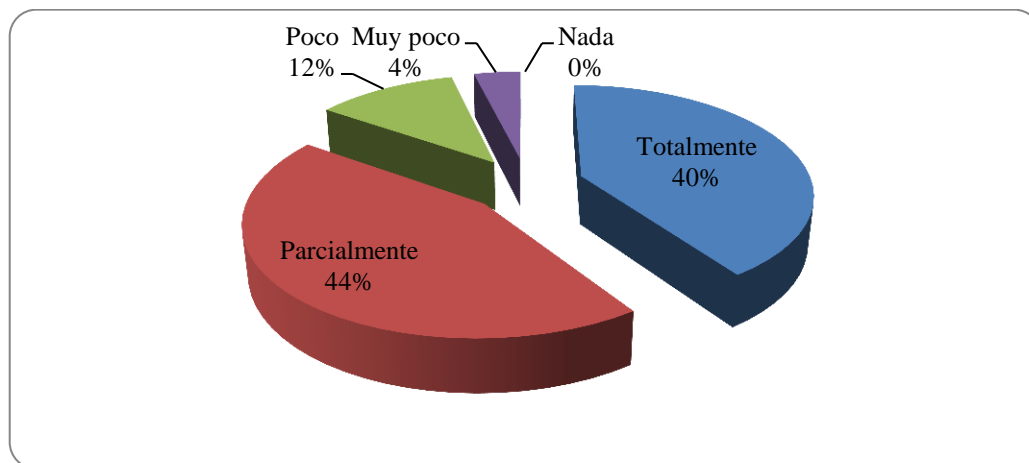
CUADRO N°17 ¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
12	1) Totalmente	21	40,38
	2) Parcialmente	23	44,23
	3) Poco	6	11,54
	4) Muy poco	2	3,85
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 23 ¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la aplicación de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja el 40% la considera totalmente, el 44% parcialmente, el 4% considera muy poco los procesos, y el 12% poco, se manifiestan que la mayoría del personal no aplica los procesos de manera educada.

Pregunta N° 13 ¿Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:

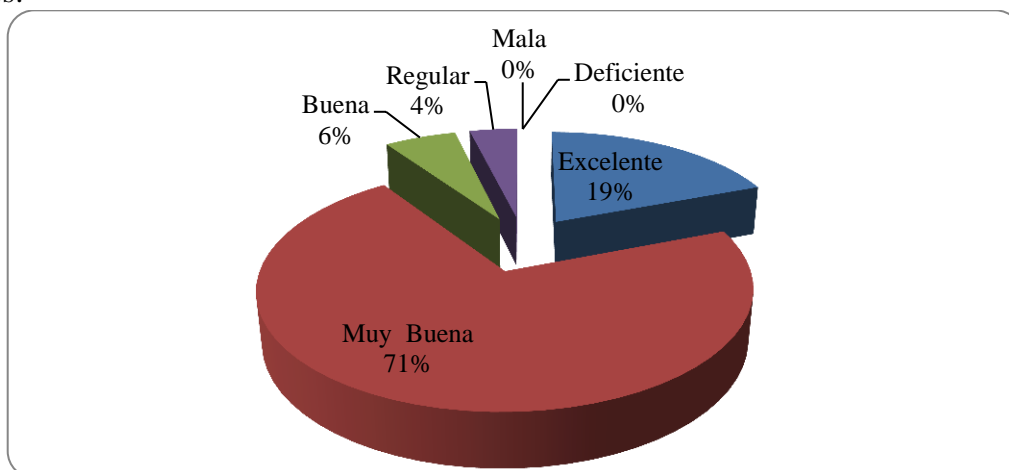
CUADRO N° 18 ¿Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
13	1) Excelente	10	19,23
	2)Muy Buena	37	71,15
	3) Buena	3	5,77
	4) Regular	2	3,85
	5) Mala	0	0,00
	6) Deficiente	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 24¿Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

Se observa que el 71% considera que la estructura física es muy buena, mientras que el 19% la considera excelente, el 6% que es buena, y el 4% considera regular, esto requiere una mejor estructura para poder cubrir las necesidades que requieren los usuarios de la Cruz Roja.

Pregunta N° 14 ¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?

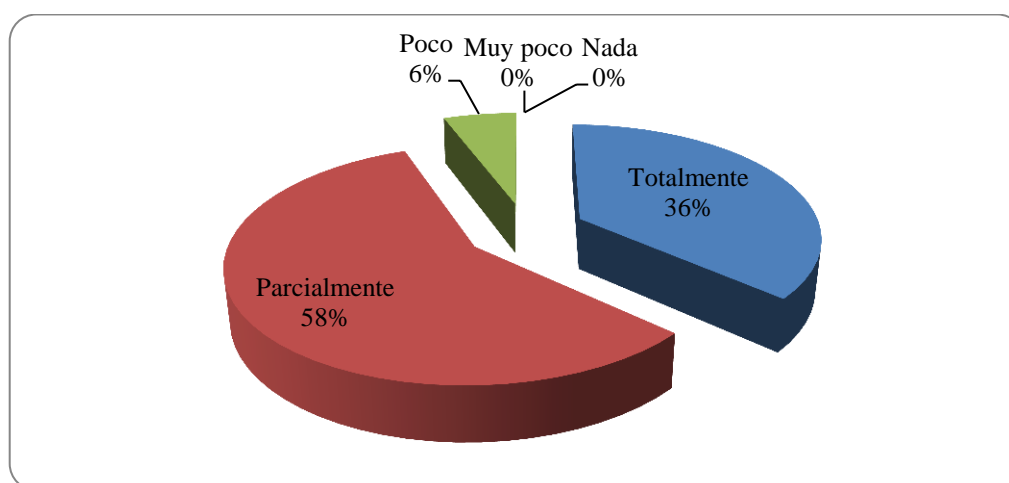
CUADRO N° 19 ¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
14	1) Totalmente	19	36,54
	2) Parcialmente	30	57,69
	3) Poco	3	5,77
	4) Muy poco	0	0,00
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 25 ¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En base a la encuesta se observa que el 58% considera parcialmente que la organización actual no está, con la capacidad de cumplir con eficacia la labor, mientras que el 36% la considera totalmente, y el 6% lo considera poco, se requiere emplear de una manera eficiente las medidas para un buen desempeño laboral.

Pregunta N° 15 ¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?

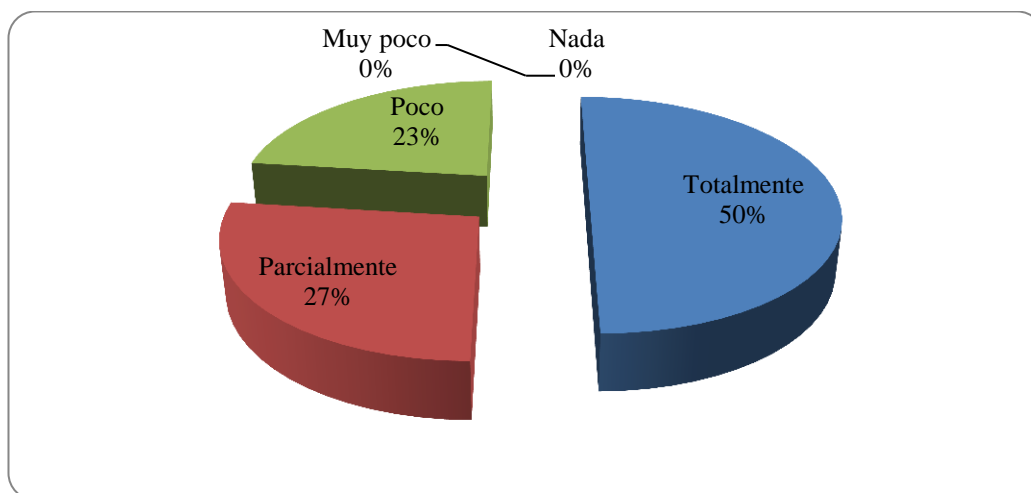
CUADRO N° 20 ¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
15	1) Totalmente	26	50,00
	2) Parcialmente	14	26,92
	3) Poco	12	23,08
	4) Muy poco	0	0,00
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 26 ¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados conseguidos sobre cómo el perfil profesional está alineado con su actividad, el personal se manifestaron en un 50% considera totalmente, mientras que un 27% lo considera parcialmente, y el 23% poco, se manifiesta que el perfil profesional si influye bastante en actividad dentro de la Cruz Roja.

Pregunta N° 16 ¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?

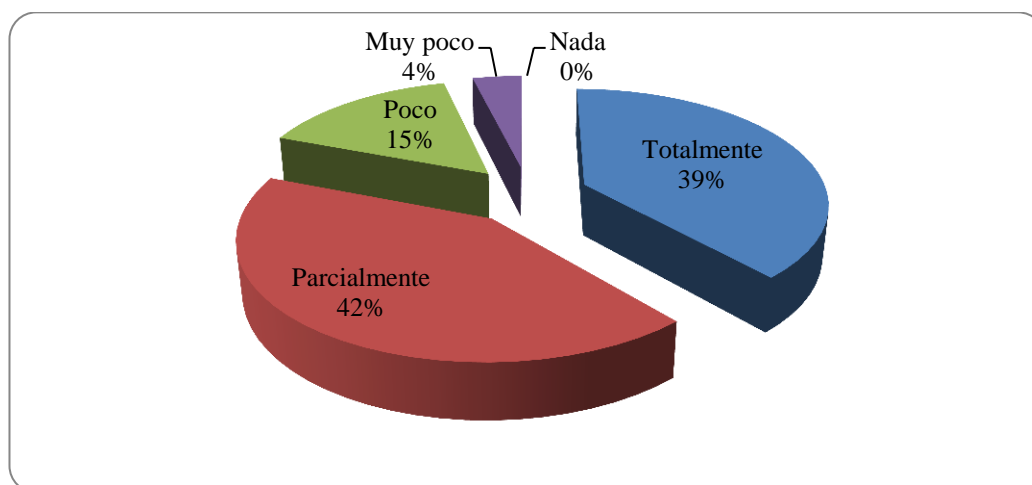
CUADRO N° 21 ¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
16	1) Totalmente	20	38,46
	2) Parcialmente	22	42,31
	3) Poco	8	15,38
	4) Muy poco	2	3,85
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 27 ¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En el gráfico se observa que el 42% del total de encuestados considera parcialmente que el administrador está capacitado para liderar a un grupo humano, el 39% lo considera totalmente de acuerdo, el 4% muy poco, y el 15% considera muy poco, se puede considerar que la mayoría de los encuestados, si está de acuerdo con la estrategia que aplica el administrador.

Pregunta N° 17 ¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?

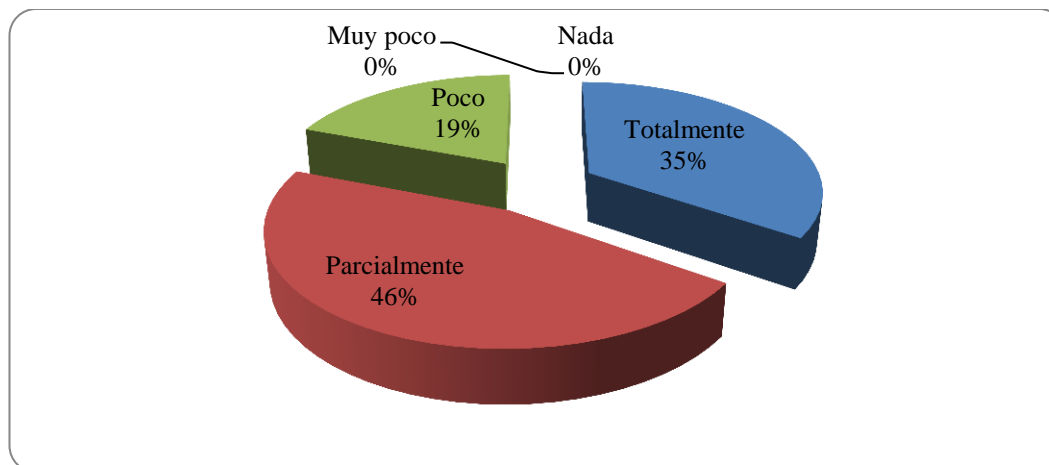
CUADRO N° 22 ¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
17	1) Totalmente	18	34,62
	2) Parcialmente	24	46,15
	3) Poco	10	19,23
	4) Muy poco	0	0,00
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 28 ¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados conseguidos en las encuestas sobre como consideran al personal que se encuentra en el Área de la Cruz Roja, el 46% considera parcialmente responsable en su lugar de trabajo, el 35% la considera totalmente, y el 19% lo considera poco, el resultado induce que se debe de capacitar al personal de cada área para sí brindar una atención de calidad.

Pregunta N° 18 ¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?

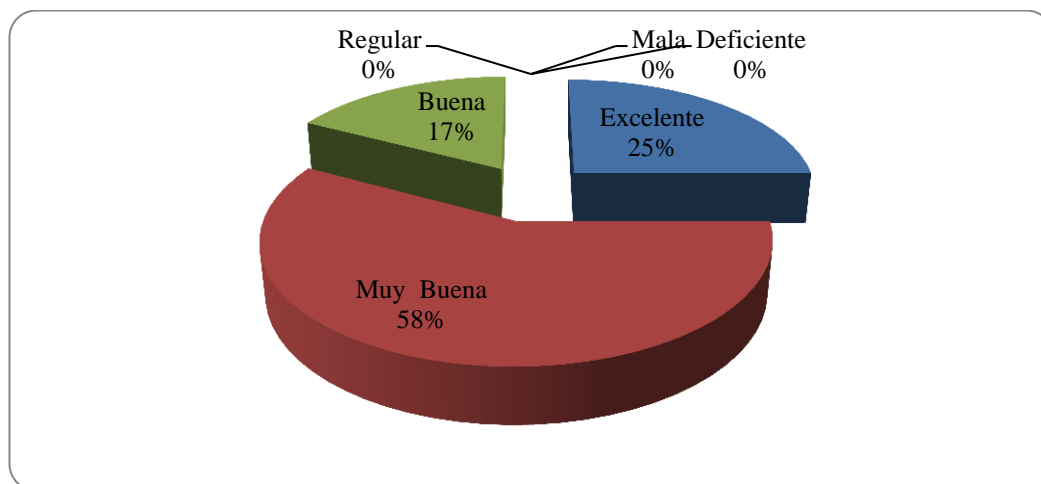
CUADRO N° 23 ¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
18	1) Excelente	13	25,00
	2) Muy Buena	30	57,69
	3) Buena	9	17,31
	4) Regular	0	0,00
	5) Mala	0	0,00
	6) Deficiente	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 29 ¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En base a las encuestas aplicadas tanto al personal presencial y voluntarios(as) manifestaron en un 25% la comunicación interna es excelente, el 58% lo considera muy buena y el 17% el personal la considera buena, se deduce que si hay buen dialogo.

Pregunta N° 19 ¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

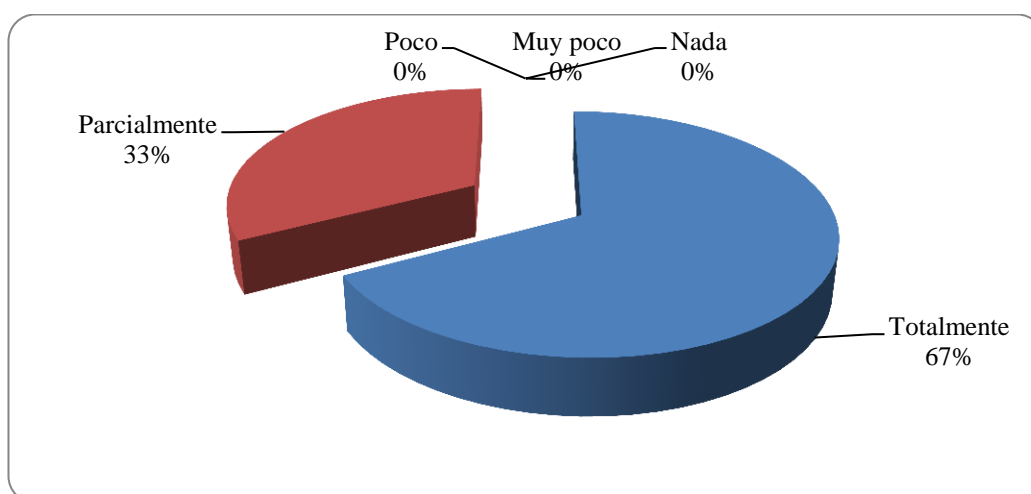
CUADRO N° 24 ¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
19	1) Totalmente	35	67,31
	2) Parcialmente	17	32,69
	3) Poco	0	0,00
	4) Muy poco	0	0,00
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales

GRÁFICO N° 30 ¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En base a las encuestas efectuadas al personal de la Cruz Roja se demuestra que el 67% considera totalmente en recibir motivación emocional, mientras que en un 33% parcialmente, se sugiere considerar que la mayoría necesita recibir motivación para mejorar la atención al usuario.

Pregunta N° 20 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?

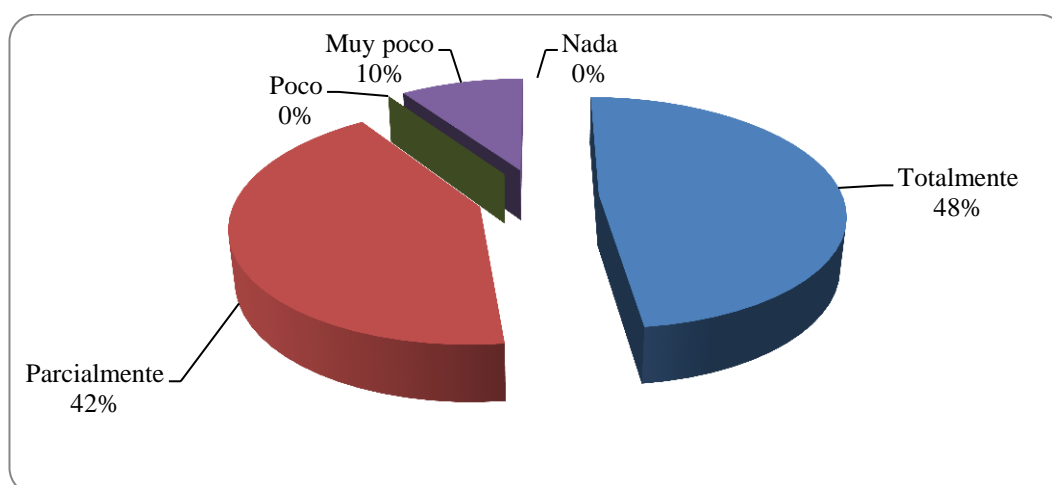
CUADRO N° 25 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
20	1) Totalmente	25	48,08
	2) Parcialmente	22	42,31
	3) Poco	0	0,00
	4) Muy poco	5	9,62
	5) Nada	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 31 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En el gráfico se puede observar la estructura organizacional que tiene la Cruz Roja en un 48% se considera totalmente los procedimientos definidos, el 42% considera parcialmente, y el 10% muy poco, lo que se puede manifestar en que los procedimientos que tiene la institución no es mala se propone mejorar, para que el personal puedan desenvolverse mejor en un ambiente de armonía.

Pregunta N° 21 ¿Cree usted que la Cruz Roja requiere una reorganización para mejorar el servicio que ofrece?

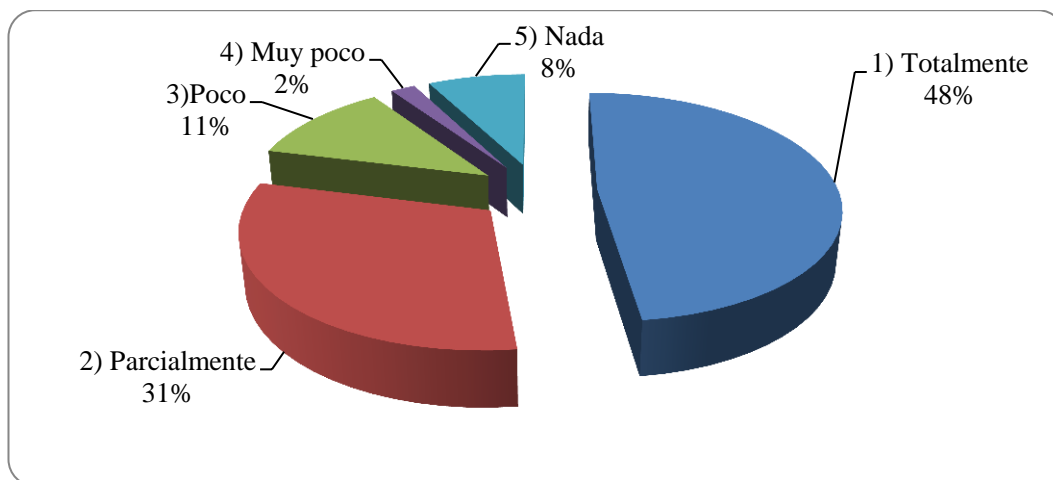
CUADRO N° 26 ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
21	1) Totalmente	25	48,08
	2) Parcialmente	16	30,77
	3) Poco	6	11,54
	4) Muy poco	1	1,92
	5) Nada	4	7,69
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 32 ¿Cree usted que la Cruz Roja requiere una reorganización para mejorar el servicio que ofrece?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En base a las encuestas realizadas al personal de la Cruz Roja sobre el cambio de una reorganización para mejorar el servicio el 48% la considera totalmente, el 31% parcialmente, el 11% poco, el 2% muy poco, y el 8% nada, se requiere aplicar de una manera eficientemente las medidas para mejorar el servicio que ofrece.

Pregunta N° 22 ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?

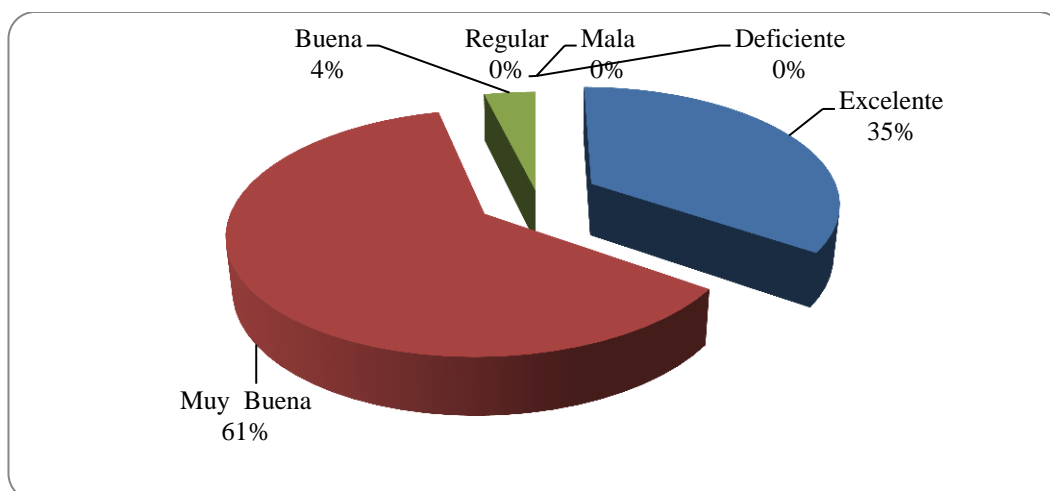
CUADRO N° 27 ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
22	1) Excelente	18	34,62
	2)Muy Buena	32	61,54
	3) Buena	2	3,85
	4) Regular	0	0,00
	5) Mala	0	0,00
	6) Deficiente	0	0,00
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 33 ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

De acuerdo a los resultados conseguidos en las encuestas sobre el servicio que brinda la Cruz roja, el 61% del personal manifestó que es muy buena, el 35% la considera excelente, y el 4% buena, se puede manifestar que la mayoría del personal se encuentra conformes con el servicio que presta la Cruz Roja.

Pregunta N° 23 ¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?

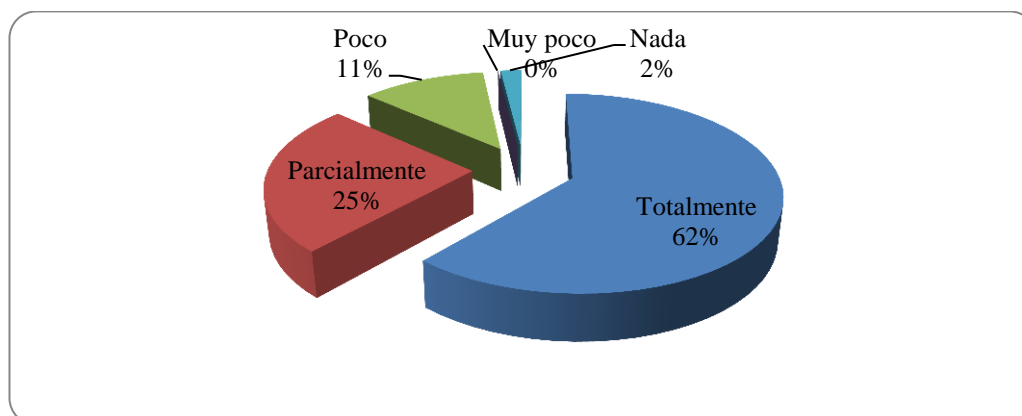
CUADRO N° 28 ¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?

Ítem	Alternativas	Resultado	Porcentaje
23	1) Totalmente	32	61,54
	2) Parcialmente	13	25,00
	3) Poco	6	11,54
	4) Muy poco	0	0,00
	5) Nada	1	1,92
	Total	52	100

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales

GRÁFICO N° 34 ¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

Se observa que el 62% considera totalmente de acuerdo que la Cruz Roja debe de tener un diseño organizacional, mientras que el 25% la considera parcialmente, el 11% considera poco y el 2% nada, esto requiere para el fortalecimiento de los proceso administrativo y mejorar estructura organizacional para poder cubrir con las necesidades que requieren los usuarios.

3.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Estos indicadores observaron el efecto que tiene la variable dependiente en la independiente. El cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Dónde:

nie = frecuencia absoluta esperada.

Tniof = total de las frecuencias absolutas observadas en la fila.

Tnioc = total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

n = tamaño muestral.

Cálculo de frecuencias:

Variable Independiente

Para la celda 1

$$nie1 = (52 \times 250) / 260 = 50$$

Para la celda 2

$$nie1 = (52 \times 10) / 260 = 2$$

CUADRO N° 29 Variable independiente

VARIABLE INDICADOR	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?	50	2
¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?	49	3
¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?	52	0
¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?	52	0
¿Cree usted que la Cruz Roja requiere una reorganización para mejorar el servicio que ofrece?	47	5
Promedio	50	2

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

Variable dependiente

Para la celda 1

$$nie1 = (52 \times 255) / 260 = 51$$

Para la celda 2

$$nie1 = (52 \times 5) / 260 = 1$$

CUADRO N° 30 Variable Dependiente

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
INDICADOR		
¿Cómo califica usted la organización de la Cruz Roja?	52	0
¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?	51	1
¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?	50	2
Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:	50	2
¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual está en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?	52	0
Promedio	51	1

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

CUADRO N° 31 Resumen de Variables

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
V. I:	50	2
V.D:	51	1
TOTAL	101	3

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

CUADRO N° 32 Resumen de los promedios obtenidos en las variables independientes y dependientes

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	Tniof
VI	nio= 50 nie= 101	nio= 2 nie= 3	52
VD	nio= 51 nie= 101	nio= 1 nie= 3	52
Tnioc	101	3	104

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por Gladys Morales Pozo

En la tabla no se refleja que el total de las frecuencias absolutas observadas en la fila es de 260 y corresponden al mismo número del total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se procede a aplicar la fórmula para encontrar la nie (frecuencia absoluta esperada).

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{52 * 52}{104}$$

$$nie = \frac{2704}{104}$$

$$nie = 26$$

La nie (frecuencia absoluta esperada), es 26, se procede a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(52 - 26)^2}{26}$$

$$X^2 = \frac{28224}{26} =$$

$$X^2 = 1086$$

$$\text{Raíz} = 32,94$$

Se determinó el valor de chi cuadrada que es 32,94 se la compara con su valor teórico, con un nivel de confianza de 95%. Para poder comparar el valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, se debe calcular el grado de libertad para cuadros 2 * 2 al 95% de confianza mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

Dónde:

gl= grados de libertad

f= filas

c= columnas del cuadro

Entonces: $gl = (2-1) (2-1) = (1) (1) = 1$

$$X^2 = 1$$

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1) = gl = 1 = 3.841$$

Resultado de la Prueba de Hipótesis

La chi cuadrada calculada es 32,94, superior a la chi teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Se Puede manifestar que a través de un diseño organizacional incidirá en el Fortalecimiento de los Procesos Administrativos y de Servicios Públicos para la Cruz Roja del Cantón La Libertad - Año 2014.

3.3 CONCLUSIONES

1. El deficiente desarrollo de la estructura organizacional ha llevado a la institución a manejar en una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades.
2. La cultura institucional es débil por la falta de un compromiso verdadero de los trabajadores para con su organización; no obstante, esta situación se origina porque los niveles jerárquicos más altos no han considerado que la difusión de las políticas institucionales, la identificación y fortalecimiento de las políticas y el reconocimiento-cercanía con los personajes que construyeron la historia de la Cruz Roja sea un asunto prioritario.
3. Un grupo de personas no se encuentran satisfechas con el puesto que tiene actualmente; Consideran que su nivel de formación profesional es secundario a las necesidades del puesto, además opinan que no hay un buen sistema de ascenso interno.
4. Los empleados de la Cruz Roja se describen como responsables, con espíritu de equipo, dispuestos a ayudar a la comunidad, y cumplidores con el trabajo que realiza.
5. Se requiere implementar estrategias para obtener mayores recursos económicos con los cuales puedan desarrollarse más programas y poder llegar a sectores aislados de las ciudades donde necesitan de su apoyo.

3.4 RECOMENDACIONES

A los directivos de la Cruz Roja:

Elaborar un programa de desarrollo cultural fundamentado en los siguientes enfoques:

1. Principios y valores de la organización, determinando a través de un diagnóstico de valores y de manera consciente, si ellos realmente son el vínculo que llevará a la organización hacia el éxito, en caso contrario criticarlos, "algunas veces los valores de una organización pueden ser un caos"
2. El liderazgo, y la comunicación interna: determinar a través de un diagnóstico la coherencia de estos factores con los principios y valores establecidos por la organización, de los resultados arrojados realizar los ajustes a que hubiese lugar, de existir una coherencia plena entre ambos enfoques fomentar su fortalecimiento a través de un diseño organizacional dirigido a tal efecto, en caso contrario diseñar un esquema de gestión de cambios a nivel de los factores citados al inicio de este aspecto.
3. Modificar el Manual de funciones para que los procesos y el área de departamentalización estén definidos adecuadamente obteniendo eficiencia en las tareas asignadas
4. Perfeccionar los procesos administrativos para mejorar las actividades asignadas para unos buenos resultados dentro de la organización.
5. Establecer un adecuado procedimiento para la realización de una capacitación continua con temas de especialización en el área que corresponde para el modelo de empoderamiento de administración pública a los actores principales y a los beneficiarios a través de la optimización del flujo de información

CAPÍTULO IV

MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CRUZ ROJA CANTÓN LA LIBERTAD

4.1 PRESENTACIÓN

El administrar técnicamente y con eficiencia las instituciones es una de las labores fundamentales de los directores y gerentes hoy en día, por ello realizar un Diseño Organizacional, es entregar una herramienta muy importante para el funcionamiento institucional, que si bien no pretende ser la única, pero si, una de las mejores alternativas en la consecución de los objetivos de mejoramiento y optimización de los recursos como de la calidad del servicio, en esta institución.

En esta contexto para la elaboración del diseño organizacional para la Cruz Roja del Cantón La Libertad, se identificaron los procesos, pero se establecen los protocolos y estándares de trabajo que siendo importante no se desarrollaron en este estudio porque implican un compromiso institucional al cambio, el mismo que no fue objeto de esta tesis, pero que puede ser un componente de la implementación de esta propuesta.

En base a los resultados obtenidos por la presente investigación, se llegó a la conclusión de que es imprescindible realizar un diseño organizacional que permita que la Cruz Roja del Cantón La Libertad se transforme en una verdadera institución social, que brinde servicios con eficiencia, eficacia y calidad pero brindando la sustentabilidad y sostenibilidad institucional con un enfoque tanto al cliente interno y externo, logrando de esta manera un posicionamiento ciudadano de importancia.

Por lo tanto en este capítulo después de la investigación realizada y de los resultados obtenidos se desarrolla una propuesta de un diseño organizacional que será de apoyo para el mejoramiento en el manejo de la institución y de ayuda social para la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

4.1.1 Objetivos General y Específico de la Propuesta

4.1.1.1 Objetivos General

Elaborar un Diseño Organizacional basado en un manual de funciones para el mejoramiento de los procesos administrativos del servicio público de la Cruz Roja del Cantón La Libertad.

4.1.1.2 Objetivos Específicos

- a. Diseñar un Modelo Organizacional que contenga estrategias de administración adecuada para la consecución de objetivos de la Cruz Roja.
- b. Establecer las estrategias de organización y administración para la Cruz Roja, mediante adecuados procesos y flujo gramas que permitan la eficiencia del talento humano.
- c. Definir los procedimientos administrativos con un Modelo Organizacional en la aplicación de las actividades principales de la Cruz Roja.
- d. Elaborar un presupuesto mediante una planificación de las actividades de las áreas para la viabilidad de la propuesta.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

4.2.1 Misión Propuesta

Somos una entidad que brinda los mejores servicios sociales de salud, con personal ampliamente capacitado y de gran experiencia, tecnología de punta y un modelo organizacional eficiente, que garantiza un servicio oportuno y de calidad para satisfacción de los usuarios.

4.2.2 Visión Propuesta

La Cruz Roja del Cantón La Libertad para el año 2017 Ser reconocidos como una entidad líder en servicios sociales y de salud, basados en la tecnología, profesionalismo capacidad y experiencia de sus personal y un modelo de organización eficiente capaz de proporcionar satisfacción de los usuarios.

4.2.3 Principios corporativos

1. Lealtad

La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Según ciertas convenciones, una persona de bien debe ser leal a los demás, a ciertas instituciones y organizaciones (como la empresa para la cual trabaja) y a su nación.

- a. **Con los usuarios:** Hay que ser leales con el cliente proporcionándole un servicio abierto y sincero.
- b. **Con el personal:** El personal deberá cuidar los recursos de la Organización y denunciar cualquier acto corrupto.

2. Honestidad

Es la conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia entre lo que hace, lo que piensa, lo que dice o que ha dicho.

- a. **Con los usuarios:** Tanto los donantes de sangre como los compradores de la misma merecen toda la honestidad y transparencia por parte del personal, a través de un servicio personalizado y amigable.
- b. **Con los proveedores:** Si algún insumo no ha satisfecho las expectativas entonces hay que comunicar directamente al proveedor para que el problema sea resuelto.
- c. **Con la Competencia:** La sangre es un elemento necesario para la vida, por lo que en cuestión se debe tener honestidad con la competencia para así conjuntamente resolver las necesidades de la población en cuanto a sangre y se refiere.
- d. **Con el personal:** Para que el trabajo fluya correctamente y haya una buena comunicación se necesita que exista honestidad en todas las acciones tomadas dentro de la Cruz Roja.

3. Responsabilidad

La responsabilidad, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las institución, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

- a. **Con los usuarios:** Proporcionando a la sociedad sangre segura.
- b. **Con los proveedores:** Cumplir a tiempo los pagos, ya sean al contado o a crédito.
- c. **Con el personal:** Haciendo que cumplan las normas de bioseguridad y los controles adecuados dentro de los procesos de obtención, procesamiento.
- d. **Con el Gobierno:** Cumpliendo el marco legal que rigen el licenciamiento y funcionamiento de la Cruz Roja.

4. Actitud positiva

Hay muchos profesionales que ingresan a una actividad sin que ésta sea la que más les gusta pero, en base a su dedicación, esfuerzo y capacitación destinada a mejorar su competencia profesional, han alcanzado con el tiempo un desarrollo profesional sostenido, experiencia, especialización, logros, ascensos y mayores ingresos.

- a. **Con los proveedores:** Es necesario mantener buena relaciones con los proveedores y la actitud positiva es una herramienta útil para lograrlo.
- b. **Con el personal:** ser iniciativo y crea un ambiente positivo de trabajo.

5. Trabajo en equipo

Los trabajos en equipo que se dan en la institución son necesarios para resolver los problemas propios de su actividad que van apareciendo.

- a. **Con los usuarios:** Escuchando y atendiendo cualquier queja que tengan, independientemente de su condición social y trabajar adecuadamente para sí alcanzar las metas propuestas.
- b. **Con la Competencia:** Para mantener relaciones cordiales.
- c. **Con el personal:** Indispensable para mantener un buen ambiente de trabajo y excelentes relaciones interpersonales.

6. Orientación al servicio

El momento de la verdad es cualquier situación en la que el usuario se pone en contacto con cualquier aspecto de la institución y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio.

- a. **Con los usuarios:** Se debe mantener buenas relaciones con los clientes (donantes y compradores) porque este puede ser útil para la sociedad.
- b. **Con los proveedores:** Proveer la información necesaria al Proveedor y con el personal para que puedan radicar una queja o querrela por un mal trato recibido por parte del personal de la Cruz Roja.
- c. **Con el personal:** Para que el servicio sea de calidad y correctamente haya una buena comunicación se necesita que exista buen trato al usuario.

4.3 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

4.3.1 Objetivos General

Promover una vida sana y segura, mediante la inclusión social y una cultura de no violencia con la gestión y el posicionamiento en la Sociedad Nacional con mejor salud.

4.3.2 Objetivos Específicos

1. Promover la donación voluntaria altruista y repetitiva de sangre en todos los segmentos de la población y contribuir al acceso y adecuado uso de sangre segura con un talento humano responsable en sus funciones.
2. Fortalecer las capacidades de las comunidades en la prevención y respuesta ante desastres y crisis, posibilitando una eficaz recuperación y la reducción de las vulnerabilidades con medidas de salud adecuadas.
3. Promover la convivencia armónica en la diversidad a través del ejercicio y el respeto de los derechos, impulsando la equidad, la cohesión e integración.

4.4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Luego de verificar los resultados que se obtuvo en la investigación realizada en la Cruz Roja, se determinó que existen falencias en cuanto al bajo conocimiento y aplicación de la Visión y Misión, Objetivos poco conocidos por el personal, inadecuada coordinación de entre las distintas actividades.

El Personal piensa que las máquinas no satisfacen las expectativas, débil monitoreo y evaluación, inadecuado sistema informático de sus acciones y programas hacia el público objetivo. Si bien es cierto, muchas de las personas encuestadas desconocen sobre las funciones y actividades que esta organización

realiza en beneficio de muchas personas que se encuentran en un estado de vulnerabilidad frente a una situación determinada. Su imagen institucional es buena pero podría mejorar si ésta tuviera más contacto con el público, es decir que se debe desarrollar estrategias para llegar a las personas e informar de una manera clara y sencilla sobre lo que realiza una organización de ayuda social como lo es la Cruz Roja.

La Cruz Roja del Cantón La Libertad no cuenta con la ayuda económica de ciertas instituciones porque esto serviría de apoyo y podría auxiliar a poblaciones que se han visto afectadas por causas que se dan en el cantón; pero a pesar de la colaboración sus esfuerzos por ayudar a la gente vulnerable, es necesario obtener más apoyo de otras organizaciones que puedan socorrer económicamente a la Cruz Roja.

Se requiere que el Estado Ecuatoriano se involucre más con este organismo para facilitar el apoyo a las comunidades necesitadas, pero se debe concienciar también a la población en general de su importante participación y colaboración en las acciones de ayuda social que ha emprendido la Cruz Roja, “movilizando la buena voluntad de las personas para que socorran a los más necesitados” de esta forma este organismo podría extender su ayuda a poblaciones que se encuentran aisladas y olvidadas por parte de los gobiernos seccionales, esta asistencia no solo beneficiaría a ciertos sectores sino a toda la comunidad.

Uno de los principios fundamentales de la Cruz Roja es “prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas sus circunstancias, proteger la vida y la salud, y garantizar el respeto por el ser humano” por ende es uno de los esfuerzos más importantes el mejorar la vida de todas las personas en los casos más urgentes. Una de las ventajas de la Cruz Roja no obedece a intereses políticos, su actividad está relacionada estrictamente con los Derechos Humanos, es por eso que mantiene vínculos estrechos con otras organizaciones cuyo único interés es ayudar a la gente vulnerable.

4.5.1 Entorno Laboral

En el entorno laboral en la Cruz Roja, ocupan hoy en día, un lugar especial en la sociedad. Al igual es un bien fundamental para las poblaciones, y es una preocupación de los ciudadanos vivan en un admirable y constante estado de buena salud; en el entorno laborales, tras el ofrecimiento de la responsabilidad en libertad, constituyen una constante y permanente ocupación de todos los agentes que intervienen en el Estado de Derecho.

Debido al entorno laboral de la Cruz Roja hace seis años se creó la provincialización, este se encarga de trabajar en todo lo que esté relacionado con la provincia, estos no ha sido suficientes para tener un buen impacto en la comunidad y sensibilizarlos en ciertos temas específicos para incidir en sus actitudes y comportamientos, para ello es necesario poner más énfasis en la forma cómo se va a participar sobre las actividades que este organismo desempeña; se sabe que la sociedad es cambiante y cada vez es más exigente en obtener buen servicio y de calidad.

Mediante el desarrollo de un Diseño Organizacional se pueden establecer estrategias que tengan mayor aceptación en la ciudadanía en general. El solo hecho de anunciar “sobre sus objetivos y actividades, genera una imagen organizacional favorable y se establece en la sociedad con un contorno único, para poder adquirir financiamientos para proyectos y generar alianzas con otras organizaciones”.

4.5.2 Ambiente Interno

El ambiente interno es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización y con quienes la organización se comunica normalmente en rutina de trabajo, por lo tanto la Cruz Roja del Cantón La Libertad, posee recursos, técnicos y humanos que deben ser aprovechados de la mejor manera.

Es el personal que forma parte de la organización, es decir que trabajan dentro de la misma e integran el organigrama institucional como por ejemplo: altos directivos, funcionarios y empleados.

Uno de los objetivos de las Relaciones Públicas en cuanto en el interno es que todos los miembros de la organización desde los mandos altos hasta el empleado de menor jerarquía, conformen un solo grupo corporativo, donde se interrelacionan entre sí; coordinando sus trabajos y actividades, buscando el logro de sus objetivos evitando los malos entendidos en diversos sectores de la organización.

Para esto se debe desarrollar un adecuado sistema de comunicación interno indispensable para generar un ambiente laboral eficaz y elevar el rendimiento de los empleados.

Lo que puede producirse como un problema interno solucionable, pasa a ser una grave complicación externa, puesto que muchas de las veces los medios de comunicación están inmersos en las crisis de la institución agravando la situación y difundiendo información errónea que pudo haberse filtrado a través de los rumores que la opinión pública produce.

4.5.3 Ambiente Externo

El ambiente externo está compuesto de personas que no necesariamente se relacionan con una organización en particular, la Cruz Roja del Cantón La Libertad, posee personal de voluntarios que se dedican a contribuir con el servicio de primeros auxilios en su primera etapa.

Son grupos sociales que tienen intereses en común y no forman parte del organigrama institucional, estos grupos son numerosos pero siempre hay unos que son de mayor interés para la organización.

De estos grupos se constituyen los clientes, los cuales formarán su propia percepción sobre determinada entidad y pueden difundir la imagen que pretende proyectar una institución.

El objetivo de las Relaciones Públicas es proyectar una imagen positiva en ellos y por medio de la comunicación concordar los intereses tanto de la organización como de sus públicos externos para el beneficio mutuo.

Cuando se produce una situación de crisis provocada por la difusión de una información que daña seriamente la imagen de la institución, lo más importante es actuar fríamente.

Se deben tomar decisiones sin precipitarse, pensando en cada situación y si las acciones que se van a tomar ayudará a la organización o empeorarán las cosas tanto con el usuario como con los medios.

Se reunirán los directivos de la entidad afectada, para tratar conjuntamente de solucionar el problema que se produjo, participando con puntos de vista de cada uno de los miembros reunidos y plantear estrategias que se puedan utilizar para calmar la controversia.

CUADRO N° 33 FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Reducidas fallas equipos de Laboratorio. • Mantenimiento continuo de los equipos de laboratorio. • Óptima Calidad de materiales e insumos. • Alta preparación académica del personal. • Buenos valores del personal. • Bajos Costos de promoción de la donación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el prestigio de la institución • Acceder con costos bajo y accesibles • Estrategia ubicación de las instalaciones del edificio. • Oportuna información proporcionada a los donantes. • Mejorar el manual de funciones • Imagen institucional.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Bajo conocimiento y aplicación de la Visión. y Misión. • Objetivos poco conocidos por el personal. • Inadecuada coordinación de entre las distintas actividades. • El Personal piensa que las máquinas no satisfacen las expectativas. • No hay chofer. • Débil monitoreo y evaluación • Inadecuado sistema informático. • Alta rotación del personal voluntario capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Factor Social: falta de cultura para donar sangre. • Factor Legal: leyes que aprueban la creación de Bancos de Sangre privados. • Lentitud en el servicio a los donantes. • Disminución de donantes voluntarios. • Falta de conocimiento de la ciudadanía sobre que la institución no tiene recursos del estado y se autofinancia con sus propios servicios • Competencia de instituciones que se crean con fines similares.

Fuente: Datos de la Investigación.

Elaborado por: Gladys Morales Pozo

4.6 PLANTEAMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS

4.6.1 Estrategia FO

- a. Gestionar la calidad de los servicios.
- b. Mejorar el Clima Laboral

4.6.2 Estrategia FA

- a. Desarrollar e implementar sistema de gestión de procesos
- b. Mantener Tecnología Actualizada

4.6.3 Estrategia DO

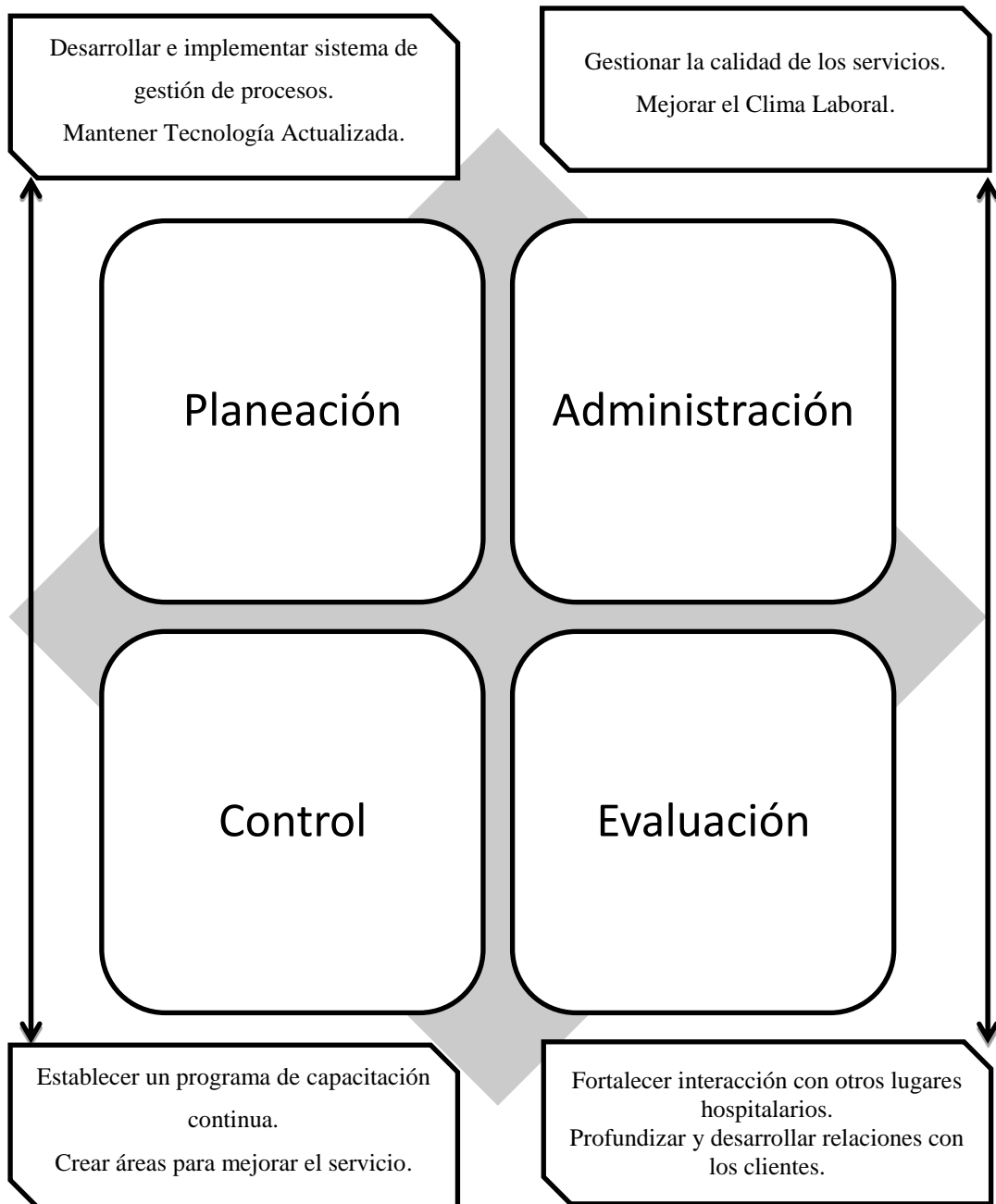
- a. Fortalecer interacción con otros lugares hospitalarios
- b. Profundizar y desarrollar relaciones con los clientes

4.6.4 Estrategia DA

- a. Establecer un programa de capacitación continua.
- b. Crear áreas para mejorar el servicio.

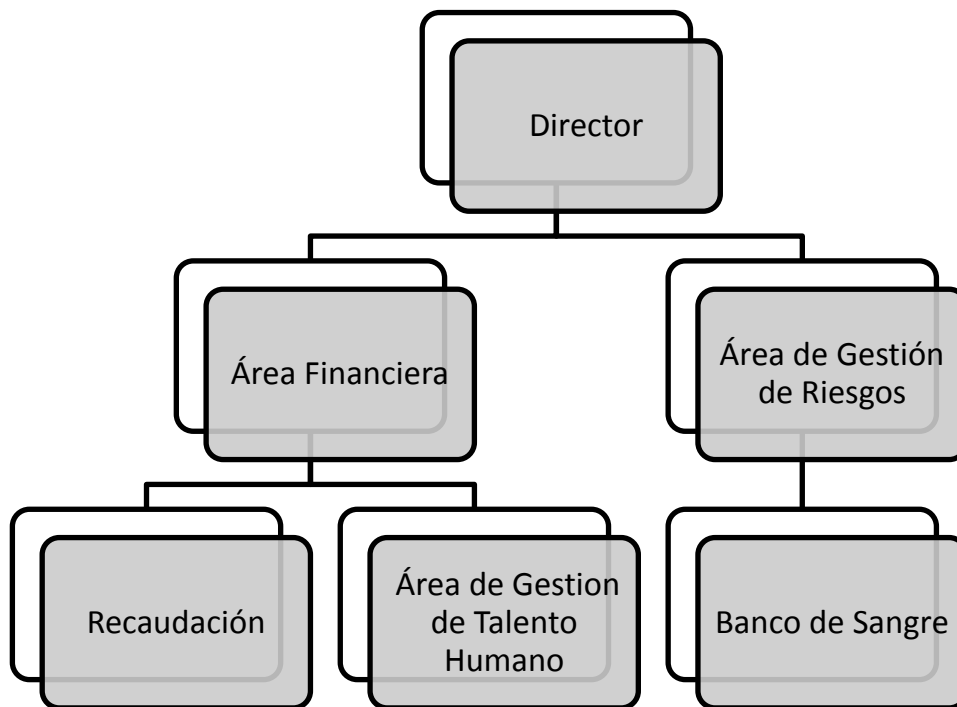
4.7 DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE PROCESOS

GRÁFICO N° 35 Descripción del modelo de procesos



Elaborado por: Gladys Morales Pozo

GRÁFICO N° 36 Diseño Organizacional



Elaborado por: Gladys Morales Pozo

4.7.1 Aplicación de las Estrategias en el modelo

1. Área de la Dirección

- a. Realizar un mejoramiento continuo de los procesos para apoyar al sistema de gestión de la calidad.
- b. Realizar informes a la Dirección y a la Presidencia si hay alguna novedad.
- c. Controlar el buen desempeño del personal.
- d. Planificar actividades para captar recursos.
- e. La calidad en el Banco de Sangre es un compromiso de vida.
- f. Promocionar permanentemente la donación voluntaria y repetitiva de sangre que contribuya a garantizar la donación segura.

2. Área Financiera

- a. Establecimiento de objetivos y estrategias.
- b. Establecimiento de presupuesto.
- c. Planificación de capacitación del personal.
- d. Establecimiento de políticas
- e. Asignación de responsabilidades y competencias.
- f. Organización de los procedimientos administrativos y financieros.
- g. Ejecución de las actividades planificadas.
- h. Contratación de personal.
- i. Aplicación de los procesos administrativos y financieros.
- j. Aplicación de políticas establecidas.
- k. Elaboración de presupuesto.
- l. Control de documentos y archivos.
- m. Control del personal.
- n. Control de las actividades programadas.
- o. Control de los cumplimientos de políticas y procedimientos.
- p. Evaluación del cumplimiento de objetivos y estrategias.
- q. Evaluación del desempeño del personal.
- r. Evaluación del cumplimiento de políticas.
- s. Aplicación de los indicadores de gestión.

3. Área de Gestión de Riesgos

- a. Su función es fortalecer las capacidades de la comunidad en las fases de preparación y respuesta frente a los desastres.

4. Recaudación

- a. Organizar y supervisar el sistema de recaudaciones a favor de la Institución;

- b. Responsable de coordinar y organizar las actividades dirigidas a obtener fondo y recursos.
- c. Llevar un control detallado de todo donativo recibido y elaborar a cada donante el recibo oficial respectivo, esta labor se coordinara con el área administrativa y financiera.
- d. Hacer solicitudes extraordinarias de ayuda a los miembros contribuyentes.
- e. Elaborar informe de actividades y gestión realizadas.

5. Gestión de Talento Humano

- a. Planificar y ejecutar reuniones frecuentes con el personal.
- b. Realizar el proceso de selección y contratación de personal.
- c. Propender a la mejora continua a través de la capacitación permanente del personal.
- d. Planificar y organizar procesos de evaluación desempeño de Recuso Humano.
- e. Ejercer el control y seguimiento de las actividades de funcionarios y empleados.
- f. Motivar al personal de la institución para que cumplan con eficiencia responsabilidad sus tareas.
- g. Presentar informe mensuales sobre las actividades de la institución.

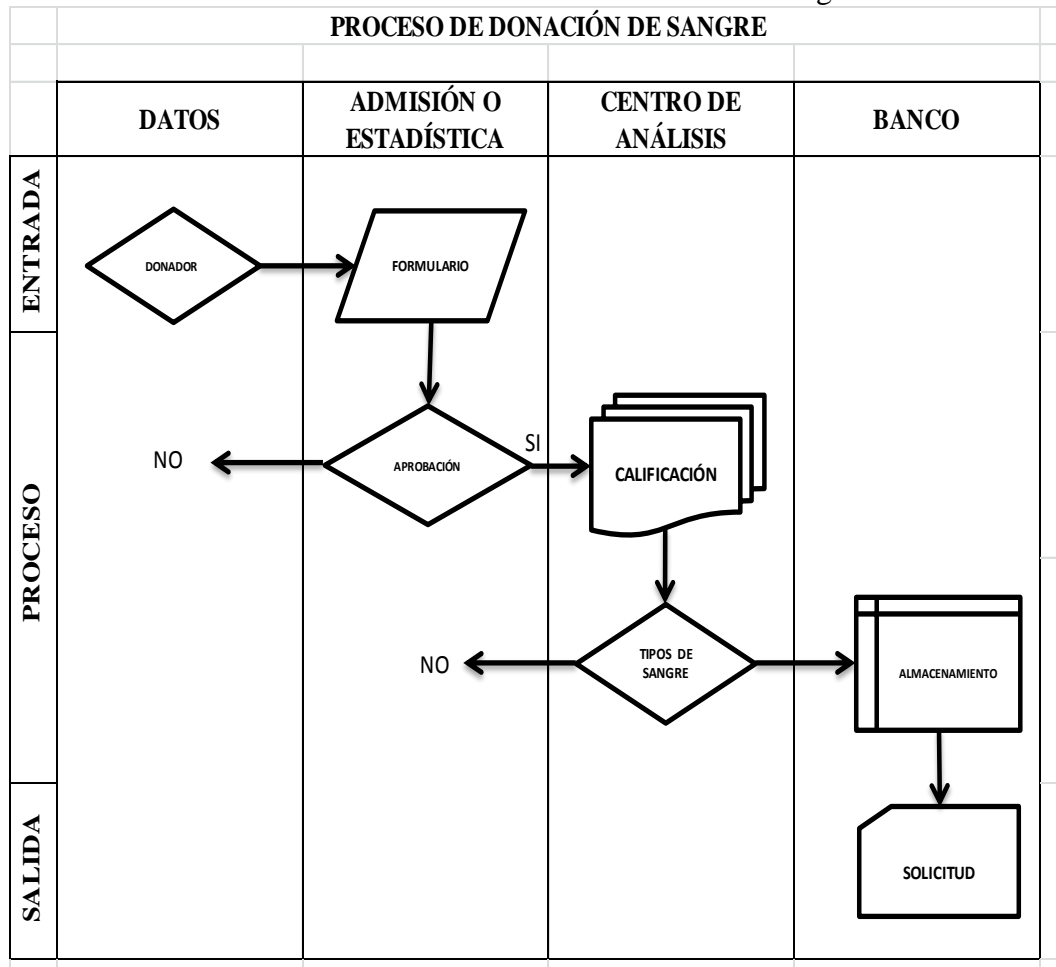
6. Banco de Sangre

- a. Planificar y ejecutar reuniones frecuentes con el personal.
- b. Realizar informes de auditoría de gestión de la calidad.
- c. Actualizar instructivos.
- d. Realizar campañas, para incentivar la donación voluntaria y repetitiva de sangre.
- e. Presentar informe mensuales de sus actividades y la disponibilidad de donación de sangre.

4.8 FLUJO GRAMAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

4.8.1 Proceso de Donación de Sangre

GRÁFICO N °37 Proceso de Donación de Sangre



Elaborado por: Gladys Morales Pozo

Problemas detectados:

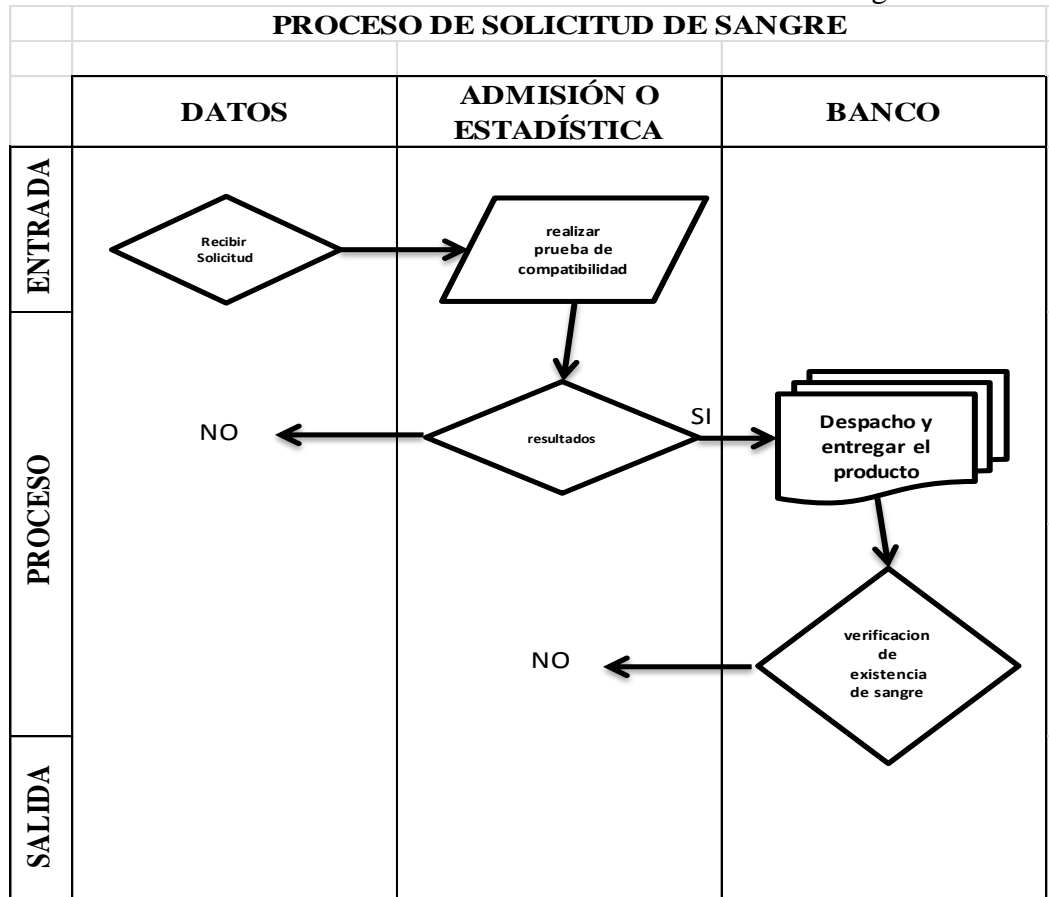
Motivar a más gente a donar sangre en la Cruz Roja.

Soluciones Propuestas:

Establecer una mayor cooperación por medio de la difusión de publicidad conjunta.

4.8.2 Proceso de Solicitud de Pinta de Sangre

GRÁFICO N ° 38 Proceso de Solicitud de Pinta de Sangre



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

Problemas detectados:

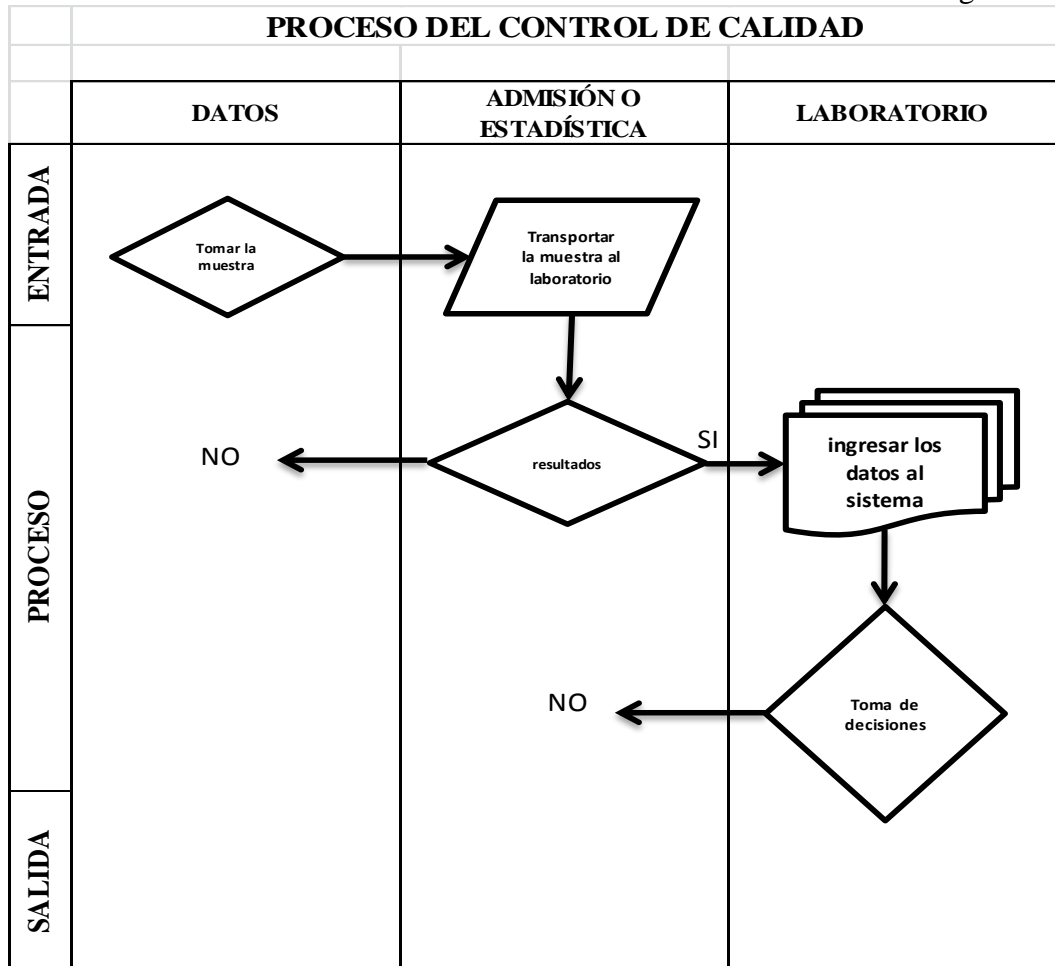
- Existe lentitud en el proceso.
- Existe mala atención a los compradores.
- El reloj de llegada se encuentra a un lado y la mayoría de pacientes no saben cómo utilizarlo.

Soluciones Propuestas:

- Capacitar al personal para hacer más eficiente su curva de aprendizaje.
- Capacitar al personal en atención al cliente.
- Poner el reloj de llegada en la ventanilla al lado del tecnólogo de despacho para que este en presencia del paciente, registre su hora de llegada, evitando que el paciente se confunda.
- Aumentar la cooperación con sistemas para que el sistema esté óptimo.

4.8.3 Proceso del Control de Calidad del Análisis de Sangre.

GRÁFICO N° 39 Proceso del Control de Calidad del Análisis de Sangre



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

Problemas detectados:

Una sola persona realiza esta actividad.

Soluciones Propuestas:

Contratar un asistente para que ayude al responsable de control de calidad a realizar sus funciones. Contar con la ayuda de dos tecnólogos médicos más, uno para que descongele los plasmas y los críos y los lleve a Control de Calidad y que un tecnólogo de fraccionamiento lleve las plaquetas.

4.9 PRESUPUESTO

CUADRO N° 34 Presupuesto

Estrategia	Actividades	N° de Eventos	Personas	Cantidad	Precio	Valor Total
Estrategia FO						1.160,00
Gestionar la calidad de los servicios	Socialización con empleados	3	60	100	10,00	1.000,00
Mejorar el Clima Laboral	Conferencia	2	10	20	8,00	160,00
Estrategia FA						1.400,00
Desarrollar e implementar sistema de gestión de procesos	Reunión del Personal	1	10	10	10,00	100,00
Mantener Tecnología Actualizada	Adquisición	1	2	2	650,00	1.300,00
Estrategia DO						564,00
Fortalecer interacción con otros lugares hospitalarios	Socialización con hospital	1		12	40,00	480,00
Profundizar y desarrollar relaciones con los clientes	Difusión y Publicidad	1		12	7,00	84,00
Estrategia DA						6.000,00
Establecer un programa de capacitación continua.	Plan	1		1	1.000,00	1.000,00
Crear áreas para mejorar el servicio.	Ampliación	1		1	5.000,00	5.000,00
Total						\$ 9.124,00
Costo del proceso de investigación y elaboración del diseño organizacional						\$ 2.929,50
Total General						\$ 12.053,50

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Gladys Morales Pozo

4.10 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 35 Plan de Acción

Problema Principal: ¿De qué manera la poca organización incide en el desarrollo y eficiencia en las actividades y procesos en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?			
Fin de la Propuesta: Aplicar un Modelo Organizacional con estrategias de administración para la consecución de objetivos en las actividades principales de la Cruz Roja.		Indicadores: Estrategias de administración aplicadas al Modelo Organizacional	
Propósito de la Propuesta: Mejorar los procedimientos administrativos con el Modelo Organizacional aplicado en las actividades principales de la Cruz Roja			
Coordinador del Proyecto: Srta. Gladys Morales Pozo			
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Diseñar un Modelo Organizacional que contenga estrategias de administración adecuada para la consecución de objetivos de la Cruz Roja.	Personal Inducido/Total de Personal	Realizar la inducción adecuada	Socialización del Modelo
Establecer las estrategias de organización y administración para la Cruz Roja, mediante adecuados procesos y flujo gramas que permitan la eficiencia del talento humano.	Porcentaje de Aplicación de las Estrategias	Gestionar la calidad de los servicios. Mejorar el Clima Laboral Mantener Tecnología Actualizada Fortalecer interacción con otros lugares hospitalarios Profundizar y desarrollar relaciones con los clientes Establecer un programa de capacitación continua. Crear áreas para mejorar el servicio.	Seguimiento de las Estrategias
Definir los procedimientos administrativos con un Modelo Organizacional en la aplicación de las actividades principales de la Cruz Roja.	Porcentaje en la utilización de los procesos en las actividades.	Desarrollar e implementar sistema de gestión de procesos	Control Informático y manual de usuario
Elaborar un presupuesto mediante una planificación de las actividades de las áreas para la vialidad de la propuesta	Porcentaje de Atención	Optimizar el servicio	Verificación a través de las Encuestas de Atención

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Gladys Morales Pozo

CONCLUSIONES

1. Cruz Roja del Cantón La Libertad está orientada a servir cada día de mejor manera a la sociedad, por medio de sus servicios.
2. La Cruz Roja del Cantón La Libertad se encuentra comprometida a atender las necesidades que requiere la población, pero hay que tomar en cuenta que también necesita y compromiso de otros, a través de la donación voluntaria y altruista de las personas, es decir la donación voluntaria debe ser un compromiso de todos.
3. La Cruz Roja del Cantón La Libertad tiene fijada su misión, visión; pero se propuso unas nuevas porque las anteriores son muy extensas; por otra parte también se han planteado objetivos importantes. Así mismo lo que no hay que desmerecer al banco de sangre es que si aplica herramientas administrativas en su gestión de la calidad.
4. No existe un adecuado proceso de planificación, organización, gestión, monitoreo y evaluación, que tomen en cuenta la oferta y la demanda, para formular un diseño organizacional los que indica las brechas en eficiencia y calidad que deben de desarrollar en un futuro.
5. Entre la principal fortaleza está, que en vista al sistema de calidad, se mejoran continuamente los manuales de procesos con el apoyo de las personas involucradas, una de las principales debilidades es la falta de una comunicación clara entre el personal, lo que causa que muchas actividades se des coordinen.
6. La gestión y la toma de decisiones se encuentran focalizada en pocas personas, con experticias desiguales que favorecen una atomización de actividades y generan desconcierto y malestar en distintos departamentos que provocan un clima organizacional inadecuado.

RECOMENDACIONES:

A los directivos de la Cruz Roja:

1. Poner en marcha la aplicación del presente trabajo, para lo cual se deberá implementar un programa de conocimiento por parte del personal del presente estudio, por medio de reuniones y capacitación.
2. Establecer un programa de difusión de la misión, la visión y los objetivos de la propuesta, por ejemplo vía e-mail o con carteleras, para que la gente las conozca y se sientan más comprometidos con la organización.
3. Aplicar las estrategias del análisis FODA para que de esta forma las debilidades se conviertan en fortalezas y las amenazas en oportunidades, para de esta forma alcanzar los objetivos y la visión del direccionamiento estratégico.
4. Aplicar los procedimientos mejorados, gracias a los cuales la organización obtendrá beneficios en tiempo y en costo, y por consiguiente aumentará la eficiencia de la misma.
5. Aplicar la propuesta del diseño organizacional con los procesos y sus cadenas de valor, así como los indicadores de gestión que serían de gran ayuda al sistema de calidad.
6. Aplicar el organigrama vertical propuesto para la Cruz Roja, ya que es flexible y fácil de comprender por todos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, D. I. (2005). *Proyecto Empresarial*. Madrid-España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía, Tercera Edición*. Editorial Andrade.
- Angel, M. M. (2007). *Casos Prácticos de Management Estratégico*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Arboleda, T. (2011). *Influencia de la cultura organizacional*. México: Trillas.
- Argente, E. (2008). *Guías para el desarrollo de sistemas multiagentes abiertos basados en organizaciones*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 5ta. Edición*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Balza, T. (2011). *Diseño de Estrategia de Mercadeo Relacional para Empresa Provedora del Sector Automotriz*.
- Bateman, T., & Scout, S. (2004). *Administración una Ventaja Competitiva 4ta. Edición*. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Carnelutti, F. (2003). *Metodología del Derecho*. Ediciones Valleta.
- Castillo, A. V. (8 de Noviembre de 2012). *Marketing*. Recuperado el 1 de Febrero de 2013, de <http://marketingcr.bligoo.es/estrategias-para-fijacion-de-precios>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Quinta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición*. McGraw-Hill Interamericana.
- Constitucion Ecuador, A. N. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial.
- Daft, R. (2004). *Teoría y Diseño Organizacional 8va. Edición*. México: Thomson Editores.
- Daniel, M. (s.f.). *Marketing Sexta Edicion*.
- E.Méndez A, C. (2006). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de investigacion*. España: Limusa, Tercera Edicion.

- Echarren, L. G. (2006). *Técnicas de Organización y Métodos*. Argentina: Club de Estudio Buenos Aires.
- Elias, J. (2003). *MAS ALLA DE LA COMUNICACION INTERNA*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Enrique B.F., B. F. (1998). *Organización de Empresas, análisis, diseño y estructura*. México: McGraw Hill INTERAMERICANA EDITORES.
- Espinosa De los Monteros, S. (2006). *Estrategias de sistemas de incentivos basados en Acciones*. España: Deusto.
- Etkin, J. (2005). *Gestión de la Complejidad en las Organizaciones: La Estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- FEDERATION, I. C. (15 de Diciembre de 2012). *www.dpoconsulting.com*. Recuperado el 20 de Enero de 2013, de *www.dpoconsulting.com*: http://www.dpoconsulting.com/formacion_y_certificacion_en_coaching_organizacional.pdf
- Ferrell, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Combatiente 4° Edición*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Franklin, B. (2007). *Auditoria Administrativa*. Mexico: McGraw Hill.
- Franklin, B. E. (2004). *Organización de Empresas, Segunda Edición*. Mc Graw Hill.
- Galán, J. (2006). *Diseño Organizativo*. España: Ediciones Thomson.
- GibsonJ, I. J. (2007). *Las Organizaciones, Comportamientos, Estructura, Proceso*. EE.UU: Addison Wesley Iberoamericana.
- Gil, M. (2007). *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa*. Esic Editorial.
- Gobierno Nacional PNDBV, 2. (2009). *PNDBV 2009-2013, Plan*. QUITO: Registro Oficial.
- González, R. M. (2010). *Marketing en el Siglo XXI*.
- Hernandez S, F. C. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Higuaita, D. (2007). *la estructura formal de organizaciones productivas y su incidencia en la noción de cooperacion espontánea*. Medellin.
- Hintez, J. (2008). Relación entre la estructura formal y real.
- Hintze, J. (2008). *Administración de Estructuras Organizativas*.
- Larrea Jutiz, R. (2011). *Guía Práctica para la Selección del Tema y Elaboración del Proyecto de Tesis*. Guayaquil: Uteg.
- Linch, H. y. (1992). *Estrategia Competitiva*.
- Maldonado, J. (2011). *Teorías y conceptos para la Reforma Administrativa*. Loja: Teoria de la Administracion Publica, el pensamiento y la Conciencia Politica.
- Melinkoff, R. (1990). *La Estructura de la Organización: Los Organigramas*. Caracas: Editorial Panapo.
- Mendez, C. (2006). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Colombia: Limusa.
- Mintzberg, H. (2003). *Diseño de Organizaciones Eficientes 2da. Edición*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- Ortega. (2004).
- Porter, M. (1992). *Estrategia Competitiva*.
- Prieto, J. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional: Guía Práctica para el Diagnostico Empresarial 2da. Edición*. Bogotá: Ediciones ECOE.
- Rafael, D. Z. (2005). *Introducción a la Administración de las Organizaciones*. Argentina: Valletta Ediciones.
- Rafael, E. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Editorial Maktub.
- Raul, A. (2008). *Guía de Auditoria de Gestión a Empresa Privadas*. Quito: Contraloria General del Estado.
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Editorial Lumisa.
- Rico, R. (2004). Teorías Implícitas, Diseño Organizacional y Eficacia. *Revista Interamericana de Psicología*, 38(1), 122.
- Robert Smith, K. ., (1996). *The Balance Socredard: Translating Strategy*. Boston: Harvard Business School.

- Scholes, J. y. (1993). *Dirección Estratégica*.
- Simón, R. (2006). *Las claves de las organizaciones de alto rendimiento*. España: Ediciones Deusto.
- Steiner, G. A. (1991). *Planificación de la alta dirección*.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Pearson.
- Tamayo, M. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Terry, G. (2000). *Administración y Control de Oficinas*.
- Thompson, A., & Strickland, A. J. (2001). *Administración Estratégica Conceptos y Casos 11va. Edición*. Mc Graw Hill.
- Tobar, H. (1995). *Administración Pública en el Ecuador*. Informativo ESPAE.
- Urwick, L. (1943). *Elementos de la Administración*. Londres.
- Weber, M. (2005). *El Política y el Científico*. Buenos Aires - Argentina: Editorial Libertador.

Anexos

ANEXOS 1 Carta Aval

La Libertad, 15 de Abril del 2013

Sra. Ing.

Mercedes Freire Rendón

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**

Ciudad.

En su despacho.-

LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, a través del **ÁREA DEL BANCO DE SANGRE**, quien me honro en administrar, presento mis saludos cordiales y augurando éxitos en sus funciones en sus actividades en el Alma Mater, expresando lo siguiente:

A petición verbal y con sustento académico de la señorita **GLADYS EMMA MORALES POZO**, solicita la autorización para realizar y desarrollar la investigación con el tema: **"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL AREA DEL BANCO DE SANGRE DE LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA – AÑO 2013"**.El mismo que permitirá mejorar la administración de este departamento.

Por lo tanto, se otorga el aval institucional para el desarrollo de esta propuesta.

Agradeciendo de antemano por la favorable acogida.

Atentamente

Sr. Jorge Panchana

**DIRECTOR DE LA CRUZ ROJA
CANTON LA LIBERTAD.**



Jorge Panchana
Jorge Panchana Sica
PRESIDENTE
CRUZ ROJA CANTON LA LIBERTAD

ANEXOS 2 Carta de Solicitud

La Libertad, 30 de Julio del 2013

Sra. Ing.

Mercedes Freire

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE
LA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho

Por medio de la presente comunico a usted que el Consejo Académico aprobó el tema: : **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DEL BANCO DE SANGRE DE LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA – AÑO 2013”**. Por lo ante expuesto y por sugerencia recomendación del tutor de tesis Dr. Rodrigo Pico, se modifique por: **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA – AÑO 2014”**.

Segura de contar con el apoyo para el trámite pertinente, reitero mis agradecimientos.

Atentamente,

Gladys Morales Pozo

C.I. 0924546427

Cc/ Archivo.

ANEXOS 3 Certificado de la Gramatóloga.

SUÁREZ REYES MERCY LUPE

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Nº DE REGISTRO 1006-03-457765

CERTIFICADO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la señorita **MORALES POZO GLADYS EMMA**, con cédula de ciudadanía n° **092454642 - 7**, cuyo tema de tesis es **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2014”**

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del trabajo de tesis, por lo que el interesado puede darle el uso que estime conveniente al presente documento.

La Libertad, Noviembre de 2013

Atentamente,

Señ. Mercy Suárez Reyes

MERCY LUPE SUÁREZ REYES
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Nº DE REGISTRO 1006-03-457765

ANEXOS 4 Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA

DIRIGIDA A PERSONAS QUE CONFORMAN LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Saludos cordiales, soy Gladys Morales, egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y estamos conversando con personas como usted sobre importantes temas. De ante mano agradezco su colaboración.

Objetivo: *Determinar la situación actual de la Cruz Roja del Cantón La Libertad, mediante el levantamiento información para poder determinar las principales variables de estudio.*

a) DATOS PERSONALES

Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>		
Nivel de Instrucción:	Primario	<input type="checkbox"/>	Secundario	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>
Cargo	Presencial	<input type="checkbox"/>	Voluntario	<input type="checkbox"/>		

b) DATOS DE INFORMACIÓN

¿Tiene conocimiento sobre la misión de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

¿Cree usted que el personal que labora dentro de la Cruz Roja del Cantón La Libertad tiene conocimiento sobre la Visión que persigue la entidad?

¿Se aplican de forma adecuada los valores corporativos dentro de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

¿Está de acuerdo en que el objetivo de la Cruz Roja del Cantón La Libertad está alineado con la misión de la organización?

¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?

¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional definida?

¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?

¿Cree usted que su perfil del personal está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?

¿Está de acuerdo en que el personal de la Cruz Roja debe estar capacitado para realizar sus funciones?

¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?

¿Cree usted que el Director de la Cruz Roja es un buen líder?

¿Qué le motiva a permanecer en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

¿Cómo califica el índice de trabajo en equipo dentro de la Cruz Roja del Cantón La Libertad?

¿Cree usted que los recursos disponibles son los adecuados para la Cruz Roja del Cantón La Libertad?


¿Tiene conocimiento sobre alguna gestión a realizar con la finalidad de preservar los recursos disponibles?

Observaciones: _____

ENTREVISTADO _____

ENTREVISTADOR _____

ANEXOS 5 Modelo de Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA		Nº: _____	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS			
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			
ENCUESTA			
DIRIGIDA A PERSONAS QUE CONFORMAN LA CRUZ ROJA DEL CANTÓN LA LIBERTAD			
			
<p style="text-align: center;">Saludos cordiales, soy Gladys Morales, egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y estamos conversando con personas como usted sobre importantes temas. De ante mano agradezco su colaboración.</p>			
<p style="text-align: center;"><i>Objetivo: Analizar la situación actual de la Cruz Roja del Cantón La Libertad, mediante el levantamiento información para poder determinar las principales variables de estudio.</i></p>			
a) DATOS PERSONALES			
1. Edad	18 - 23 <input type="checkbox"/>	24 - 29 <input type="checkbox"/>	
	30 - 35 <input type="checkbox"/>	36 En Ad <input type="checkbox"/>	
2. Sexo:	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	
3. Estado Civil:	Soltero(a) <input type="checkbox"/>	Casado(a) <input type="checkbox"/>	Unión libre <input type="checkbox"/>
	Viuado(a) <input type="checkbox"/>	Divorciado(a) <input type="checkbox"/>	
4. Sector de residencia:	Santa Elena <input type="checkbox"/>	La Libertad <input type="checkbox"/>	Salinas <input type="checkbox"/>
5. Nivel de Instrucción:	Primario <input type="checkbox"/>	Secundario <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>
6. Nivel de Trabajo	Presencial <input type="checkbox"/>	Voluntario <input type="checkbox"/>	Otros Especifique:
7. ¿Qué conoce usted sobre la Cruz Roja?		16. ¿Cree usted que el Administrador es una persona capacitada para liderar un grupo humano?	
Misión <input type="checkbox"/>		1) Totalmente <input type="checkbox"/>	
Visión <input type="checkbox"/>		2) Parcialmente <input type="checkbox"/>	
Objetivos <input type="checkbox"/>		3) Poco <input type="checkbox"/>	
Valores Corporativos <input type="checkbox"/>		4) Muy poco <input type="checkbox"/>	
Políticas Institucionales <input type="checkbox"/>		5) Nada <input type="checkbox"/>	
Otros Especifique:			
8. ¿Qué principio cree usted más se aplica dentro de la Cruz Roja?		17. ¿Cree usted que el personal que se encuentra en las áreas de la Cruz Roja es el necesario para cumplir las responsabilidades de cada una de ellas?	
1) Calidad <input type="checkbox"/>		1) Totalmente <input type="checkbox"/>	
2) Servicio a la comunidad <input type="checkbox"/>		2) Parcialmente <input type="checkbox"/>	
3) Eficiencia <input type="checkbox"/>		3) Poco <input type="checkbox"/>	
4) Honestidad <input type="checkbox"/>		4) Muy poco <input type="checkbox"/>	
5) Solidaridad <input type="checkbox"/>		5) Nada <input type="checkbox"/>	
6) Eficacia <input type="checkbox"/>			
7) Integridad <input type="checkbox"/>			
8) Servicio <input type="checkbox"/>			
Otros: Especifique:.....			
9. ¿Dispone la Cruz Roja de una estructura organizacional definida?		18. ¿Cómo considera usted la comunicación interna en la institución?	
1) Totalmente <input type="checkbox"/>		1) Excelente <input type="checkbox"/>	
2) Parcialmente <input type="checkbox"/>		2) Muy Buena <input type="checkbox"/>	
3) Poco <input type="checkbox"/>		3) Buena <input type="checkbox"/>	
4) Muy poco <input type="checkbox"/>		4) Regular <input type="checkbox"/>	
5) Nada <input type="checkbox"/>		5) Mala <input type="checkbox"/>	
		6) Deficiente <input type="checkbox"/>	
10. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Cruz Roja (visión, misión, objetivos, valores, políticas)?		19. ¿Cree usted que la motivación emocional es importante para la atención en la Cruz Roja del Cantón La Libertad?	
1) Totalmente <input type="checkbox"/>		1) Totalmente <input type="checkbox"/>	
2) Parcialmente <input type="checkbox"/>		2) Parcialmente <input type="checkbox"/>	
3) Poco <input type="checkbox"/>		3) Poco <input type="checkbox"/>	
4) Muy poco <input type="checkbox"/>		4) Muy poco <input type="checkbox"/>	
5) Nada <input type="checkbox"/>		5) Nada <input type="checkbox"/>	
11. ¿Conoce usted si en la Cruz Roja aplica los procesos administrativos (dirección, organización, planificación, control y seguimiento)?		20. ¿Está de acuerdo que en la Cruz Roja exista una Estructura Organizacional con procedimientos definidos?	
1) Totalmente <input type="checkbox"/>		1) Totalmente <input type="checkbox"/>	
2) Parcialmente <input type="checkbox"/>		2) Parcialmente <input type="checkbox"/>	
3) Poco <input type="checkbox"/>		3) Poco <input type="checkbox"/>	
4) Muy poco <input type="checkbox"/>		4) Muy poco <input type="checkbox"/>	
5) Nada <input type="checkbox"/>		5) Nada <input type="checkbox"/>	
12. ¿Conoce usted de los procesos que se llevan a cabo en la Cruz Roja?		21. ¿Cree usted que la Cruz Roja requiere una reorganización para mejorar el servicio que ofrece?	
1) Totalmente <input type="checkbox"/>		1) Totalmente <input type="checkbox"/>	
2) Parcialmente <input type="checkbox"/>		2) Parcialmente <input type="checkbox"/>	
3) Poco <input type="checkbox"/>		3) Poco <input type="checkbox"/>	
4) Muy poco <input type="checkbox"/>		4) Muy poco <input type="checkbox"/>	
5) Nada <input type="checkbox"/>		5) Nada <input type="checkbox"/>	
13. ¿Considera usted que la estructura física que tiene la Cruz Roja es:		22. ¿ Como califica usted el servicio que brinda la Cruz Roja?	
1) Excelente <input type="checkbox"/>		1) Excelente <input type="checkbox"/>	
2) Muy Buena <input type="checkbox"/>		2) Muy Buena <input type="checkbox"/>	
3) Buena <input type="checkbox"/>		3) Buena <input type="checkbox"/>	
4) Regular <input type="checkbox"/>		4) Regular <input type="checkbox"/>	
5) Mala <input type="checkbox"/>		5) Mala <input type="checkbox"/>	
6) Deficiente <input type="checkbox"/>		6) Deficiente <input type="checkbox"/>	
14. ¿Cree usted que la Cruz Roja con su organización actual esta en la capacidad de cumplir con eficacia su labor?		23. ¿Considera usted que la Cruz Roja debe tener un Diseño Organizacional con funciones adecuadas para el fortalecimiento de los procesos administrativos?	
1) Totalmente <input type="checkbox"/>		1) Totalmente <input type="checkbox"/>	
2) Parcialmente <input type="checkbox"/>		2) Parcialmente <input type="checkbox"/>	
3) Poco <input type="checkbox"/>		3) Poco <input type="checkbox"/>	
4) Muy poco <input type="checkbox"/>		4) Muy poco <input type="checkbox"/>	
5) Nada <input type="checkbox"/>		5) Nada <input type="checkbox"/>	
15. ¿Cree usted que su perfil profesional está alineado con su actividad dentro de la Cruz Roja?			
1) Totalmente <input type="checkbox"/>			
2) Parcialmente <input type="checkbox"/>			
3) Poco <input type="checkbox"/>			
4) Muy poco <input type="checkbox"/>			
5) Nada <input type="checkbox"/>			
Observaciones:			
ENCUESTADO		ENCUESTADOR	

ANEXOS 6 Fotografías

Fotografía No 1: Realizando Encuestas al Director de Área de Gestión



Fotografía No 2: Realizando encuestas a los Voluntarios



Fotografía No 3: Realizando encuestas a los voluntarios



Fotografía No 4: Realizando encuestas a los voluntarios

