



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA: MARKETING**

**“TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN MARKETING”**

**TEMA:**

**“IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADA A LA  
FEDERACIÓN DEPORTIVA DE LA PROVINCIA BOLÍVAR,  
EN EL AÑO 2015”**

**AUTORA:**

**PAREDES GUAMBUGUETE LUISA ALEXANDRA**

**DIRECTOR**

**ING. WILTER CAMACHO**

**PARES ACADÉMICOS**

**ING. VÍCTOR HUGO QUIZHPE**

**ING. CHARLES VIZCARRA**

**GUARANDA – ECUADOR**

**AÑO 2015**





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA: MARKETING.**

**“TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN MARKETING”**

**TEMA:**

**“IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADA A LA  
FEDERACIÓN DEPORTIVA DE LA PROVINCIA BOLÍVAR,  
EN EL AÑO 2015”**

**AUTORA:**

**PAREDES GUAMBUGUETE LUISA ALEXANDRA**

**DIRECTOR:**

**ING. WILTER CAMACHO**

**PARES ACADÉMICOS**

**ING. VÍCTOR HUGO QUIZHPE**

**ING. CHARLES VIZCARRA**

**GUARANDA – ECUADOR**

**AÑO 2015**

## **I. DEDICATORIA**

A dios, de principio y fin de la existencia, que es la inspiración de mi vida que me dio la oportunidad de culminar mis estudios superiores y que cada día me dio las fuerzas para no desmayar y lograr una más de mis metas.

A mi madre Edilma Guambuguete Paredes y mi hermano Geovanny Paredes que en todo momento me han brindado su apoyo, comprensión, amor, cariño, paciencia y apoyan para ser mejor cada día, debido que esta vida no hay imposible y solo depende de uno para alcanzar todas y cada uno de las metas que me planteo en mi vida.

A todos ellos con muchísimo cariño y amor de:

*Luisa Alexandra Paredes*

## **II. AGRADECIMIENTO.**

Mi infinito y sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, y dentro de ella a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, que han cumplido con su objetivo principal de dotar a la sociedad profesional capaces y eficientes que con su formación académica adquirida en las aulas universitarias contribuyeran al avance del país.

A la carrera de marketing y a todos los docentes quienes nos impartieron sus conocimientos, sabiduría para formarnos como buenos profesionales.

Un imperecedero agradecimiento a mi director de tesis Ingeniero Wilter Camacho, por su extraordinaria y laboriosa, quien me guio con su enfoque académico para la conclusión satisfactoria de este presente trabajo.

A los pares académicos Ing. Víctor Hugo Quizphe e Ing. Charles Vizcarra, por sus valiosas sugerencias, tiempo y dedicación para la culminación de este presente trabajo.

*Luisa Alexandra Paredes*

AUTORÍA NOTARIADA

**III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.**

**CERTIFICO**

Que, el trabajo titulado **“IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADO EN LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR DE LA PROVINCIA BOLIVAR” EN EL AÑO 2015**, de la autoría de la estudiante Luisa Alexandra Paredes Guambugete, previo a la obtención del título de Ingeniería en Marketing, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la facultad, lo que se encuentra lito para su defensa.

Guaranda, 11 de agosto del 2015

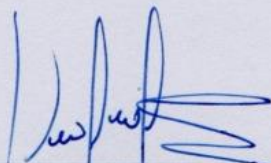
Atentamente;

  
Ing. Wilter Camacho  
**DIRECTOR**

#### IV. AUTORÍA NOTARIADA

La autoría del presente trabajo de grado titulado **“IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADA EN LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR, EN EL AÑO 2015”**, corresponde a la señorita Luisa Alexandra Paredes Guambuquete, con cedula de identidad N° 020202257-0, que las ideas, criterios y propuestas expuestos en el presente informe final para el trabajo de tesis, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Atentamente;



---

**Luisa Alexandra Paredes Guambuquete**  
**C.I: 020202257-0**






Factura: 001-002-000000783



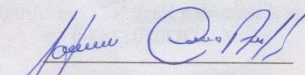
20150201002D00171

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150201002D00171**

Ante mí, NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) LUISA ALEXANDRA PAREDES GUAMBUGUETE SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en GUARANDA, portador(a) de CÉDULA 0202022570, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE FRIMAS, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva copia. GUARANDA, a 18 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.

  
LUISA ALEXANDRA PAREDES GUAMBUGUETE  
CÉDULA: 0202022570



  
NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTON GUARANDA





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE No. 020202257-0

**CIUDADANÍA**  
APELIDOS Y NOMBRES  
PAREDES GUAMBUQUETE  
LUIA ALEXANDRA

LUGAR DE NACIMIENTO  
BOLIVAR  
GUARANDA  
GABRIEL I VEINTIMILLA  
FECHA DE NACIMIENTO 1998-06-10  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO F  
ESTADO CIVIL SOLTERA




INSTRUCCIÓN PROFESIÓN / OCUPACIÓN V333312222

SUPERIOR ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
PAREDES TRUJILLO LUIS ALFREDO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
GUAMBUQUETE PAREDES RENE EDILMA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUARANDA  
2013-07-17  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
2023-07-17



DIRECTOR GENERAL PRIMA DEL CEDULADO



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

**019** CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

019 - 0265 0202022570  
NÚMERO DE CERTIFICADO CÉDULA  
PAREDES GUAMBUQUETE LUISA  
ALEXANDRA

BOLIVAR	CIRCUNSCRIPCIÓN	0
PROVINCIA	GABRIEL I	0
GUARANDA	VEINTIMILLA	0
CANTÓN	PARRQUIA	ZONA

1) PRESIDENTE DE LA JUNTA



## V. TABLA DE CONTENIDOS.

PORTADA

CONTRAPORTADA

I.	DEDICATORIA .....	I
II.	AGRADECIMIENTO. ....	II
III.	CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR. ....	III
IV.	AUTORÍA NOTARIADA .....	IV
V.	TABLA DE CONTENIDOS. ....	V
VI.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS .....	VIII
VII.	LISTA DE ANEXOS .....	IX
VIII.	RESUMEN EJECUTIVO .....	X
IX.	INTRODUCCIÓN. ....	XII
	CAPÍTULO I.....	I
1.	TEMA .....	1
2.	ANTECEDENTES. ....	2
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	4
5.	OBJETIVOS. ....	7
5.1.	OBJETIVO GENERAL. ....	7
5.2.	OBJETIVO ESPECÍFICO. ....	7
6.	MARCO TEÓRICO. ....	8
6.1.	Teoría Científico.....	8
6.1.1.	Imagen Corporativa.....	8
6.1.2.	Elementos de la Imagen Corporativa. ....	8
6.1.3.	Componentes de la Imagen Corporativa. ....	9
6.1.4.	Funciones de la Imagen Corporativa. ....	10
6.1.5.	Como definir misión, visión y valores corporativos. ....	10
6.1.6.	Definición de la Identidad Corporativa.....	11
6.1.7.	Componentes de Identidad Corporativa.....	12
6.1.8.	FODA.....	12
6.1.9.	Estrategias. ....	13

6.2.	Teoría Contextual. ....	14
6.3.	Teoría Referencial. ....	17
6.4.	Teoría Legal. ....	19
7.	HIPÓTESIS .....	21
8.	VARIABLE. ....	22
9.	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE. ....	23
10.	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS .....	26
10.1.	Métodos. ....	26
10.1.1.	Método inductivo. ....	26
10.1.2.	Método deductivo. ....	26
10.1.3.	Método analítico. ....	26
10.2.	Tipos de investigación .....	27
10.2.1.	Investigación descriptiva. ....	27
10.2.2.	Investigación bibliográfica. ....	27
10.2.3.	Investigación de campo. ....	27
10.2.4.	Investigación de cualitativa. ....	27
10.2.5.	Investigación cuantitativa. ....	27
10.3.	Técnicas e instrumentos para la obtención de datos. ....	28
10.3.1.	Fuentes primarias. ....	28
10.3.2.	Fuentes secundaria. ....	28
11.	UNIVERSO Y MUESTRA. ....	30
12.	PROCEDIMIENTO DE DATOS .....	33
13.	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS. ....	33
	CAPÍTULO II .....	32
2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	32
2.1.	TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	32
2.2.	COMPROVACIÓN DE LA HIPÓTESIS. ....	88
2.2.1.	Planteamientos de la hipótesis. ....	89
2.2.2.	Nivel de confianza. ....	89
2.2.3.	Cálculo de la Chi Cuadrada. ....	90
2.3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	91

2.3.1.	Conclusiones .....	91
2.3.2.	Recomendaciones.....	92
CAPÍTULO III.....		93
3.	PROPUESTA.....	93
3.1.	TÍTULO.....	93
3.2.	INTRODUCCIÓN.....	93
3.3.	JUSTIFICACIÓN.....	94
3.4.	OBJETIVOS.....	95
3.4.1.	Objetivo General .....	95
3.4.2.	Objetivos Específicos.....	95
3.5.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	96
3.6.	IMPORTANCIA.....	97
3.7.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	98
3.8.	PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	101
4.	PLAN OPERATIVO.....	105
4.1.	RESULTADOS ESPERADOS.....	135
4.2.	CONCLUSIONES.....	136
4.3.	BIBLIOGRAFÍAS.....	137
4.4.	ANEXOS.....	141

## VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO Y GRÁFICO N° 1 .....	32
CUADRO Y GRÁFICO N° 2 .....	34
CUADRO Y GRÁFICO N° 3 .....	35
CUADRO Y GRÁFICO N° 4 .....	36
CUADRO Y GRÁFICO N° 5 .....	37
CUADRO Y GRÁFICO N° 6 .....	38
CUADRO Y GRÁFICO N° 7 .....	39
CUADRO Y GRÁFICO N° 8 .....	40
CUADRO Y GRÁFICO N° 9 .....	41
CUADRO Y GRÁFICO N° 10 .....	42
CUADRO Y GRÁFICO N° 11 .....	43
CUADRO Y GRÁFICO N° 12 .....	44
CUADRO Y GRÁFICO N° 13 .....	45
CUADRO Y GRÁFICO N° 14 .....	47
CUADRO Y GRÁFICO N° 15 .....	48
CUADRO Y GRÁFICO N° 16 .....	49
CUADRO Y GRÁFICO N° 17 .....	50
CUADRO Y GRÁFICO N° 18 .....	51
CUADRO Y GRÁFICO N° 19 .....	52
CUADRO Y GRÁFICO N° 20 .....	53
CUADRO Y GRÁFICO N° 21 .....	54
CUADRO Y GRÁFICO N° 22 .....	55
CUADRO Y GRÁFICO N° 23 .....	56
CUADRO Y GRÁFICO N° 24 .....	57
CUADRO Y GRÁFICO N° 25 .....	59
CUADRO Y GRÁFICO N° 26 .....	61
CUADRO Y GRÁFICO N° 27 .....	62
CUADRO Y GRÁFICO N° 28 .....	63
CUADRO Y GRÁFICO N° 29 .....	64
CUADRO Y GRÁFICO N° 30 .....	65
CUADRO Y GRÁFICO N° 31 .....	66
CUADRO Y GRÁFICO N° 32 .....	67
CUADRO Y GRÁFICO N° 33 .....	68
CUADRO Y GRÁFICO N° 34 .....	69
CUADRO Y GRÁFICO N° 35 .....	70
CUADRO Y GRÁFICO N° 36 .....	71
CUADRO Y GRÁFICO N° 37 .....	72
CUADRO Y GRÁFICO N° 38 .....	73
CUADRO Y GRÁFICO N° 39 .....	74
CUADRO Y GRÁFICO N° 40 .....	75
CUADRO Y GRÁFICO N° 41 .....	76
CUADRO Y GRÁFICO N° 42 .....	77
CUADRO Y GRÁFICO N° 43 .....	88
CUADRO N° 44.....	90

## VII. LISTA DE ANEXOS

ANEXO N° 1.....	141
ANEXO N° 2.....	144
ANEXO N° 3.....	146
ANEXO N° 4.....	149
ANEXO N° 5.....	151
ANEXO N° 6.....	153
ANEXO N° 7.....	154



## VIII. RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se lo realizó en la Federación Deportiva de Bolívar, en los últimos años ha venido perdiendo credibilidad en la comunidad bolivarense, debido a un débil manejo de imagen corporativa y a una deficiente presentación, tanto de la infraestructura (lugares de entrenamiento), los servicios, la comunicación interna y externa, la falta de una adecuada publicidad, lo que motiva a investigar e identificar el tipo de imagen corporativa con la que cuenta la Federación Deportiva de Bolívar. Esta investigación se lo realiza en base a qué la institución cuenta con una imagen débil, producto de lo cual se identificó que la imagen de la institución verdaderamente se ha venido a menos.

Esta imagen puede ser fortalecida o recuperada si aplicamos un plan de imagen corporativa, dado que ésta es muy importante, ya que es la imagen que se trasmite hacia los usuarios, es un valor agregado, si la institución cuenta con valores intangibles como son la misión, visión y filosofía, además es necesario agregar aspectos tangibles como la marca, tipografía, colores corporativos y elementos gráficos auxiliares para reforzar a la marca y por ende darle mayor imagen a la institución. Por ello, en este trabajo mediante una investigación bibliográfica se profundizó la incidencia que tiene un plan efectivo de imagen en la aceptación y respaldo de la comunidad.

El plan de imagen corporativa que se propone para la institución, la cual se pretende mejorar la imagen de la Federación Deportiva de Bolívar, para ello se definió tres objetivos específicos que son:

- Mejorar la calidad de servicios deportivos mediante la ampliación de disciplinas deportivas, ampliación de horarios de entrenamiento e inclusión de servicios complementarios.
- Incrementar el posicionamiento en la marca institucional mediante la aplicación de un plan de publicidad.

- Fortalecer la identificación de infraestructura deportiva mediante la utilización adecuada de colores institucionales y señalética interna y externa.
- Desarrollar una cultura de servicio al cliente mediante la aplicación de un programa de capacitación y evaluación de atención al cliente en todos los niveles de la institución.

Estos objetivos se los desarrolló mediante la aplicación de matrices operativas, respaldadas de propuestas claras como por ejemplo diseños de señalética, material promocional.

## **IX. INTRODUCCIÓN.**

Los últimos años, caracterizados por la crisis económicos en muchos países de América Latina, la Imagen Corporativa es un nuevo concepto que ha tomado importancia dentro del mundo empresarial.

Las actuales condiciones económicas han obligado al empresario a pensar no solo en sus productos o servicios, sino también en la empresa misma como un todo. Ya no son solo factor de preocupación las actividades netamente económicos, la producción, la administración, o bien la publicidad y relaciones públicas, sino también la imagen que tiene la empresa, es decir la forma como es percibida por el público.

La suma de información acumulada a través del tiempo emitido por una empresa, determina una identidad y genera una imagen en el campo social. Esta imagen está instalada en la mente de los usuarios y determina las actitudes básicas del público hacia la institución, ya sea de una manera favorable o desfavorable.

Frente a la revolución tecnológica y la modernización de los sistemas de comunicación, las empresas ya no se encuentran aisladas, sino que forman parte de una colectividad, y se presentan constantemente fuentes de emisión y opinión. Por tal razón ha comenzado a preocuparse por la imagen que posee la organización y elaborar una imagen corporativa que le brinde aceptabilidad en el medio ambiente donde desempeña.

Por otra parte, la actividad competitiva de productos y/o servicio de un mismo, en el mercado actual, también ha hecho indispensable en el desarrollo de una imagen corporativa en las empresas que desean distinguirse o sobresalir sobre otras empresas similares.

Planificar, posicionar y cuidar la imagen de una empresa se ha convertido en una tarea más de la administración empresarial y es un elemento fundamental en el desarrollo gerencial de los recursos humanos.

La imagen corporativa constituye un fenómeno de opinión pública que deriva de la información publicitaria y extra-publicitaria que el público recibe de la empresa.

En muchas de los casos, la que posee una organización no ha sido creado consistentemente, sino que es proyectada en forma involuntaria, por tal razón se hace necesario elaborar un programa dirigido a implementar, mejorar o mantener la imagen corporativa.

El siguiente trabajo se orienta a explicar cómo se debe manejar la imagen de una empresa. El mundo de la imagen requiere una atención muy especial, acepta un sistema de gestión por parte de la empresa, de una serie de actividades relacionadas con la imagen y la comunicación. En este sentido, utilizaremos la expresión gestión de imagen para referirnos a estas actividades que realiza la empresa en relación a la creación, administración y difusión de la imagen.

La gestión de la imagen por parte de la empresa, le reporta ciertos beneficios en la que se refiere a su estructura, entendiéndolos como el conjunto de ideas en el ámbito económico.

Podemos decir entonces que los beneficios de la gestión de imagen comprenden lo siguiente.

- a. Control sobre un activo de la empresa, es la imagen que habitualmente ha sido un recurso desperdiciado. La gestión de la imagen que tiene como finalidad integrar el tratamiento de la imagen de la empresa en un esquema racional productiva que le permita a la empresa incluirlo en sus balances económicos.

- b. La gestión de la imagen implica para la empresa un conocimiento más profundo acerca de sí mismo, de sus potencialidades, de sus relaciones, de su mercado y todo aquello que se vincule a la empresa.
  
- c. La gestión de la imagen se articula un sistema lógico de pasos y le otorga a la institución una racionalidad social, emprendiendo esta última como la organización sistemática del trabajo para obtener mayores rendimientos.

# CAPÍTULO I



## **1. TEMA**

“IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADA A LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR, EN EL AÑO 2015”

## **2. ANTECEDENTES.**

La Federación Deportiva de Bolívar fundada el 5 de agosto de 1932, está sujeta a la Ley de Educación Física y recreación, el estatuto y reglamento de Federación Deportiva Nacional del Ecuador, el presente estatuto su reglamento y organismos que lo conforman.

La Federación Deportiva de Bolívar, cuya siglas F.D.B; está constituida por personas jurídicas, legalmente reconocidas por la ley de Educación Física, Deporte y recreación, en vigencia y dentro de su jurisdicción provincial.

Como consecuencias de no realizar una reestructuración de Imagen Corporativa ha ocasionado una débil identificación de la Federación Deportiva de Bolívar por parte de la colectividad.

La Federación Deportiva de Bolívar actualmente no cuenta con un prestigio de una institución responsable y exitosa en lo que realiza, es decir la imagen institucional se ha ido deteriorando. Por tal motivo se ha podido determinar las principales causas que es el desconocimiento de la Imagen Corporativa; esto ha sido uno de los problemas más frecuentes de la institución a lo largo de sus actividades, sin embargo se ha ido posicionando en la mente total o parcial de los servicios que ofrece la Federación Deportiva de Bolívar, en función de quien es, que hace, y para quien lo hace.

La poca difusión dirigida a los clientes internos como externos, ha originado el desconocimiento de la institución; factor que afecta a la Federación Deportiva de Bolívar en cuanto a la Imagen Corporativa, esto desfavorece a la institución en la caracterización de excelencia y calidad.

La comunidad, los padres de familia no confían en el trabajo que realiza la Federación Deportiva de Bolívar; esto ha conllevado a la no autorización de sus hijos a asistir a sus entrenamientos.

Una Imagen Corporativa es el reflejo de la atención que suele ofrecer una institución, sea está por parte de los administrativos o por parte del personal técnico hacia los usuarios. Mejorar continuamente la Imagen Corporativa de la institución es de vital importancia para de esta manera mejorar el servicio que ofertan, que es indispensables para el fortalecimiento institucional.

La falta de aplicación de estrategias de preparación adecuadas acorde a las exigencias del deporte provincial y nacional, ha ocasionado el desinterés de los usuarios hacer uso de los servicios que ofrece la institución, por lo tanto se recomienda mejorar el proceso de enseñanza en las diferentes preparaciones del deporte sea que recién inicie o ya esté listo en asistir a una competencia deportiva.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Con qué tipo de Imagen e Identidad Corporativa cuenta la Federación Deportiva de Bolívar?

#### **4. JUSTIFICACIÓN.**

Hoy en la actualidad nos encontramos en un mundo tan competitivo por lo tanto todas las organizaciones empresas e instituciones tanto públicas como privadas se preocupan en mejorar la imagen y el prestigio, por tal razón se desarrolla un plan de Imagen Corporativa que permita ofrecer un servicio de calidad cumpliendo las necesidades y expectativas de los usuarios, creando diferenciación y posicionamiento, de igual manera se deberá adecuar su imagen en base a las necesidades y exigencias de la institución y de los bolivarenses.

Con la elaboración de un Plan de Imagen Corporativa se podrá visualizar con claridad a la Federación Deportiva de Bolívar, como una institución primeramente de calidad y calidez, que inspire la credibilidad de la colectividad, estableciendo la confianza necesaria de los usuarios actuales y potenciales.

Fortalecer la imagen e identidad de la Federación Deportiva de Bolívar en la mente de la colectividad pero en forma positiva, es de suma importancia, siendo esta la carta de presentación que posee la institución, con el fin de su reconocimiento en los diferentes actos que desarrolla la institución.

Es importante mostrar quienes somos, a donde vamos y que hacemos, para de esta forma categorizamos la identidad institucional. Ya que la imagen se ha establecido como un sinónimo de que “existimos”

Al desarrollar un Plan de Imagen Corporativa logra tener una mayor personalidad de la Federación Deportiva de Bolívar, de lo que significa, lograr la identificación de la misma, conjuntamente con un buen servicio y una mejor presentación tanto de la institución como de sus funcionarios para poder alcanzar las metas propuestas y que se encuentre mejor posicionado dentro del mercado.

En este sentido me enfocado mi trabajo de graduación en el estudio y aplicación de un Plan de Imagen Corporativa, destacando su importancia y recomendando el

diseño para la Federación Deportiva de Bolívar, la aplicación de estrategias e implementación de valores, mejorar su logo, colores institucionales que se basen en el respeto, la honestidad, el compromiso, la calidad de servicio y la responsabilidad, con la finalidad de contribuir al mejoramiento y desarrollo de la institución. Además a los funcionarios de la institución, servirá como una guía para que conozca los fundamentos del Plan de Imagen Corporativa, así como las pautas metodológicas básicas para su elaboración, de modo que les permita establecer acciones y aportar estratégicamente a los cambios y ajustes necesarios para alcanzar los objetivos y metas de la institución, cumpliendo con sus diferentes actividades en beneficio del deporte bolivarenses.

El proyecto es factible porque se cuenta con los conocimientos básicos para lograr el cumplimiento de los objetivos, además de encontrarme cerca del lugar de estudio y contar con los recursos humano, material y financiero, así también tiene un mayor impacto en la institución, ya que se verá beneficiada la misma debido a su alta acogida que tiene dentro de la provincia.



## **5. OBJETIVOS.**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL.**

Identificar el tipo de Imagen Corporativa con la que cuenta la Federación Deportiva de Bolívar.

### **5.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.**

- Conceptualizar la Imagen Corporativa en una institución de servicio.
- Realizar un diagnóstico de la Imagen Corporativa de la Federación Deportiva de Bolívar, que permita la identificación de nudos críticos en la gestión de imagen.
- Proponer un plan de Imagen Corporativa para Federación Deportiva de Bolívar, que fortalezca su posicionamiento en la mente de comunidad bolivareense.

## **6. MARCO TEÓRICO.**

### **6.1. Teoría Científico**

#### **6.1.1. Imagen Corporativa.**

Según (Capriotti, 1992) la Imagen Corporativa resulta ser el conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a la institución, es decir, es lo que la institución significa para la sociedad, cómo se percibe.

Cabe destacar que la Imagen Corporativa podrá estar conformada por uno o varios elementos, de los cuales conviene en atribuirles a la compañía una sólida imagen, entre ellos se cuentan: isotipo, monograma (símbolo formado por letras y cifras entrelazadas), logotipo (elemento gráfico, generalmente lingüístico, que significa a una persona o institución), nombre, slogan (frase identificadora en un contexto comercial o político), emblema (imagen con enigma acompañada de una leyenda o frase), pictograma (signo que representa un símbolo, objeto o figura) (Capriotti, 1992).

#### **6.1.2. Elementos de la Imagen Corporativa.**

La Imagen Corporativa está compuesta por ciertos elementos tangibles y otros que son intangibles, los cuales, si son utilizadas de una manera correcta y poniéndoles la atención necesaria, nos van a ayudar a solidificar la imagen que queremos proyectar y a obtener confianza y aceptación por parte de nuestros usuarios. (Capriotti, 1992)

Entre los elementos tangibles tenemos:

- Bienes y servicios vendidos.
- Publicidad y promoción.
- Nombre y logotipo corporativo.

- Empaque y etiqueta.
- Empleados.

Elementos intangibles tenemos:

- Políticas corporativas.
- Ideales y creencias del personal corporativo.
- Cultura y localización de la institución.
- Informes de los medios.

### **6.1.3. Componentes de la Imagen Corporativa.**

Una Imagen Corporativa se complementa y deberá constar de cuatro componentes fundamentales: (Capriotti, 1992)

- 1. Notoriedad.-** Referida al grado de conocimiento que los individuos poseen de la institución. Hay que especificar que no es necesario una notoriedad alta para tener una imagen positiva, ya que la empresa puede ser conocida por pocas personas y sin embargo disfrutar de una buena imagen (Capriotti, 1992)
- 2. Fuerza.-** Alude a la rapidez y espontaneidad con que la entidad se asocia a un estímulo relacionado con los que se relaciona la organización, esto es, los diferentes aspectos bajo los cuales es conocida en un campo de actividad determinado (Capriotti, 1992).
- 3. Contenido.-** Consiste en el conjunto de características y atributos con los que se relaciona la organización, esto es, los diferentes aspectos bajo los cuales es conocida en un campo de actividad determinada (Capriotti, 1992).
- 4. Originalidad.-** Consiste en que el diseño de la imagen institucional debe ser una nueva y novedosa, de tal manera que las distingue de las copias, las falsificaciones y los plagios. (Capriotti, 1992)

#### **6.1.4. Funciones de la Imagen Corporativa.**

La Imagen Corporativa se crea para que los públicos, especialmente los externos, se hagan una idea de la organización. Esta idea debe ser clara, confiable e inequívoca; para que la organización pueda relacionarse con ellos de la manera adecuada. (Moles, 1975)

Las principales funciones de la Imagen Corporativa son:

- Coordinar y analizar el plan o la estrategia de comunicación de la organización.
- Gestionar acciones encaminadas a mejorar la imagen pública;
- Potenciar, desarrollar y difundir la actividad de comunicación.
- Conseguir que está sea clara, veraz y transparente.
- Mantener estrecha relación de colaboración con los medios de comunicación.
- Verificar y controlar la calidad e incidencias informativas y publicitarias de todas las acciones de comunicación. (Moles, 1975)

#### **6.1.5. Como definir misión, visión y valores corporativos.**

Está garantizado que las empresas, que disponen de una declaración explícita y compartida (tanto con clientes como empleados) de su misión, visión y valores orientan mejor sus acciones de marketing y afrontan de forma óptima sus imprevisto ya que tanto sus directivos como los empleados saben perfectamente quienes son, quienes quieren ser en un futuro y los valores que tiene para conseguirlo. (Marion, 1989)

##### **Misión.**

Se define principalmente, cual es muestra labor o actividad en el mercado. Para definir la misión de la empresa, nos ayuda a responder las siguientes preguntas: ¿Qué hacemos? ¿Cuál es nuestro negocio? ¿A qué nos dedicamos? ¿Cuál es

nuestra razón de ser? ¿Quiénes son nuestro público objetivo? ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico? ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva? ¿Qué nos diferencia de nuestros competidores? (Marion, 1989)

### **Visión.**

Se define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables. Para la definición de la visión de la empresa, nos ayudará a responder las siguientes preguntas: ¿Qué quiero lograr? ¿Dónde quiero estar en el futuro? ¿Para quién lo haré? ¿Ampliare mi zona de actuación? (Marion, 1989)

### **Valores.**

Son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de la empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento. No olvidemos que los valores son la personalidad de la empresa. Responder la siguiente pregunta nos ayudará, a definir nuestros valores corporativos: ¿Cómo somos? (Marion, 1989)

#### **6.1.6. Definición de la Identidad Corporativa.**

La Identidad Corporativa evoluciona hacia un término en el que “identidad”, es una de las piezas claves de la comunicación en empresas e instituciones y solo una Identidad Corporativa, fuerte, coherente y consistente permitirá a esta organización adaptarse a los cambios, cambios que llevan a que sus responsables en materia comunicativa realicen continuos estudios de imagen que les permita. (Leyens, 1992)

- Conocer la marca y el producto
- Definir el producto o servicio.
- Determinar sus atributos positivos y negativos
- Acentuar las consecuencias y efecto de la publicidad

- Determinar la credibilidad y la aceptación que tiene esa imagen. (Leyens, 1992)

### **6.1.7. Componentes de Identidad Corporativa.**

Los componentes de la Identidad Corporativa son los siguientes.

**La tipografía.-** Aspecto determinante para integrar y determinar la marca.

**El color o colores.-** Paleta de colores bien definida. Ver el logotipo se recuerde el tema automáticamente.

**Imagen o símbolo.-** Generalmente representado por un dibujo vectorial, usándose uno o dos colores, incluso más. (Leyens, 1992)

**La leyenda o el lema.-** Este es un elemento de agregación, se intenta exponer una idea y con solo ver el logotipo se recuerde el lema automáticamente.

### **6.1.8. FODA.**

El análisis por variables controlables (las debilidades y fortalezas que son internas de la organización y por lo tanto se puede actuar sobre ellas con mayor factible), y de variables no controlables (las oportunidades y amenazas las presenta en contexto y la mayor acción que podemos tomar con respecto a ellas es preverlas y actuar a nuestras conveniencia). (Leyens, 1992)

La mejor comprensión de dicha herramienta estratégica, definiremos las siglas de la siguiente manera:

**Fortalezas.-** Son todos aquellos elementos positivos que me diferencian de la competencia. (Leyens, 1992)

**Debilidades.-** Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollado una adecuada estrategia, puede y deben eliminarse. (Leyens, 1992)



**Oportunidades.-** Son situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades de mercado para la empresa cuando esta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas. (Leyens, 1992)

**Amenazas.-** Son situaciones o hechos externos a la empresa o situación y que pueda llegar a ser negativos para la misma. (Leyens, 1992)

#### **6.1.9. Estrategias.**

Acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En cuanto a la difusión de la identidad corporativa se utiliza medios grupales, masivos o interpersonales. (Leyens, 1992)

## 6.2. Teoría Contextual.

**Estrategias.-** Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En cuanto a la difusión de la identidad corporativa se utilizan medios grupales, masivos o interpersonales (Kotler, 2006).

**Encuesta.-** Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita. (Anstrong, 2012)

**Entrevista.-** Está compuesta por una charla, un dialogo o una conversación donde dos o más personas se reúnen para tratar o resolver un asunto. (Kotler, 2006)

**Calidad.-**Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (Capriotti, 1992)

**Cuota de mercado.-** Es la fracción o prestigio que se tendrá del total de mercado. (Kotler, 2006)

**Colores corporativos.-** Gama cromática que identifica la imagen de la empresa. Se definen y aplican colores que dotan de personalidad a la marca. (Marion, 1989)

**Cliente.-** Es una persona o empresa que adquiere bienes o servicios. (Kotler, 2006)

**Comunicación.-** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. (Marion, 1989)

**Diseños.-** Se define como el proceso previo de configuración mental, en la búsqueda de una solución en cualquier campo, utilizando habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas. (Capriotti, 1992)

**Imagen corporativa.-** Se refiere a como se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada por parte los usuarios (Capriotti, 1992).

**Identidad corporativa.-** Es todo el conjunto de unidad e igualdad entre todos los elementos que constituyen una empresa (Capriotti, 1992).

**Investigación de mercado.-** Se define como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado (Kotler, 2006).

**Logotipo.-** Suelen ser gráficos incluyendo símbolos o iconos así como también pueden estar compuestos por el nombre de la corporación con una tipografía especialmente diseñada para representar a la misma (Anstrong, 2012).

**Isotipo.-** Se refiere a la parte generalmente icónica o más reconocible de la disposición en diseño de una marca, ya sea corporativa, institucional o personal (Anstrong, 2012).

**Misión.-** Es una importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan detallados que son los que guiarán a la empresa u organización (Anstrong, 2012).

**Mercado.-** Son organizaciones o individuos con necesidades o deseos que tienen capacidad y que tienen la voluntad para comprar bienes y servicios para satisfacer sus necesidades. (Kotler, 2006)

**Publicidad.-** Es una forma de comunicación comercial que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio a través de medios de comunicación (Anstrong, 2012)

**Slogan.-** se puede decir que es el complemento de un producto, personas, institución, entre para formar confianza. (Anstrong, 2012)

**Valores corporativos.-** Son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas sus características competitivas y las condiciones de su entorno.  
(Capriotti, 1992)

### **6.3. Teoría Referencial.**

Como referentes para la elaboración del Plan de Imagen Corporativa se utilizó los siguientes planes: Plan de Imagen e Identidad Corporativa de Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, Plan Estratégico para el mejoramiento de la Imagen Corporativa de la Cooperativa de Transportes “Flota Bolívar” de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, entre otros.

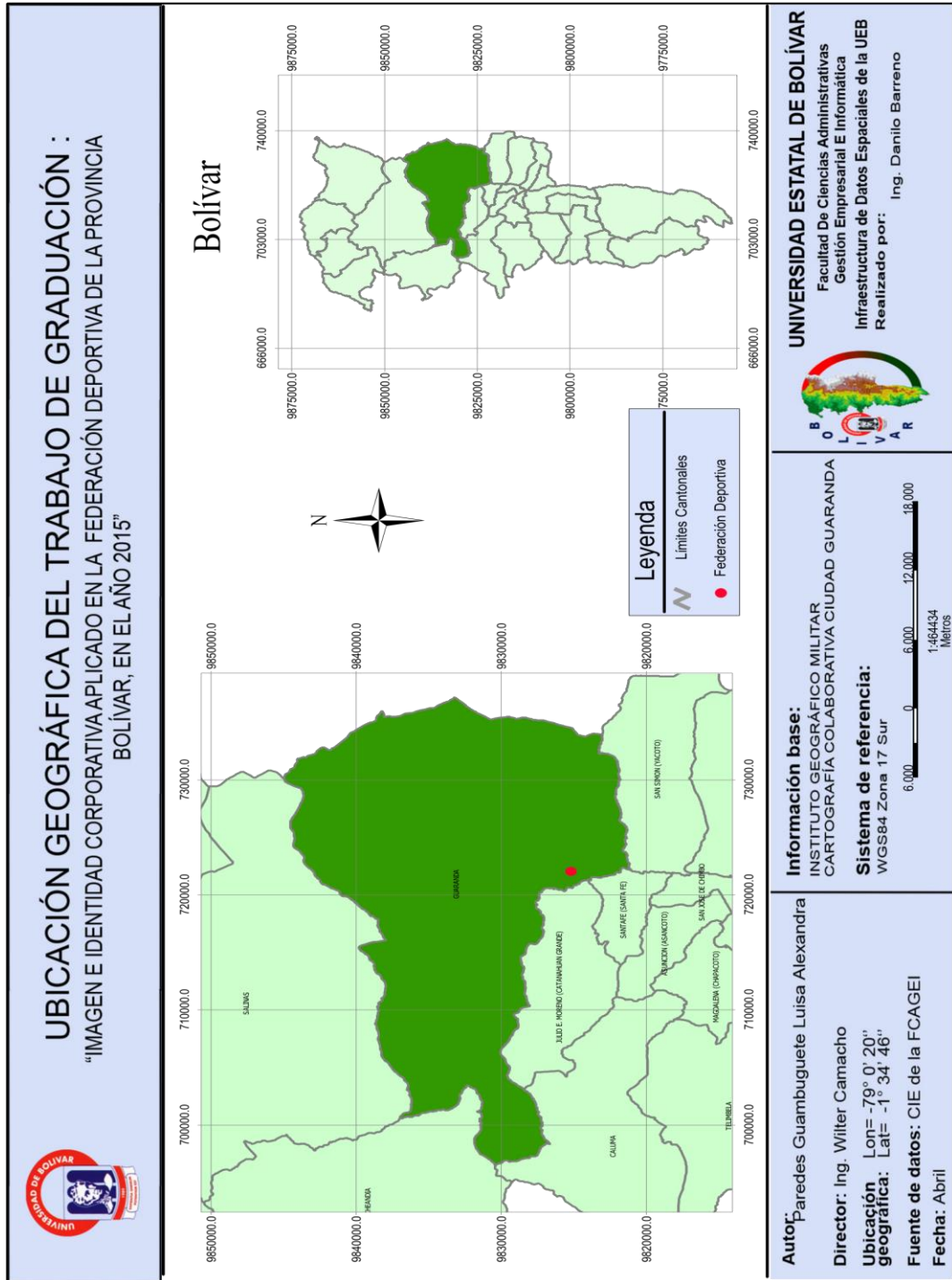
En lo que se refiere a las páginas web se toma de referencia el Plan de Imagen Corporativa para el mejoramiento de las instituciones como es la evolución del tratamiento de los temas ligados a la Imagen Corporativa que puede pasar por diversas énfasis, dependiendo el contexto socioeconómico, histórico y geográfico, el nivel de desarrollo de la propia y del país, tipo del sector industrial y características de la propia organización.

Ha demostrado que una institución puede pasar por énfasis en la imagen de productos, imagen de marca, publicidad institucional, imagen institucional e imagen corporativa. Pese a todo, existe actualmente una tendencia en el mundo empresarial a tratar este tema con una visión más estratégica debido a una serie de factores que ha incidido en ello. Todo esto ha dado a lugar a la aparición de nuevos enfoques y herramientas de administración, dentro de los cuales, la gestión estratégica de la imagen corporativa ha llegado a ser una parte fundamental del éxito de las organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas.

La principal característica del tratamiento conceptual y técnico que se le ha dado a la imagen corporativa es su diversidad de sentidos, producto por el cual se ha enfocado desde diversas disciplinas: Relaciones Públicas, Diseño Gráfico, la Publicidad, Marketing Estratégico, etc.

## MAPA GEOREFERENCIAL

La Federación Deportiva de Bolívar se encuentra ubicada en la Av. Guayaquil y Lucas Campana, sector la Humbertina en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar y su jurisdicción se extiende a toda la provincia



#### 6.4. Teoría Legal.

### LEY DEL DEPORTE, EDUCACIÓN FÍSICA Y RECREACIÓN

El plan de imagen corporativa y la gestión administrativa deben ser encaminadas en las políticas del estado y el acuerdo a la disposición legal, la Federación Deportiva Nacional se encarga de coordinar, asesorar y vigilar que sus fíales estén apegadas a sus disposiciones estatutarias. Además tiene la obligación de tramitar ante la Secretaria Nacional del Deporte – Ministerio del Deporte, los presupuestos anuales de cada organismos provincial; y a través de su Departamento Técnico Metodológico asesorar a cada ente, para que lleve adelante el plan técnico de trabajo de cada año, en armonía con el que se proyecte desde el organismo cupular del deporte del país, por lo que veo pertinente los siguientes.

- Decreto ejecutivo bajo los **Artículos 31 y 32** de la ley de cultura física deportes y recreación sobre el acuerdo **ministerial N° 116 del 19 de marzo 2009**, establece la creación de la Federación Deportiva de Bolívar.
- **Ley de Cultura Física, Deporte y Recreación. Art 4 Principios.** Esta ley garantiza el efecto ejercicio de los principios de eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia, planificación y evaluación, así como la accesibilidad, la equidad regional social, económico, cultural de género, estaría sin discriminación alguna.
- **Ley de Cultura Física, Deporte y Recreación. Artículo. Gestión.-** Las y los ciudadanos que encuentran al frente de las organizaciones amparadas en esta ley, deberán promover una gestión eficiente, integradora y transparente que priorice el ser humano.

- **Ley de Cultura Física, Deporte y Recreación. Art 33.- Federaciones Deportivas Provinciales.**- Las federaciones deportivas provinciales cuyas sedes son las capitales de la provincia son las organizaciones que planifican, fomentan controlan y coordinan las actividades de las asociaciones deportivas, provinciales y ligas y quienes conforman su asamblea general.



## **7. HIPÓTESIS**

¿La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con una imagen positiva en la comunidad bolivarenses?

## **8. VARIABLE.**

Plan de Imagen Corporativa

### 9. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	
Imagen e Identidad corporativa	Es la personalidad de la institución, lo que simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la institución para darle cuerpo, para repetir su imagen y posicionar está en su mercado	Servicio		¿Cómo califica usted los servicios que brinda el personal administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar a los usuarios bolivarenses?	Excelente Muy buena Regular Mala Muy mala	Encuesta	
				Calidad	¿Usted en calidad de entrenador, considera necesario que la Federación Deportiva de Bolívar realice capacitaciones frecuentes y actualicen sus conocimientos tanto en ámbito deportivo como personal?	Si No	Encuesta
				Variedad	Los entrenadores cuentan con los instrumentos necesarios y suficientes para un entrenamiento exitoso, cubriendo las necesidades de los deportistas.	Si No	Encuesta
				horarios	¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Federación Deportiva de Bolívar?	Excelente Muy buena Regular Mala Muy mala	Encuesta
					¿Cuál de las siguientes disciplinas deportivas es de su preferencia o a su vez lo práctica?	Atletismo Ajedrez Baloncesto etc.....	Encuesta

				¿Cree usted que el nivel de entrenamiento es el más adecuado?	Si No	Encuesta
				¿Cree usted que el deporte es necesario para nuestra salud?	Si No	Encuesta
				¿Conoce usted los servicios que brinda la Federación Deportiva de Bolívar?	Si No	Encuesta
		Marca	Logotipo	¿Cree usted que la Federación Deportiva de Bolívar tiene un adecuado manejo de la imagen corporativa?	Si No	Encuesta
			Slogan	¿Le gustaría que se realice una reestructuración de la imagen corporativa (logo, misión, visión y valores institucionales) que identifique de mejor manera a la institución?	Si No	Encuesta
			Colores	¿Usted está de acuerdo con los colores institucionales que utiliza la Federación Deportiva de Bolívar y de esta manera proyectar una imagen de calidad?	Si No	Encuesta
			Papelería	La comunicación e información interna de la Federación Deportiva de Bolívar está debidamente estructurada y en ejecución.  La Federación Deportiva de Bolívar utiliza medios de comunicación tales vallas, paleta, flyer, pancarta, etc.	Si No	Encuesta
		Punto de venta	Infraestructura	La señalización existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implementada (lugares	Si No	Encuesta

			Señalética	estratégicos, colores corporativos, diseños).		
			Accesibilidad	¿Cree usted que la infraestructura (lugares de entrenamiento) de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra debidamente cuidada y presentada?	Si No	Encuesta
				El personal administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra en su lugar de trabajo y brindar la asesoría necesaria a sus usuarios.	Si No	Encuesta
		Usuarios	Atención al cliente	¿Considera usted que un cambio de actitud de los funcionarios de la Federación Deportiva de Bolívar dará mayor realce en la institución?	Si No	Encuesta
				¿Usted ha recibido cursos de capacitación para brindar un servicio de calidad?	Si No	Encuesta
				Considera necesario que el Personal Administrativo y Técnico necesiten ser capacitados frecuentemente y se actualicen para mejorar la calidad de servicio.	Si No	Encuesta
				¿Considera usted que sea necesario que los funcionarios mejoren el servicio mediante la aplicación de valores corporativos y un cambio de actitud por parte de ellos?	Si No	Entrevista

## **10. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

### **10.1. Métodos.**

#### **10.1.1. Método inductivo.**

Con la aplicación de este método se identificará claramente la existencia de un problema, porque va de lo particular a lo general, consecutivamente paso a paso, va determinando las causas de lo más complejo a lo más simple, es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de indicios específicos. Se trata del método más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación inductiva que parte de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización.

#### **10.1.2. Método deductivo.**

Con este método se considera que las conclusiones se halla implícitas dentro de los indicios, esto quiere decir que las conclusiones es una consecuencia de los mismos: cuando los indicios resultan verdaderas, el razonamiento es justificado y tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

#### **10.1.3. Método analítico.**

Me permite analizar el problema de forma ordenada y estructurada mediante la investigación, la aplicación de este método en el cual consiste la desmembración y descomposición de sus partes o elementos para observar la causas, la naturaleza y los efectos. Este método nos permite conocer más el objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer semejanzas, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

## **10.2. Tipos de investigación**

### **10.2.1. Investigación descriptiva.**

También conocida como investigación estadística, describe los datos y este debe tener impacto en las vidas de la gente que le rodea.

### **10.2.2. Investigación bibliográfica.**

Es aquella etapa de la investigación en donde se sustenta la búsqueda sobre un determinado tema o problema, la misma que es recopilada en enciclopedias, libros, páginas web y folletos de información que me permite adelantarme en el tema y buscar soluciones posibles.

### **10.2.3. Investigación de campo.**

El estudio de investigación es de campo porque se lo realiza en el lugar de los hechos, como se comprueba mediante la recopilación de datos y la aplicación de entrevistas, encuestas y fichas de observaciones al personal administrativo, personal técnico, deportistas de la institución y usuarios.

### **10.2.4. Investigación de cualitativa.**

Es un método de investigación que se basa en principios teóricos tales como fenómenos y la interacción social empleando en métodos de recolección de datos que no son cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones y describir la realidad de la sociedad en la que la Federación Deportiva de Bolívar se desenvuelve.

### **10.2.5. Investigación cuantitativa.**

Es el procedimiento de decisión que pretende decidir entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante datos estadísticos que servirá para continuar como nuestro trabajo de investigación.

### **10.3. Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.**

#### **10.3.1. Fuentes primarias.**

- **Encuestas.**

Mediante la aplicación de encuestas, se logra tener información relevante del problema, en base a la investigación de mercados, obtendré una amplia información de fuentes primarias. Por ellos, se tendrá que elaborar un cuestionario para conocer las opiniones de distintas perspectivas y tener un panorama más completo de la misma.

- **Entrevistas.**

Mediante la entrevista puedo recopilar información de forma verbal, a través de preguntas estructuradas y definidas, la acción de la entrevista es desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas con un fin determinado, que nos permita obtener información clara y precisa que me ayude a desarrollar el tema de investigación.

- **Ficha de observación.**

La observación nos permite conocer la realidad mediante la apreciación directa, en donde se examinara con atención y mirar con cautela para detectar y asimilar información de los usuarios.

#### **10.3.2. Fuentes secundaria.**



- ✓ La hoja del INEC, una fuente principal, la misma que me permite identificar el número de habitantes de la provincia Bolívar y sus diferentes cantones por familia y por edades.
- ✓ Páginas web que me permite tener mayor información de conceptos básicos para la realización de mi trabajo de graduación.
  
- ✓ Las bibliografías de libros y folletos, me permite recopilar información y tomar referencia resumidas de autores que han tratado de temas analizando generalidades, conceptos, componentes que sirve de guía para la elaboración del tema de investigación.

## 11. UNIVERSO Y MUESTRA.

En términos estadísticos, la muestra es una parte de la población o sea un número de usuarios seleccionados científicamente, cada uno de los cuales son un elemento del universo, se obtiene con la finalidad de investigar, a partir del conocimiento, de sus características particulares. La muestra es en esencia un subgrupo de la población.

El universo está conformado por 85.465 habitantes de la provincia Bolívar.

**Población de la provincia Bolívar** 85.465 habitantes

**Tamaño de la muestra** 85.465 familias

Para el cálculo de la muestra se efectuara la siguiente formula:

$$N = \frac{Universo}{e^2 (n - 1) + 1}$$

**Calculo de la muestra para los usuarios de la provincia Bolívar.**

Para el respectivo cálculo de la muestra tomamos en cuenta la población (familiar) de la provincia Bolívar, comprendido entre las edades de 20 a 64 años.

**Cuadro N° 1.-** Habitantes de las edades de 20 a 64 años.

<b>Edades</b>	<b>Habitantes</b>	<b>Porcentajes</b>
De 20 a 24 años	14.343	7.8%
De 25 a 29 años	12.329	6.7%
De 30 a 34 años	10.876	5.9%
De 35 a 39 años	10.169	5.5%
De 40 a 45 años	9.215	5.0%
De 46 a 49 años	8.544	4.7%
De 50 a 54 años	7.448	4.1%
De 55 a 59 años	6.517	3.5%
De 60 a 64 años	6.024	3.3%
<b>Total</b>	<b>85.465</b>	

**Calculo de la muestra para los usuarios (familias) de la provincia Bolívar.**

N = Tamaño de la muestra	17.093 Familias
E = Error máximo admisible	5%
M = Tamaño de la población	17.093 Familias

$$N = \frac{\text{Universo}}{e^2 (n - 1) + 1}$$

$$N = \frac{17.093 \text{ familias}}{0,05^2 (17.093 - 1) + 1}$$

$$N = \frac{17.093 \text{ familias}}{0.0025 (17.092) + 1}$$

$$N = \frac{17.093 \text{ familias}}{42,73 + 1}$$

$$N = \frac{17.093 \text{ familias}}{43,73}$$

$$N = 393 \text{ familias}$$

393 encuestas dirigidas a los padres de familia de los diferentes cantones de la provincia Bolívar comprendidos entre 20 a 65 años de edad.

**Cuadro N° 2.- Distribución de las encuestas en los diferentes cantones.**

<b>Cantones</b>	<b>N<sup>a</sup> Encuestas a realizarse</b>	<b>Porcentaje</b>
Caluma	28	7.14 %
Chillanes	37	9.48 %
Echeandía	26	6.59 %
Guaranda	197	50.02 %
Las naves	13	33.17 %
Chimbo	34	8.59 %
San miguel	58	14.84 %
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>100 %</b>

**Calculo de la muestra dirigida a los deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.**

N = tamaño de la muestra	552 deportistas
E = error máximo admisible	5%
M = tamaño de la población	552 deportistas

$$N = \frac{\text{Universo}}{e^2(n - 1) + 1}$$

$$N = \frac{552 \text{ dep}}{0.05^2 (552 - 1) + 1}$$

$$N = \frac{552 \text{ dep}}{0.05^2 (551) + 1}$$

$$N = \frac{552 \text{ dep}}{0.0025 (551) + 1}$$

$$N = \frac{552 \text{ dep}}{1.3775 + 1.}$$

$$N = \frac{552 \text{ dep}}{2.3775}$$

$$N = 232 \text{ dep}$$

232 encuestas dirigidas a los deportistas que se encuentran entrenando en las diferentes disciplinas que la Federación Deportiva de Bolívar brindan a la comunidad bolivareense.

**Cuadro N° 3.- Distribución del personal administrativo y técnico encuestado.**

Directorio	3
Personal administrativos	17
Personal técnico	24
Deportista	232
Padres de familia	393
<b>Total</b>	<b>669</b>

## **12. PROCEDIMIENTO DE DATOS**

El objetivo del análisis de datos es suministrar información significativa para la toma de decisiones y que por medio de procedimientos relativamente simples de estudio de datos, pueda proveer abundante información valiosa; el análisis me permite estudiar las variables individuales estableciendo una descripción (estadística descriptiva) de la muestra para proporcionar medidas resumidas y comportamiento de los encuestados y entrevistados.

Una vez levantado la información de campo, en lo que respecta a las técnicas aplicadas como la entrevista y la encuesta se procede a la tabulación en forma manual de cada una de las preguntas y alternativas planteada en los instrumentos, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirán llegar a conclusiones en relación a la hipótesis planteada.

## **13. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.**

Los resultados que se obtengan con la aplicación de instrumentos, serán tabulados y organizados para el procedimiento a través de una base de datos computarizada, posteriormente se obtendrá resultados en términos de medidas estadísticas descriptivas como son: distribución de frecuencia, porcentajes para lo cual se seguirán los siguientes pasos:

- Recolección de datos a través de encuestas, entrevistas.
- Se determinará cada ítem la frecuencia y el porcentaje de opinión.
- Se agrupan las respuestas de acuerdo con las dimensiones del estudio.
- Se analizaran en términos descriptivos los datos que se obtengan.
- Se interpretará los resultados, para dar respuestas a los objetivos de la investigación.

# CAPÍTULO II

## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

### 2.1.TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

#### Encuestas dirigidas a los Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar

**Objetivo.-** Conocer la opinión de los Personal Administrativo acerca del manejo de la Imagen Corporativa de la institución.

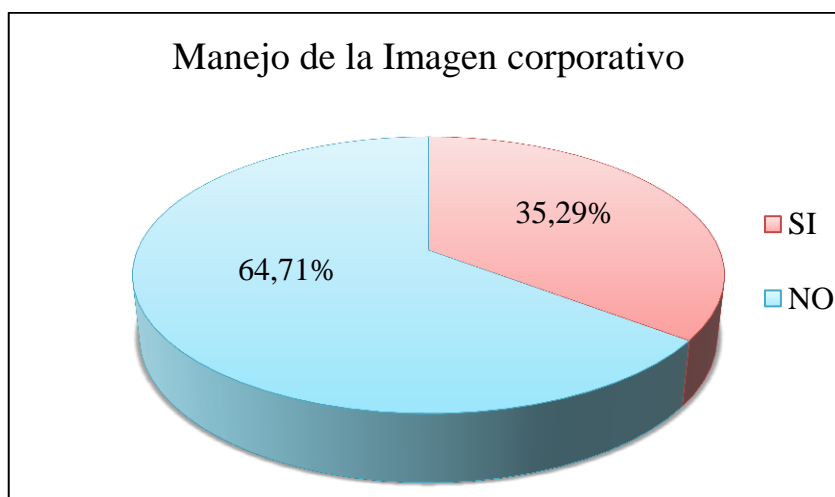
**Pregunta N° 1.-** ¿Cree usted que la Federación Deportiva de Bolívar tiene un adecuado manejo de la Imagen Corporativa?

**Cuadro N° 1**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	35,29%
NO	11	64,71%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 1**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar, no cuenta con un adecuado manejo de la Imagen Corporativa, debido a esto es importante implementar un

plan de imagen que nos permita mejorar el servicio, elevar su reputación y fortalecer a la institución, mediante la aplicación de estrategias adecuadas y un sistema de información, lograremos eliminar las opiniones negativas de los usuarios con respecto a los servicios que brinda la institución.



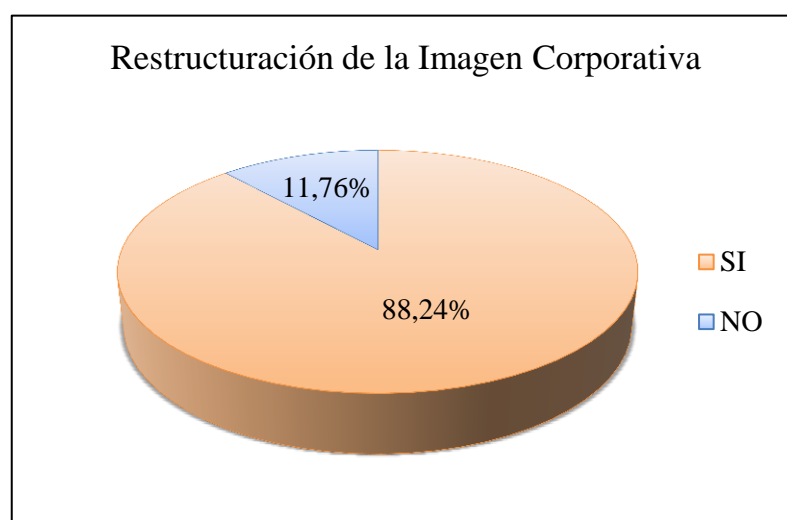
**Pregunta N° 2.-** ¿Le gustaría que se realice una reestructuración de la Imagen Corporativa (logo, misión y valores institucionales) que identifique de mejor manera a la institución?

**Cuadro N° 2**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88,24%
NO	2	11,76%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar debería realizar una reestructuración de la Imagen Corporativa (logo, misión, visión y valores corporativos), con el objetivo de mejorar y proyectar una imagen de calidad y calidez: el logotipo asegura un reconocimiento rápido y directo del servicio y de una marca corporativa que lo avala, y el slogan, al ser un texto breve, ocurrente y pegadizo, se queda fijado en la memoria de los usuarios, de modo que, gracias a él, el servicio queda identificado y siempre recordado, frente a la sociedad.

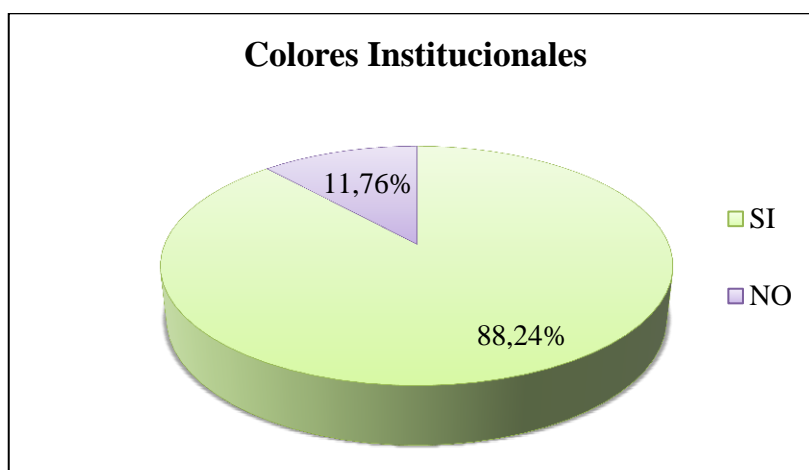
**Pregunta N° 3.-** ¿Usted está de acuerdo con los Colores Institucionales que utiliza la Federación Deportiva de Bolívar, y de esa manera proyecta una imagen de calidad?

**Cuadro N° 3**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88,24%
NO	2	11,76%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 3**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar actualmente se está manejando con los colores de la provincia, rojo y verde, esto es una ventaja, ya que la institución representa al deporte bolivarense, por este motivo el personal administrativo está de acuerdo con los colores corporativos, pero sin embargo se debería incorporar en la fachada, señalización y papelería para que lleve una armonía con los colores institucionales, porque se encuentra pintado con colores que no tienen nada que ver. Mejorando y corrigiendo estos problemas podemos representar a una institución deportiva responsable, de calidad y calidez.

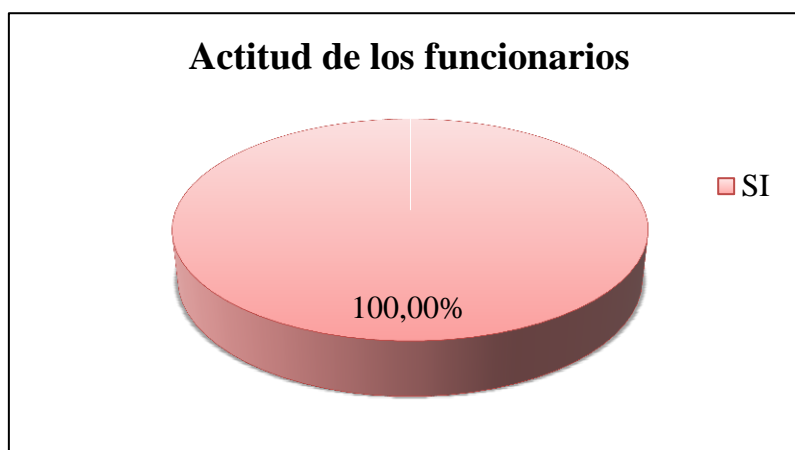
**Pregunta N° 4.-** ¿Considera usted que un cambio de actitud de los funcionarios de la Federación Deportiva de Bolívar dará mayor realce en la imagen de la institución?

**Cuadro N° 4**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 4**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** El Personal Administrativo de la institución, no demuestran compañerismo y por lo tanto no existe trabajo en equipo, debido a problemas tanto personales como laborales, esto ha provocado inconvenientes entre funcionarios, perjudicando la labor de la institución, por este motivo se está desarrollando este Plan de Imagen Corporativa. Además considero necesario un cambio de actitud del personal, con el objetivo de mejorar el servicio y elevar el prestigio de la institución, mediante la aplicación de un riguroso programa de capacitaciones (cursos, seminarios, charlas de motivación) al personal administrativo y personal técnico mejorando la actitud y brindando un servicio calidad para la satisfacción de ciudadanía.

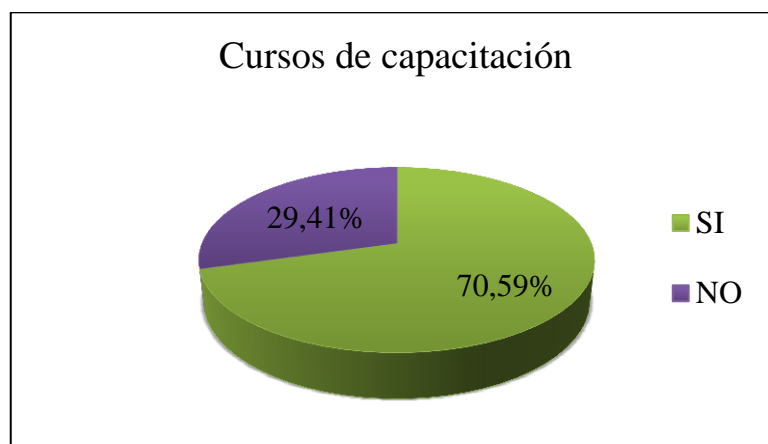
**Pregunta N° 5.-** ¿Usted ha recibido cursos de capacitación para brindar un servicio de calidad?

**Cuadro N° 5**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	70,59%
NO	5	29,41%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 5**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** Por medio del Ministerio del Deporte; el Personal Administrativo y Personal Técnico se los han capacitados en el ámbito administrativo y financiera, pero sin embargo es necesario mejorar la calidad de servicio que brinda la institución, se recomienda que se realice una rigurosa capacitación en temas relacionados a relaciones humanas y atención al cliente entre otros cursos, ya que muchos de los usuarios ha sido tratado de una mala manera, siendo descorteses y poco amables con los usuarios. Con la aplicación de un programa de capacitaciones se pretende concientizar al personal de la importancia y la responsabilidad que se tiene al momento de brindar un servicio y la satisfacción de los usuarios al momento de hacer uso del mismo.

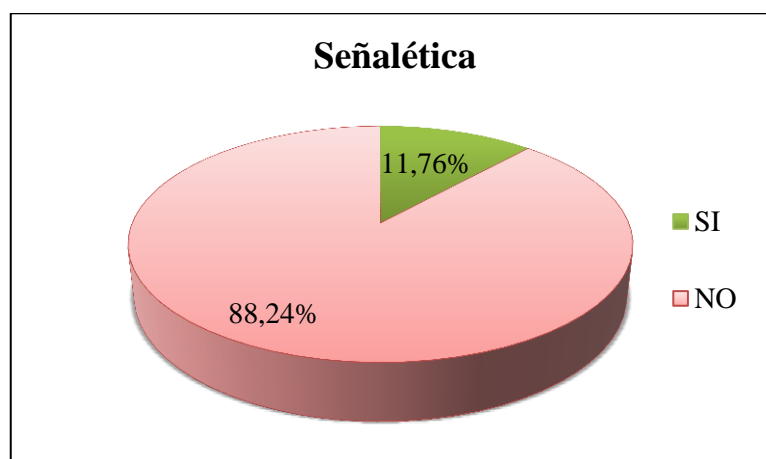
**Pregunta N° 6.-** ¿La señalización existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implementada (lugares estratégicos, diseños y colores)?

**Cuadro N° 6**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	11,76%
NO	15	88,24%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 6**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar no cuenta con una adecuada señalética tanto interna como externa, no se encuentra identificado en edificio administrativo como en los lugares de entrenamiento, por tal motivo se debería implementar un adecuada señalética acorde a las necesidades de la institución. La señalética facilita comunicar gráficamente la filosofía, misión, visión y valores en términos de forma y comunicación. Además tiene por objeto identificar, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos por los usuarios, ya que en mucho de los casos están utilizando como señalética hoja de papel boom y en otros ni lo tienen.

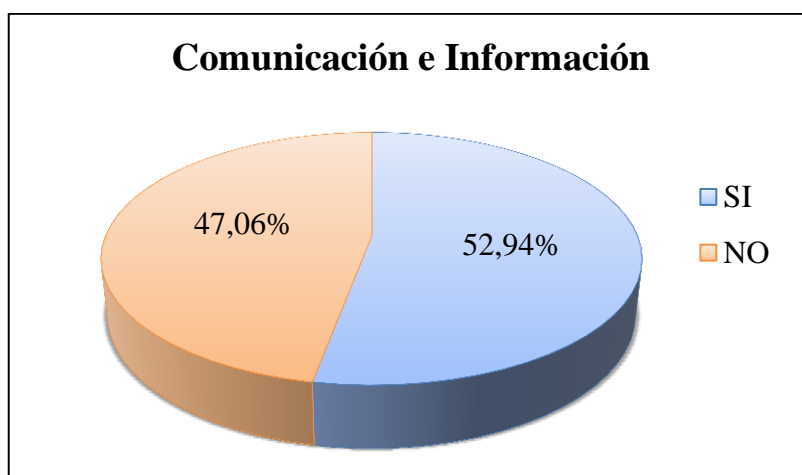
**Pregunta N° 7.-** ¿La Federación Deportiva de Bolívar se preocupa por comunicar e informar los servicios que brinda a la comunidad?

**Cuadro N° 7**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	52,94%
NO	8	47,06%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 7**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar si se preocupa por comunicar e informar las actividades y eventos que realiza la institución, mediante la publicidad (afiches, radio) los más comunes pero sin embargo los usuarios no se encuentran correctamente informados y desconoces los servicios que ofrece la institución, por este motivo es necesario implementar un sistema de comunicación e información, utilizando medios de comunicación atractivos y que tengan mayor afluencia. La publicidad para la institución es indispensable para que el usuario tenga mayor conocimiento de los servicios, actividades y eventos a realizarse. Y es que hay que cuidarla mucho y prepararla a fondo para que sea efectiva y consiga los efectos esperados.

**Pregunta N° 8.-** La comunicación e información interna de la Federación Deportiva de Bolívar está debidamente estructurado y en ejecución.

**Cuadro N° 8**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88,24%
NO	2	11,76%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 8**



**Fuente:** Personal Administrativa de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La comunicación e información interna existente en la Federación Deportiva de Bolívar, no está bien estructurada y ejecutada, por lo que será necesario que exista una comunicación entre Directores – Personal Administrativo; Directivos – Personal Técnico y Directivos – Personal Administrativo - Personal Técnico, logrando alcanzar un trabajo en equipo y mejorar el servicio a la comunidad bolivarense. Tener personal capacitado e informado lograremos una excelente asesoramiento, fortaleciendo la imagen institucional. Contar con esa solidez, seguridad y responsabilidad que los usuarios buscan obtener de la institución.

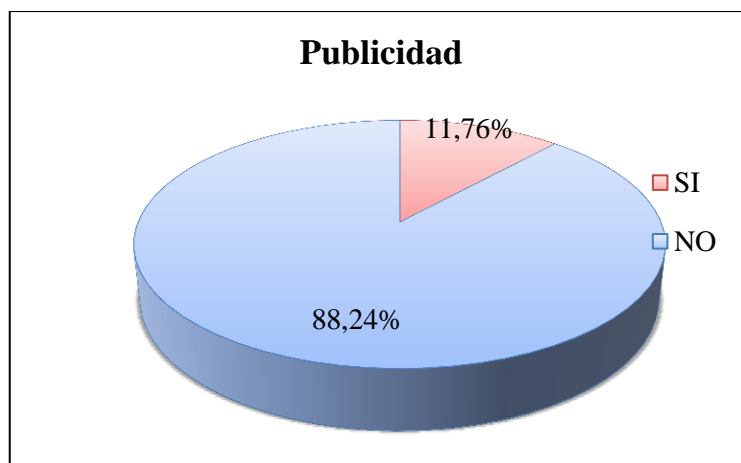
**Pregunta N° 9.-** ¿La publicidad responde a un plan de imagen corporativa de la Federación Deportiva de Bolívar debidamente estructurada?

**Cuadro N° 9**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	11,76%
NO	15	88,24%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La publicidad que maneja la Federación Deportiva de Bolívar no responde a un plan de publicidad, los usuarios se encuentran desinformados de lo que realiza la institución, esto es un problema para la Federación, tomando en cuenta que la publicidad es importante hoy en día en nuestra sociedad para informar y dar a conocer los servicios que brinda la institución. Mediante una publicidad establecemos relaciones de calidad entre la institución y los usuarios bolivarenses a los que se dirige, para darse a conocer socialmente y proyectar una imagen adecuada.



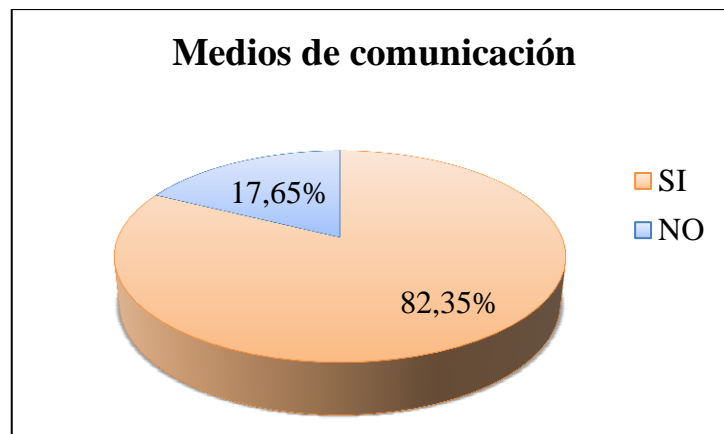
**Pregunta N° 10.-** La Federación Deportiva de Bolívar utiliza medios de comunicación tales como vallas, paleta, flyers, pancarta, etc.

**Cuadro N° 10**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	82,35%
NO	3	17,65%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 10**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar utiliza medios de comunicación, pero sin embargo consideran necesario que se mejore y que tenga un mayor impacto dentro de la provincia, porque muchos de los casos la publicidad de la institución no responde a un objetivo ya que gracias a ellos la sociedad se puede mantener informada de una mejor manera de las actividades que realiza la institución.

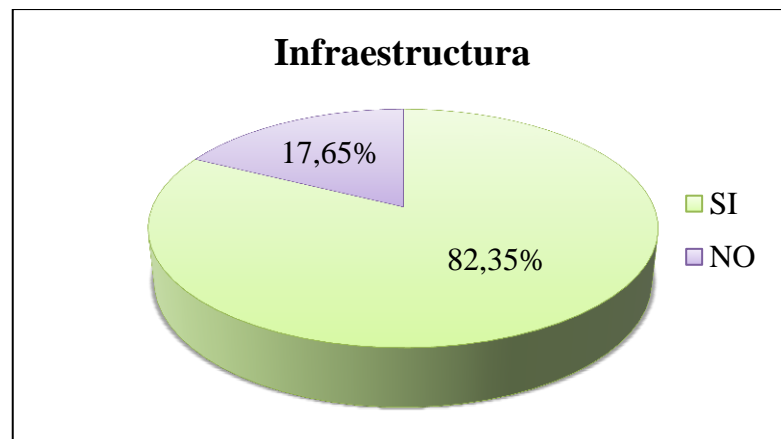
**Pregunta N° 11.-** ¿La infraestructura de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra debidamente cuidada y presentada?

**Cuadro N° 11**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	82,35%
NO	3	17,65%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 11**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** Es necesario que se mejore la infraestructura, ya que no se encuentra debidamente cuidada y presentada con los colores institucionales que lo identifica como tal, una institución deportiva, además que será necesario que las autoridades realicen un plan de mantenimiento de la infraestructura, que se implemente toda la señalética correspondiente, dotar de los implementos necesarios, cubrir con la demanda existente, proyectar una imagen de calidad, sólida y responsable ya que la primera impresión es la que cuenta.

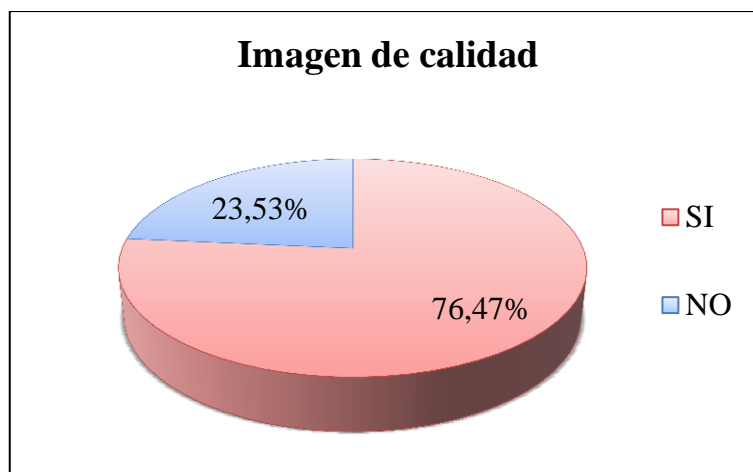
**Pregunta N° 12.-** La Federación Deportiva de Bolívar proyecta una imagen de calidad.

**Cuadro N° 12**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	76,47%
NO	4	23,53%
TOTAL	17	100%

**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 12**



**Fuente:** Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar no cuenta con un plan de imagen e identidad corporativa, un sistema adecuado de comunicación e información, con un plan de publicidad debidamente estructurado y un programa de capacitaciones tanto en el perfil profesional con en atención al cliente, provocando de esa forma la mala imagen que ha ido proyectando la institución a lo largo del tiempo hasta la actualidad. La falta de compromiso de Autoridades, Funcionarios, Personal Técnico y la falta de conocimiento de la importancia de un manejo de la imagen, la despreocupación, el desinterés existente ha causado lo que hoy en día es la reputación que tiene la institución, malos comentarios y poco deportistas.

**Encuestas dirigidas al personal técnico (Entrenadores) de la Federación  
Deportiva de Bolívar.**

**Objetivo.-** Conocer la opinión del Personal Técnico acerca de la imagen que tiene la institución.

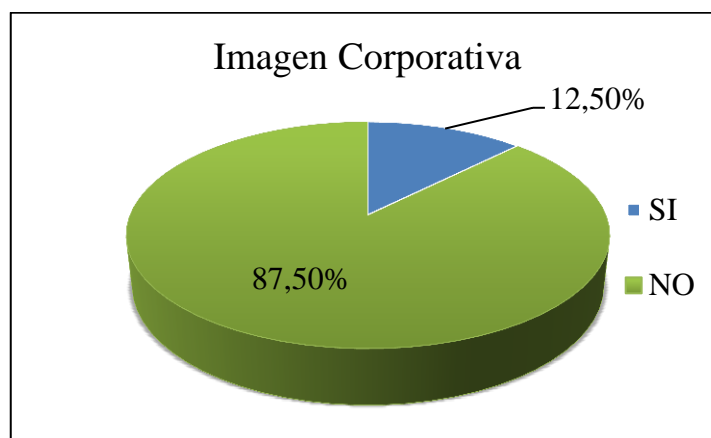
**Pregunta N° 1.-** ¿Cree usted que la Federación Deportiva de Bolívar cuenta con un buen manejo de la Imagen Corporativa?

**Cuadro N° 13**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	12,50%
NO	21	87,50%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 13**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar, no cuenta con un buen manejo de la Imagen Corporativa. La institución no cuenta con un profesional idóneo en la materia, por tal motivo no existe un plan de imagen bien estructurado, este desfase ha causado inconvenientes para la institución deportiva,

siendo está una debilidad, por esta razón debería realizar y ejecutar un plan de imagen, ya que hasta la actualidad se ha realizado empíricamente.

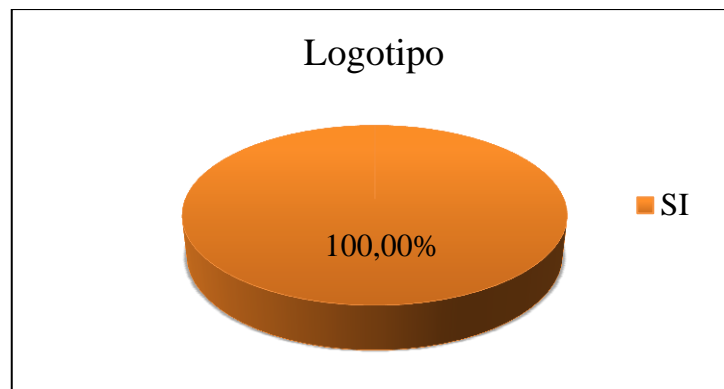
**Pregunta N° 2.-** La Federación Deportiva de Bolívar, cuenta con un logotipo que lo identifica como una institución deportiva de calidad y excelencia.

**Cuadro N° 14**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	24	100%

**Fuente;** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 14**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con un logotipo que lo ha identificado hasta la actualidad en el ámbito deportivo, pero sin embargo es importante que se realice una socialización para dar a conocer, su significado, el motivo de los colores, lo que representa. Así también debería estar impreso en toda la papelería, documentación, señalización y publicidad para difundir adecuadamente el logo de la institución ante los usuarios bolivarenses.

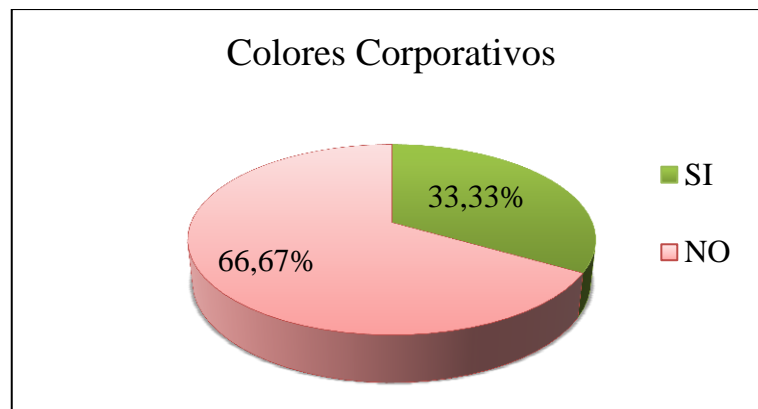
**Pregunta N° 3.-** La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con colores corporativos bien definidos y denota responsabilidad.

**Cuadro N° 15**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	33,33%
NO	16	66,67%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 15**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La Federación Deportivo de Bolívar, se ha manejado con los colores de la provincia bolívar, verde y rojo, y es muy significativo debido a que representa al deporte bolivarenses. Pero sin embargo es importante que estos colores sean implementados en la señalética y en la fachada de la infraestructura de la institución, demostrando armonía, responsabilidad, servicio de calidad, trabajando juntamente por el deporte.

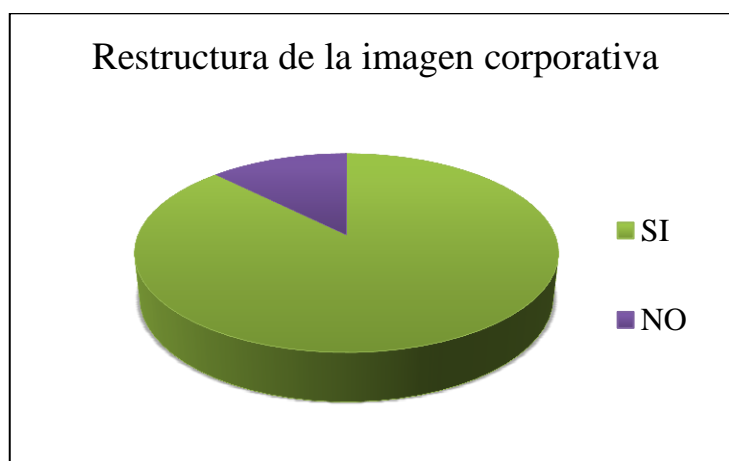
**Pregunta N° 4** ¿Usted cree conveniente realizar una reestructuración de la imagen (logotipo, misión, visión y valores institucionales) de la Federación Deportiva de Bolívar y proyectar una imagen de calidad?

**Cuadro N° 16**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	87,50%
NO	3	12,50%
<b>TOTAL</b>	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 16**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes,

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar debería realizar una reestructuración de la Imagen Corporativa, en la cual se implemente o mejore el logotipo, filosofía, valores, misión y visión de la institución, que tenga bien claro sus objetivos y metas que pretende alcanzar. Mediante una publicidad atractiva para poder cambiar las opiniones negativas que tiene el usuario hacia la institución, mantener la comunicación entre todos: personal administrativo – personal técnico – deportistas – usuarios, ellos hacen parte de éxito o el fracaso de la institución.



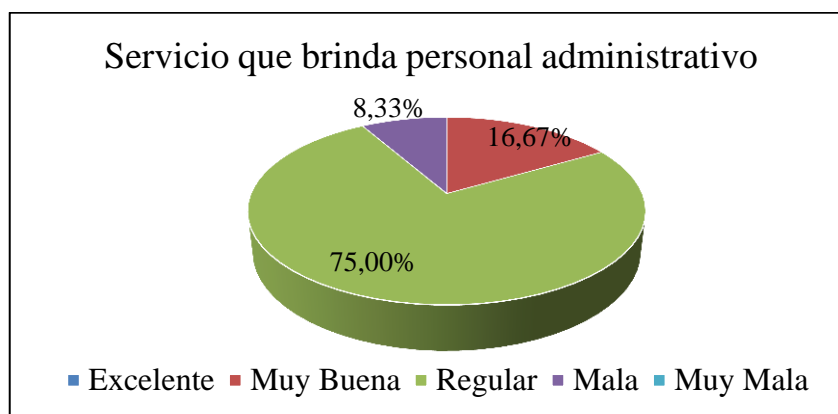
**Pregunta N° 5.-** ¿Cómo califica usted los servicios que brinda el Personal Administrativo de la Federación Deportivo de Bolívar a los usuarios bolivarenses?

**Cuadro N° 17**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,00%
Muy Buena	4	16,67%
Regular	18	75,00%
Mala	2	8,33%
Muy Mala	0	0,00%
TOTAL	24	100%

Fuente: Personal Técnico de la Federación Deportiva de bolívar  
 Elaborado por: Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 17**



Fuente: Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
 Elaborado por: Alexandra Paredes

**Interpretación.-** El Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar no es el adecuado, han demostrado ser descotes, poco amables e indiferentes, lo que ha ocasionado opiniones negativas por parte de los usuarios. Además la falta de compromiso y responsabilidad por parte de los funcionarios ha evitado mejorar el servicio, por lo cual la institución debería realizar implementar un programa de capacitaciones en temas como; atención al cliente, liderazgo y servicio para que la institución proyecte una imagen de calidad y eliminar opiniones negativas por parte de los usuarios, ya que lo califican al servicio como regular.

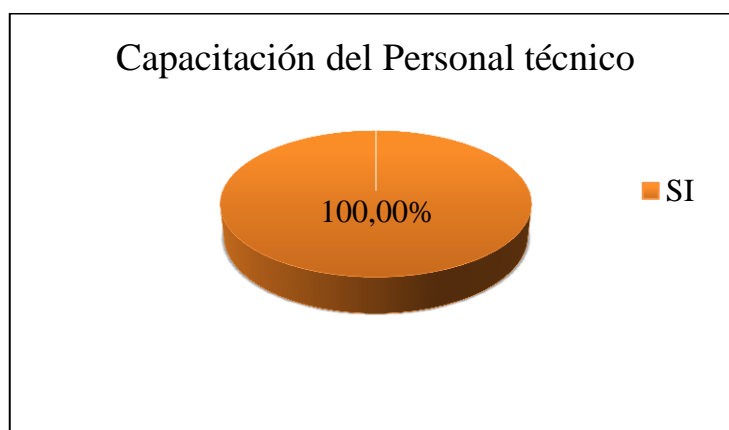
**Pregunta N° 6.-** ¿Usted en calidad de entrenador, considera necesario que la Federación Deportiva de Bolívar realiza capacitaciones frecuentes actualizan sus conocimientos tanto en el ámbito laboral como personal?

**Cuadro N° 18**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 18**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** Es importante que la Federación Deportiva de Bolívar realice constante capacitaciones a los entrenadores con el objetivo de actualizar sus conocimientos, adquiriendo experiencia y obtener un alto nivel de entrenamiento logrando la satisfacción de los usuarios, además que sean capacitados en lo que se refiere atención al cliente, relaciones humanas, motivación, liderazgo y en base a eso cumplir la metas y objetivos planteados por la institución, tener deportistas de excelencia y competidores.

**Pregunta N° 7.-** Los entrenadores cuentan con los instrumentos necesarios y suficientes para un entrenamiento exitoso, cubriendo las necesidades de los deportistas.

**Cuadro N° 19**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	91,67%
NO	2	8,33%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 19**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con el instrumento necesario para los entrenamientos, sin embargo no es suficiente, al contrario debería dotar de más implementos deportivos para poder acaparar con todo los deportistas y su entrenamiento sea de excelencia, que sean representes de la provincia en eventos deportivos que realiza el Ecuador. Sin embargo en disciplinas como futbol, básquet deberían de dotar de más implementos que actualmente no son suficientes para cubrir con toda la demanda.

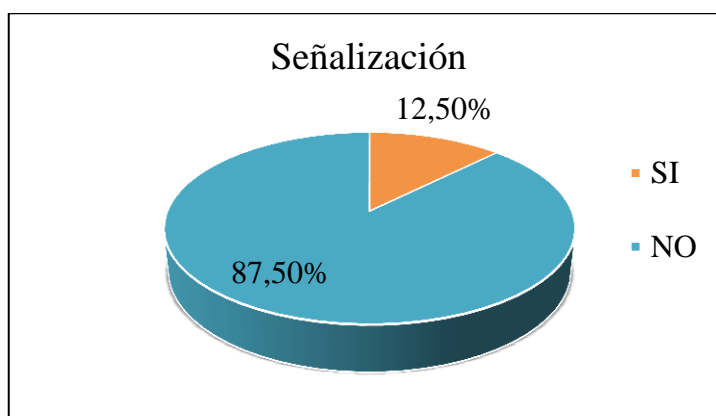
**Pregunta N° 8.-** La señalización existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implementada (lugares estratégicos, diseños y colores) para proyectar una imagen de calidad.

**Cuadro N° 20**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	12,50%
NO	21	87,50%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 20**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La señalización de la institución no se encuentra bien implementada y en algunos casos los letreros son hechos de papel boom, dando una pésima imagen, por lo cual existe un desconocimiento total y parcial de los usuarios al momento de acudir a la institución a realizar algún tipo de trámite o acudir a los lugares de entrenamiento. Es importante implementar toda la señalética necesaria en cada una de las oficinas, lugares de entrenamiento y mantener informada correctamente a los usuarios.

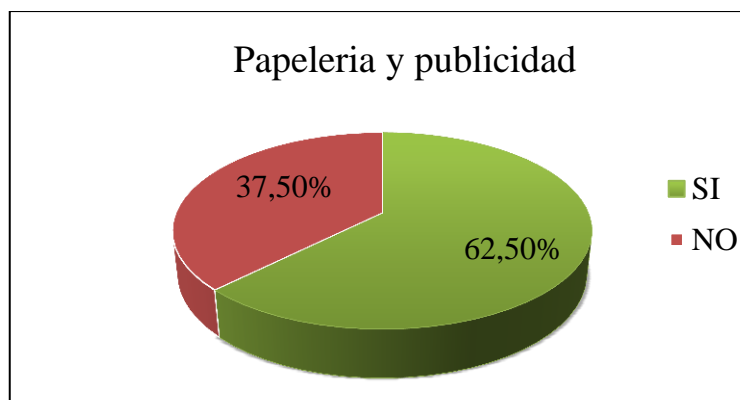
**Pregunta N° 9.-** La papelería y la publicidad interna y externa responde a un plan de la Federación Deportiva de Bolívar debidamente estructurada.

**Cuadro N° 21**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	62,50%
NO	9	37,50%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 21**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La falta de papelería (carpetas, hojas, sobres manila, etc.) y la publicidad no es la adecuada y por ende no responde a un plan, existiendo un gran desconocimiento de los servicios que brinda la institución y las actividades que realiza, especialmente en los padres de familia quienes son los representantes de sus hijos y quienes les dan permiso asistir a los entrenamientos, además la falta de motivación a los deportistas de las diferentes instituciones educativas ha provocado el desinterés de los estudiantes en el deporte.

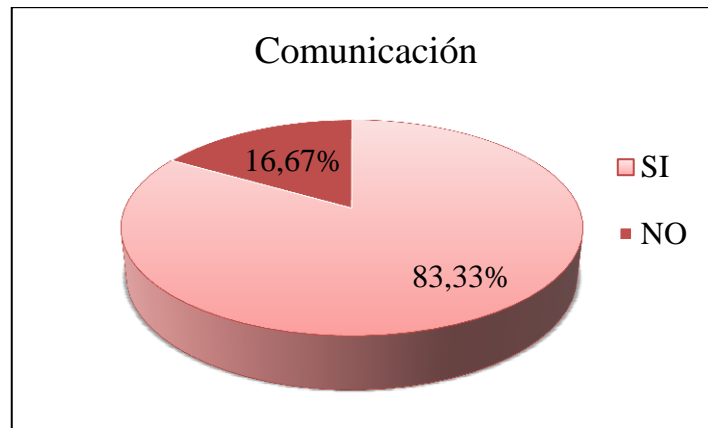
**Pregunta N° 10.-** La comunicación interna y externa de la Federación Deportiva De Bolívar está claramente definida y aplicada.

**Cuadro N° 22**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	83,33%
NO	4	16,67%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 22**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** Mediante la ley, en la actualidad las autoridades son obligadas a realizar sesiones, reuniones para informar las actividades que se está realizando, definir tareas, eventos, etc. Pero sin embargo deben poner mayor interés en informar y que exista una comunicación constante entre todos los funcionarios. Ya que muchos de ellos ni conocen lo que está realizando dentro de la institución en beneficio del deportista y no pueden realizar un asesoramiento adecuado y mejorar el servicio, la imagen de la institución se ha ido deteriorando por este tipo de inconvenientes.

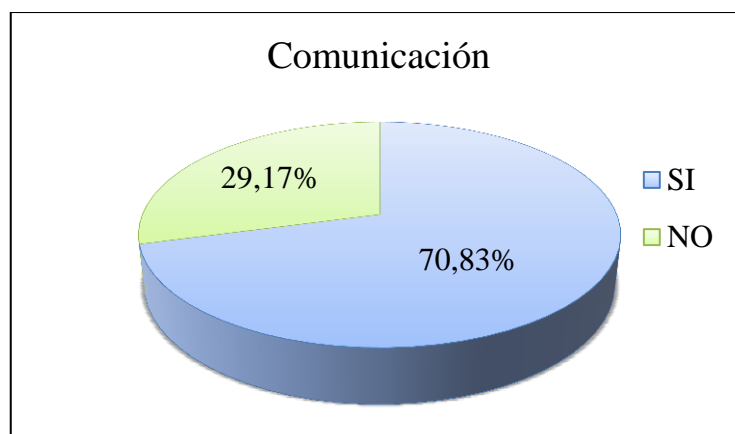
**Pregunta N° 11.-** La Federación Deportiva de Bolívar se preocupa por comunicar e informar adecuadamente los servicios que brinda.

**Cuadro N° 23**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	70,83%
NO	7	29,17%
TOTAL	24	100%

**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado Por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 23**



**Fuente:** Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborada Por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar no se preocupa por comunicar e informar adecuadamente los servicios y actividades (eventos deportivos) que desarrolla la institución. Esto refleja el poco interés que existe hacia los deportistas por hacer uso de los servicios de la institución. Por lo que sería necesario implementar un buen sistema de comunicación con el objetivo de tener informada a los usuarios y a la ciudadanía en general.

## ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DEPORTISTAS DE LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR.

**Objetivo.-** Conocer las opiniones de los deportistas acerca de la Imagen Corporativa que maneja la institución.

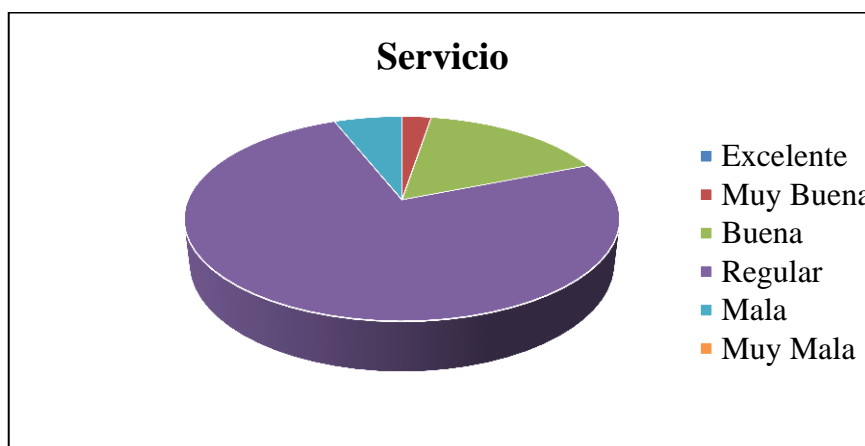
**Pregunta N° 1.-** ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Federación Deportiva de Bolívar?

**Cuadro N° 24**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,00%
Muy Buena	6	2,59%
Buena	38	16,38%
Regular	174	75,00%
Mala	14	6,03%
Muy Mala	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 24**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes



**Interpretación.-** Los deportistas califican al servicio que brinda el Personal Administrativo como regular, ya que demuestran desinterés y poca amabilidad al momento de brindar un servicio, esto ha generado que los usuarios emitan comentarios negativos con respecto a los servicios de la institución. Además ellos están realizando una publicidad de boca en boca negativa, por lo que es necesario que las autoridades pongan mayor atención en capacitarles y tomar conciencia de lo importante brindar un buen servicio, un buen asesoramiento, mejorar la imagen de las oficinas, contar con el personal capacitado, lugares de entrenamiento adecuados, contar con todo los instrumentos necesarios, esto nos permitirá tener una institución de calidad.

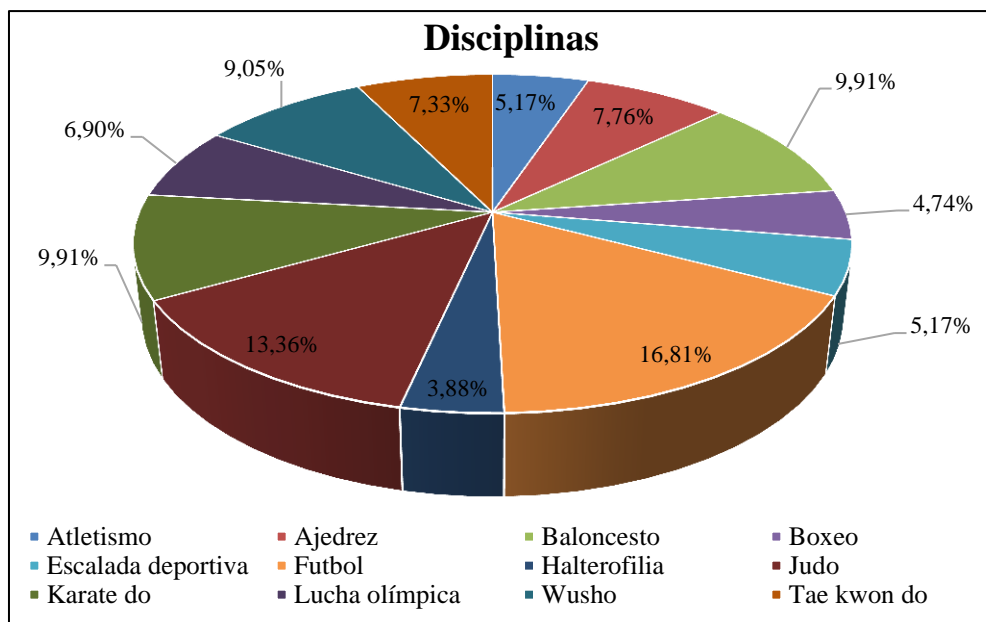
**Pregunta N° 2.-** ¿Cuál de las siguientes disciplinas deportivas es de su preferencia y por ende lo práctica?

**Cuadro N° 25**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atletismo	12	5,17%
Ajedrez	18	7,76%
Baloncesto	23	9,91%
Boxeo	11	4,74%
Escalada Deportiva	12	5,17%
Futbol	39	16,81%
Halterofilia	9	3,88%
Judo	31	13,36%
Karate Do	23	9,91%
Lucha Olímpica	16	6,90%
Wusho	21	9,05%
Tae Kwon Do	17	7,33%
Total	232	100,00%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 25**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado Por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con una variedad de disciplinas que pone a disposición de los usuarios bolivarenses. Y mucho de los

cuales le gustaría practicar, los llama la atención, pero no se encuentran informados de su existencia por falta de una buena comunicación y una publicidad llamativa, porque se tendrá que utilizar estrategias y métodos adecuados para llevar al usuario e incentivar que sean parte de la institución.

**Pregunta N° 3.-** ¿Cree usted que el nivel de entrenamiento es el más adecuado?

**Cuadro N° 26**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	232	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 26**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado Por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** Los deportistas se encuentran satisfechos con el nivel de entrenamiento que reciben, ya que han demostrado que cuentan con la capacitación y la experiencia necesaria para un alto nivel de entrenamiento, esto se muestra en la satisfacción de los deportistas. Pero sin embargo debería continuar con las capacitaciones en el área de relaciones humanas, motivación, liderazgo, trabajo en equipo y mejorar el servicios que brinda el Personal Técnico.

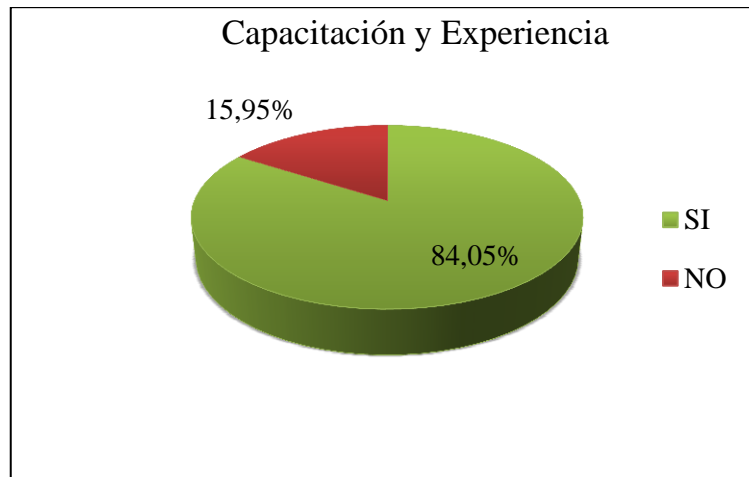
**Pregunta N° 4.-** ¿Creé usted que los entrenadores cuentan con la capacitación y experiencia necesaria para un alto nivel de entrenamiento?

**Cuadro N° 27**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	195	84,05%
NO	37	15,95%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 27**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** Como se ha mencionado anteriormente que el Personal Técnico cuenta con la experiencia necesario para un alto nivel de entrenamiento. Además cuentan con toda capacitación que el ministerio del deporte ha realizado con el objetivo de mejorar el servicio en el ámbito deportivo.

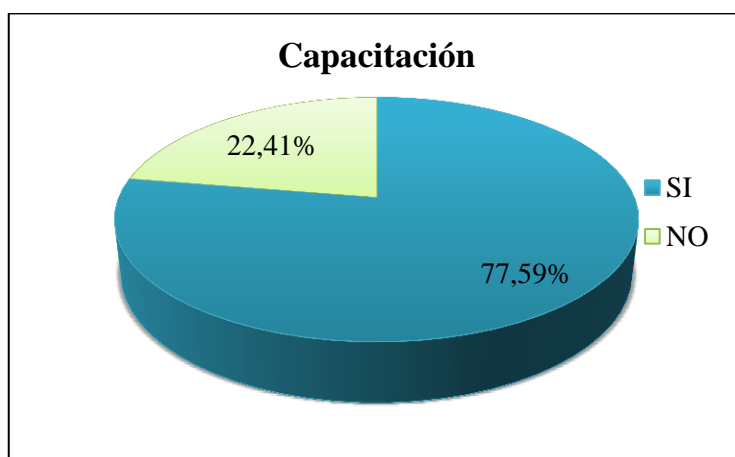
**Pregunta N° 5.-** Considera necesario que la Federación Deportiva de Bolívar realice capacitaciones frecuentes y actualicen sus conocimientos y mejorar el nivel de entrenamiento.

**Cuadro N° 28**

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	180	77,59%
NO	52	22,41%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 28**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** El Ministerio del Deporte juntamente con el FEDENADOR, el Personal Técnico se encuentra capacitados pero sin embargo fuese importante que la institución continúe capacitándolos y mejorando los entrenamientos con el objetivo de que actualicen sus conocimientos y cumplir las expectativas de los deportistas al máximo.

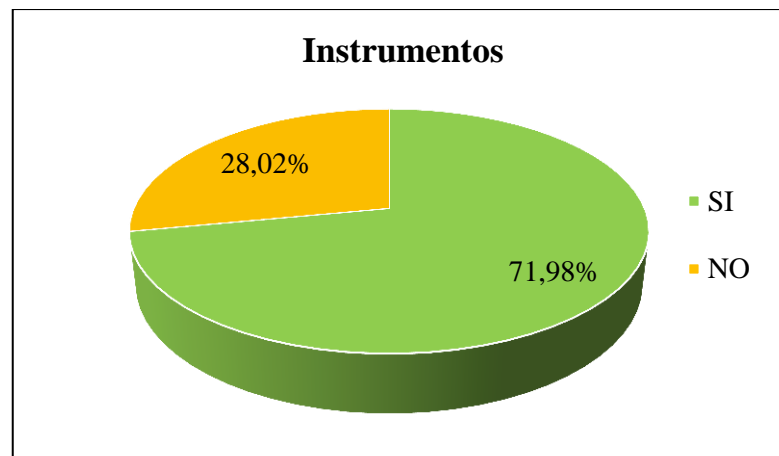
**Pregunta N° 6.-** ¿Cree usted que los entrenadores cuentan con todos los instrumentos deportivos para cumplir a cabalidad con sus actividades?

**Cuadro N° 29**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	167	71,98%
NO	65	28,02%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 29**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** El Personal Técnico cuenta con los instrumentos necesarios para los entrenamientos, ya que la Federación Deportiva de Bolívar se ha preocupado de dotarles con todo el instrumento deportivo para cumplir con un exitoso nivel de entrenamiento, alcanzado las expectativas de los deportistas.

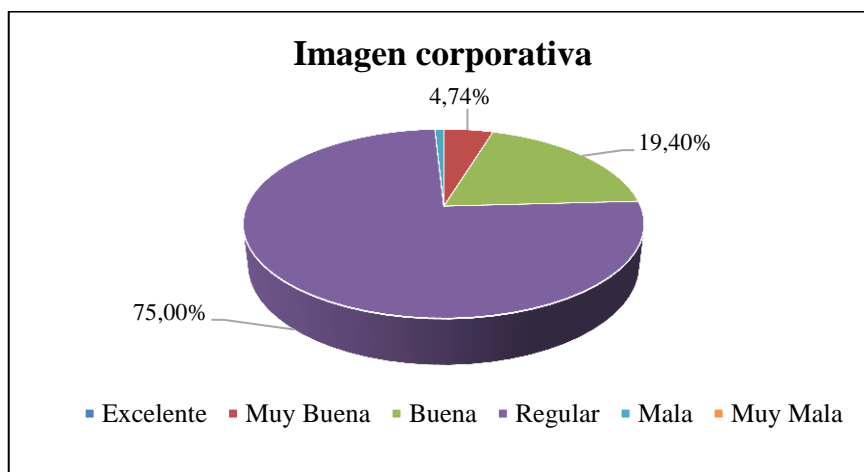
**Pregunta N° 7.-** ¿Cómo califica usted la imagen con la cuenta la Federación Deportiva de Bolívar?

**Cuadro N° 30**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0,00%
Muy Buena	11	4,74%
Buena	45	19,40%
Regular	174	75,00%
Mala	2	0,86%
Muy Mala	0	0,00%
TOTAL	232	100,00%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 30**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La imagen que mantiene la Federación Deportiva de Bolívar no es la más adecuada, la mayoría de los deportistas lo califican como regular. Además es importante que las autoridades competentes realicen un adecuado control y supervisión como se están manejando la imagen de la institución. Mediante una investigación de mercados podemos conocer más a fondo las necesidades, opiniones, el FODA, mediante esto se podrá aplicar estrategias para mejorar la calidad deportiva que ofrece la institución.



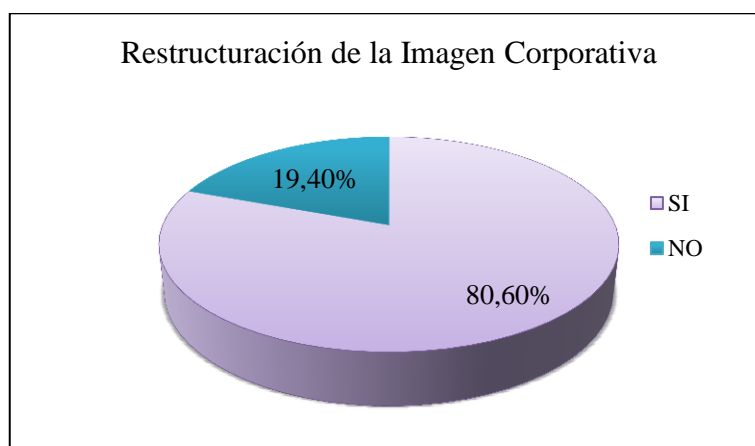
**Pregunta N° 8.-** ¿Usted creé conveniente realizar una restructuración de la imagen (logotipo, misión, visión y valores corporativos) que identifique claramente a la institución?

**Cuadro N° 31**

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	187	80,60%
NO	45	19,40%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportista de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 31**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** Es necesario e importante realizar una restructuración de la Imagen Corporativa, la misma que tenga armonía y denote ser una institución responsable, la cual tenga una misión y visión, en donde este claramente definidas cuales son las metas y objetivos planteados, formar una institución deportiva de calidad y calidez y que se encuentre en alto.

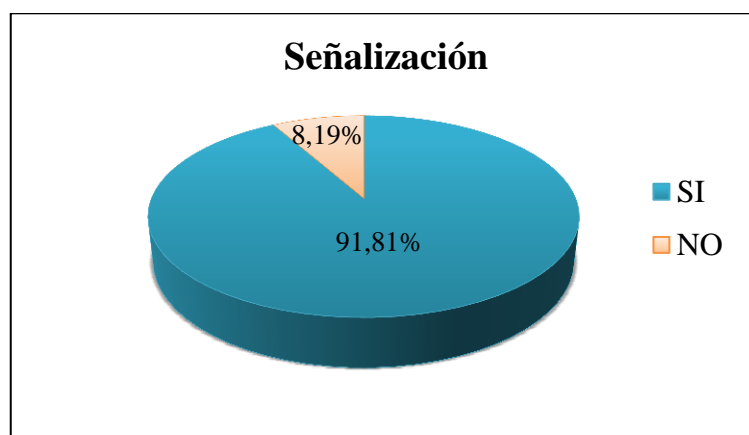
**Pregunta N° 9.-** La señalización existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implementada (lugares estratégicos) y proyecte una imagen de calidad.

**Cuadro N° 32**

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	213	91,81%
NO	19	8,19%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 32**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La señalización de la Federación Deportiva de Bolívar, no está correctamente implementada, la mayoría de los letreros que se encuentran colocados son hechos de papel boom, dando una pésima imagen, los letreros no tienen los colores institucionales en conclusión no tiene una imagen adecuada.

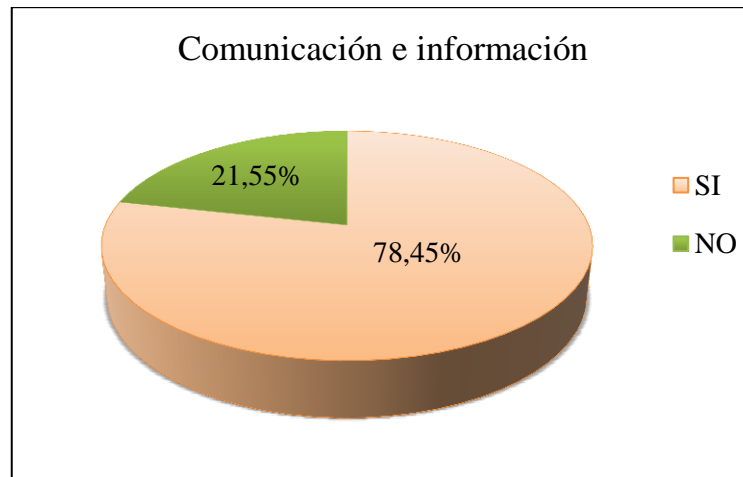
**Pregunta N° 10.-** La comunicación e información interna de la Federación Deportiva de Bolívar está claramente definida y aplicada.

**Cuadro N° 33**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	182	78,45%
NO	50	21,55%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 33**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar  
**Elaborada por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** Mediante la ley, hoy en la actualidad la comunicación e información se encuentra correctamente implementada, las autoridades realizar sesiones en las cuales dan a conocer las actividades que realizan, proyectos y programas a ejecutarse. Mediante la rendición de cuentas los usuarios se encuentran informados de lo que realiza la institución.

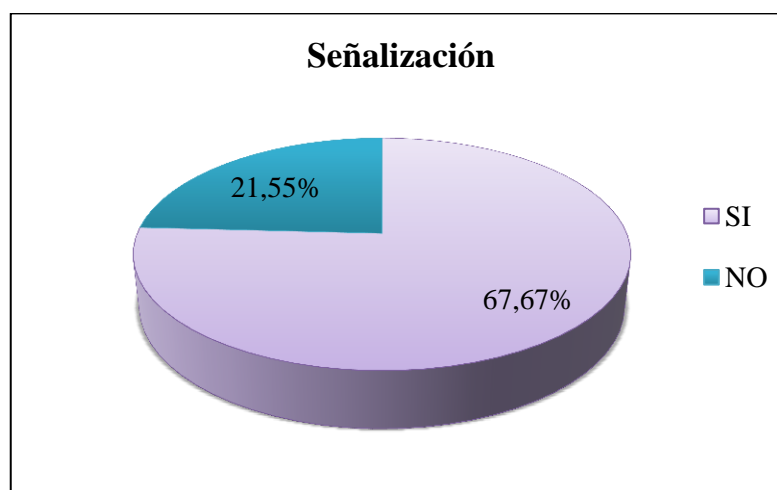
**Pregunta N° 11.-** ¿Cree usted que la infraestructura y lugares de entrenamiento de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra debidamente cuidada y presentada?

**Cuadro N° 34**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	157	67,67%
NO	75	21,55%
TOTAL	232	100%

**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 34**



**Fuente:** Deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con una infraestructura propia, pero sin embargo el lugar de entrenamiento requiere de mayor cuidado y mantenimiento. Es necesario e indispensable realizar un mantenimiento adecuado y mejorar la imagen que tiene la institución, entre eso la implementación de la señalética.

## ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA PROVINCIA BOLÍVAR.

**Objetivo:** Conocer la opinión de los padres de familia acerca del servicio que reciben por parte de la institución.

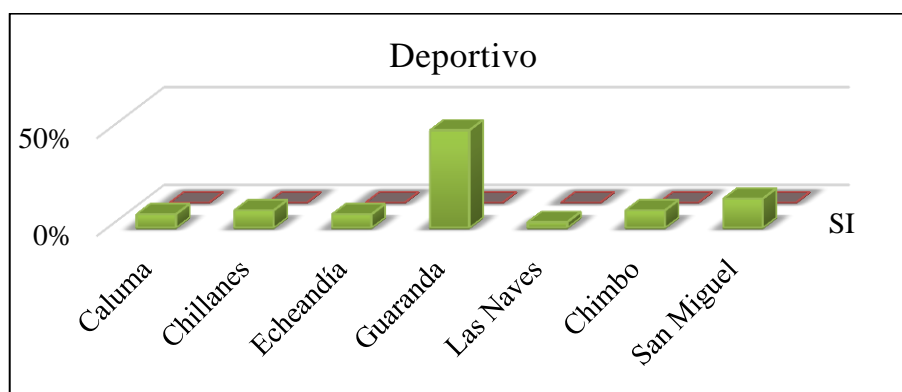
**Pregunta N°1.-** ¿Cree usted que el deporte es necesario para la salud?

**Cuadro N° 35**

CANTONES	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Caluma	28	7%	0	0,00%	28	7%
Chillanes	37	9%	0	0,00%	37	9%
Echeandía	26	7%	0	0,00%	26	7%
Guaranda	197	50%	0	0,00%	197	50%
Las Naves	13	3%	0	0,00%	13	3%
Chimbo	34	9%	0	0,00%	34	9%
San Miguel	58	15%	0	0,00%	58	15%
Total	393	100%	0	0,00%	393	100%

**Fuente:** Padres de Familia de la Provincia Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 35**



**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** En su totalidad los usuarios consideran importante y necesario practicar el deporte para la salud, para tener un mejor estilo de vida.

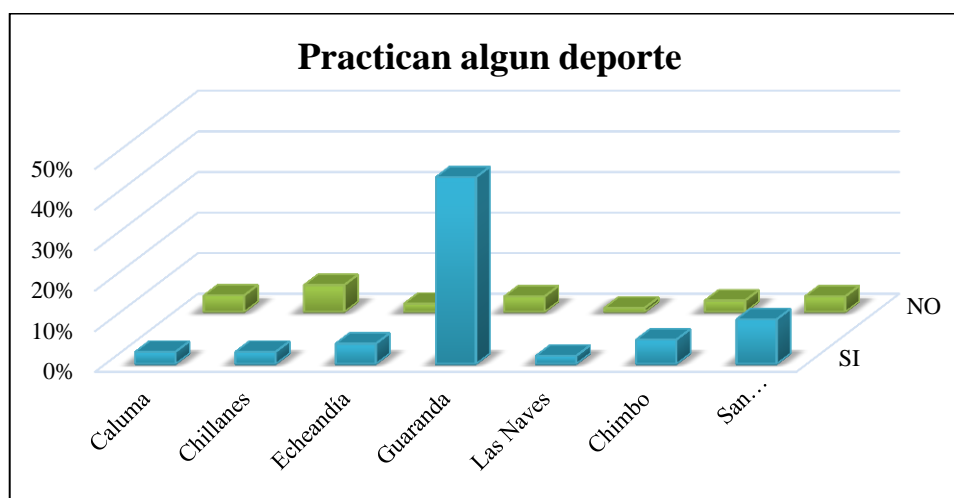
**Pregunta N° 2.-** ¿Estaría de acuerdo en que su hijo(a) practique algún tipo de deporte?

**Cuadro N° 36**

Cantones	Si		No		Total	
	f	%	F	%	f	%
Caluma	12	3%	16	4,07%	28	7%
Chillanes	11	3%	26	6,62%	37	9%
Echeandía	18	5%	8	2,04%	26	7%
Guaranda	182	46%	15	3,82%	197	50%
Las naves	9	2%	4	1,02%	13	3%
Chimbo	23	6%	11	2,80%	34	9%
San miguel	43	11%	15	3,82%	58	15%
Total	298	76%	95	24%	393	100%

**Fuente:** Familiares de la Provincia Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 36**



**Fuente:** Familiares de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** El deporte hoy en la actualidad es una de las actividades más importantes para la sociedad, por tal motivo los padres de familia en calidad de representantes les gustaría que sus hijos practiquen algún tipo de deporte haciéndole esto un hábito y de esa forma tener jóvenes con cuerpo y mente sana, que estén más tiempo dedicados al deporte y no en las calles adquiriendo malos hábitos y consumiendo productos perjudiciales para su salud.

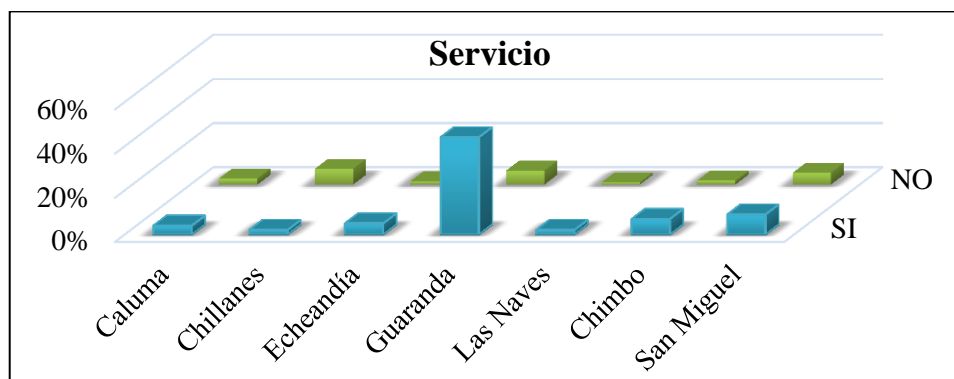
**Pregunta N° 3.-** ¿Conoce usted los servicios que brinda la Federación Deportiva de Bolívar?

**Cuadro N° 37**

CANTONES	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Caluma	17	4%	11	2,80%	28	7%
Chillanes	9	2%	28	7,12%	37	9%
Echeandía	20	5%	6	1,53%	26	7%
Guaranda	172	44%	25	6,36%	197	50%
Las naves	9	2%	4	1,02%	13	3%
Chimbo	27	7%	7	1,78%	34	9%
San Miguel	37	9%	21	5,34%	58	15%
Total	291	74%	102	25,95%	393	100%

**Fuente:** Familiares de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 37**



**Fuente:** Familiares de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** Los padres de familia no conocen en realidad todas las actividades que realiza la Federación Deportiva de Bolívar, pero sin embargo, han hecho uso de uno que otro servicio. Pero hay que tomar en cuenta que no depende de los padres de familia que acudan a los entrenamientos sino al contrario de los jóvenes que pongan mayor interés en el deporte. Por eso la institución debería implementar un adecuado sistema de información para incentivar a los jóvenes a ser parte de los eventos que realiza la institución.

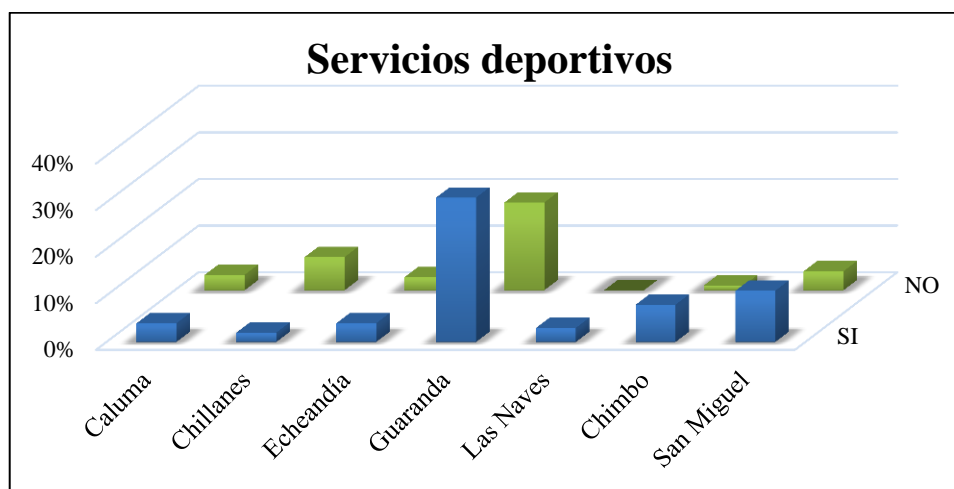
**Pregunta N° 4.-** ¿Si la Federación Deportiva de Bolívar le ofrecerá sus servicios deportivo le gustaría que su hija(o) forme parte del deporte que brinda la institución?

**Cuadro N° 38**

CANTONES	SI		NO		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%
Caluma	15	4%	13	3,31%	28	7%
Chillanes	9	2%	28	7,12%	37	9%
Echeandía	15	4%	11	2,80%	26	7%
Guaranda	123	31%	74	18,83%	197	50%
Las Naves	13	3%	0	0,00%	13	3%
Chimbo	30	8%	4	1,02%	34	9%
San Miguel	42	11%	16	4,07%	58	15%
Total	247	63%	146	37,15%	393	100%

Fuente: Familias de la Provincia Bolívar  
Elaborado por: Alexandra Paredes

**Gráfico N° 48**



Fuente: Familias de la Provincia Bolívar  
Elaborado por: Alexandra Paredes

**Interpretación.-** Los padres de familia en calidad de representantes, les gustaría que sus hijos se dediquen al deporte y no a los malos vicios que existen en la sociedad. Pero sin embargo los hijos son los que toman la decisión de acudir o no a los entrenamientos, pero eso la institución debe aplicar estrategias para incentivar hacer uso de los servicios.



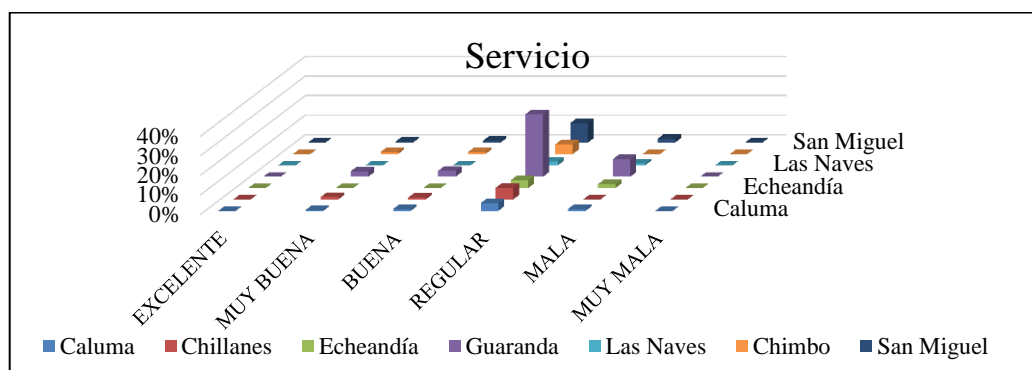
**Pregunta N° 5.-** ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el personal administrativo?

**Cuadro N° 39**

Cantones	Excelente		Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy Mala		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Caluma	0	0%	2	0,51%	7	1%	17	4%	2	1%	0	0%	28	7%
Chillanes	0	0%	5	1,27%	8	1%	23	6%	1	0%	0	0%	37	9%
Echeandía	0	0%	0	0,00%	0	0%	17	4%	9	2%	0	0%	26	7%
Guaranda	0	0%	11	2,80%	26	3%	125	32%	35	9%	0	0%	197	50%
Las Naves	0	0%	0	0,00%	0	0%	9	2%	4	1%	0	0%	13	3%
Chimbo	0	0%	4	1,02%	8	1%	21	5%	1	0%	0	0%	34	9%
San Miguel	0	0%	2	0,51%	7	1%	40	10%	9	2%	0	0%	58	15%
Total	0	0%	24	6,11%	56	6%	252	64%	61	16%	0	0%	393	100%

**Fuente:** Familiar de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 39**



**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** El servicio que brinda el Personal Administrativo es muy regular ya que pocas ocasiones que han acudido a la institución solicitar información han sido groseros, poco comunicativos y por ende a ser asesorados, han demostrado indiferencia y falta de cortesía hacia los usuarios y en ocasiones no se ha encontrado en su lugar de trabajo, por esto las autoridades deberían prestar mayor atención a brindarles capacitaciones de lo importante que es brindar un servicio de calidad y contar con usuarios satisfechos.

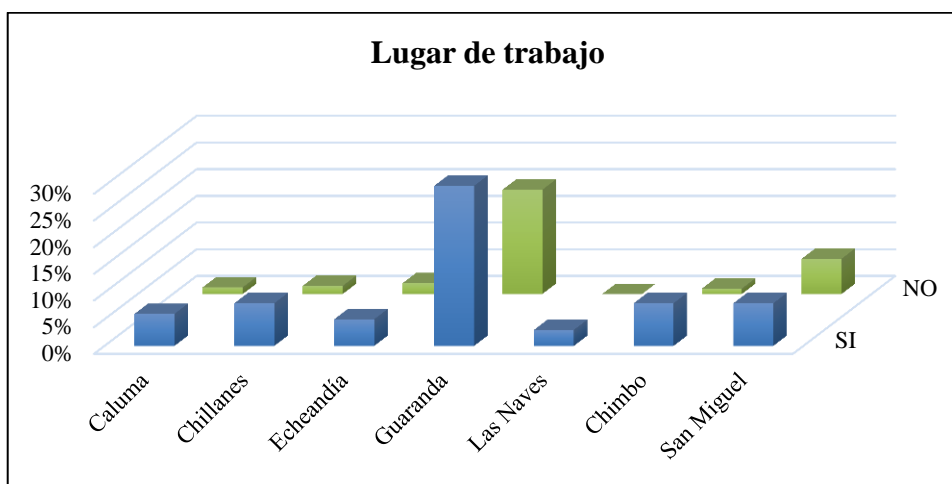
**Pregunta N° 6.-** El Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra en su lugar de trabajo y brindan asesoría necesaria a sus usuarios.

**Cuadro N° 40**

cantones	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Caluma	23	6%	5	1,27%	28	7%
Chillanes	32	8%	6	1,52%	38	10%
Echeandía	18	5%	8	2,03%	26	7%
Guaranda	120	30%	77	19,54%	197	50%
Las Naves	13	3%	0	0,00%	13	3%
Chimbo	30	8%	4	1,02%	34	9%
San Miguel	32	8%	26	6,60%	58	15%
Total	268	68%	126	31,98%	394	100%

**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 40**



**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** Es importante realizar charlas y seminarios en lo que se refiere atención al cliente, relaciones humanas y brindar un servicios de calidad, contar con personal capacitado que demuestren respeto, cordialidad y sean responsables, cumpliendo a cabalidad con las expectativas de los usuarios.

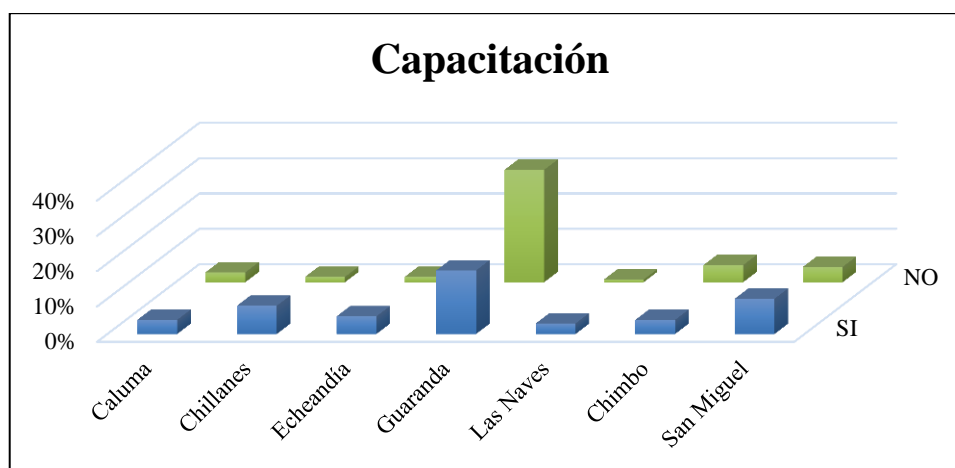
**Pregunta N° 7.-** Considera necesaria que el Personal Administrativo y Técnico necesitan ser capacitados y actualizar sus conocimientos y mejorar la calidad de servicios.

**Cuadro N° 41**

CANTONES	SI		NO		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%
Caluma	17	4%	11	2,80%	28	7%
Chillanes	31	8%	6	1,53%	37	9%
Echeandía	20	5%	6	1,53%	26	7%
Guaranda	72	18%	125	31,81%	197	50%
Las Naves	10	3%	3	0,76%	13	3%
Chimbo	15	4%	19	4,83%	34	9%
San Miguel	41	10%	17	4,33%	58	15%
Total	206	52%	187	47,58%	393	100%

**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar.  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 41**



**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** En muchos de las ocasiones que han solicitado información, el Personal Administrativo demuestra un desinterés, descortesía debido a estos inconvenientes existen opiniones negativas con respecto a la Federación Deportiva de Bolívar.

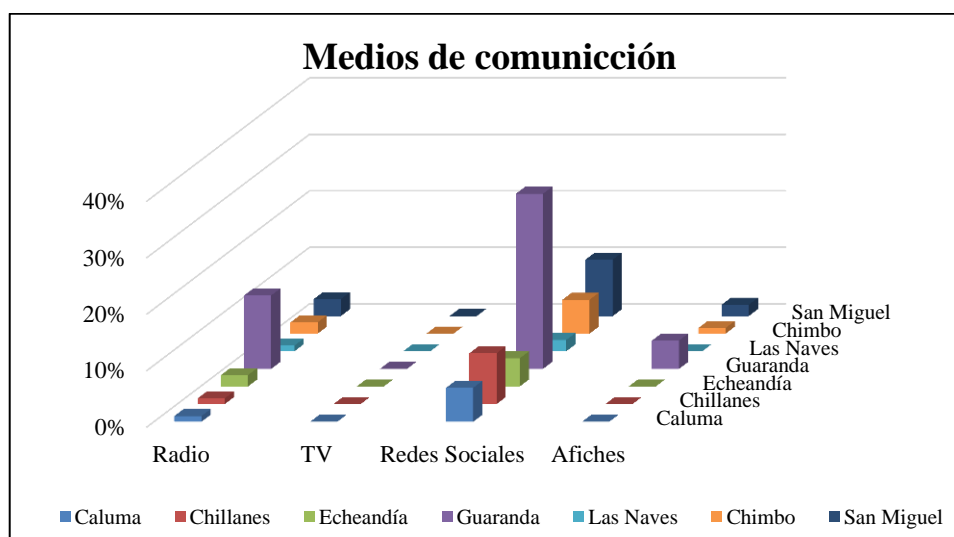
**Pregunta N° 8.-** De los siguientes medios de comunicación, usted de se ha informado de los servicios de la Federación Deportiva de Bolívar.

**Cuadro N° 42**

Cantones	Radio		Tv		Redes Sociales		Afiches		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Caluma	5	1%	0	0,00%	23	6%	0	0%	28	7,12%
Chillanes	2	1%	0	0,00%	35	9%	0	0%	37	9,41%
Echeandía	8	2%	0	0,00%	18	5%	0	0%	26	6,62%
Guaranda	50	13%	5	0,00%	122	31%	20	5%	197	48,85%
Las Naves	5	1%	0	0,00%	8	2%	0	0%	13	3,31%
Chimbo	7	2%	0	0,00%	22	6%	5	1%	34	8,65%
San Miguel	11	3%	0	0,00%	38	10%	9	2%	58	14,76%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>22%</b>	<b>5</b>	<b>0,00%</b>	<b>266</b>	<b>68%</b>	<b>34</b>	<b>9%</b>	<b>393</b>	<b>98,73%</b>

**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Gráfico N° 42**



**Fuente:** Familias de la Provincia Bolívar  
**Elaborado por:** Alexandra Paredes

**Interpretación.-** La publicidad no es adecuada y por ende no responde a un plan existiendo un gran desconocimiento de los servicios que brinda la institución y las actividades que realiza, especialmente a padres de familia quienes son los que autorizan a sus hijos asistir a los entrenamientos.

## **ENTREVISTA DIRIGIDAS A LAS AUTORIDADES DE LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR.**

Consideró que es importante el buen manejo de la Imagen Corporativa, pero la Federación Deportiva de Bolívar cuenta con una imagen débil cada vez más se ha ido deteriorando, por tal motivo es necesario implementar un plan de imagen, mediante esto mejorar la calidad de servicio que los funcionarios brindan a la ciudadanía, nos gustaría además contar con personal competente, capacitado y responsable para atender al usuario, que se encuentren comprometidos con nuestra institución en ser mejores personas y seres humanos en respetar, ser amables, asesorar y mejorar la calidad de servicio de la Federación Deportivo de Bolívar.

La imagen que maneja actualmente se lo realiza empíricamente y eso no es lo correcto ni apropiado, ya que no se cuenta con el conocimiento de lo que se trata un plan de imagen corporativa. Además la institución no cuenta con un profesional que los brinde una asesoría, que den a conocer la importancia que tiene el buen manejo de imagen de la institución, para ofrecer un buen servicio y fortalecer la imagen que tiene la institución ante ciudadanía bolivarenses.

Sería conveniente, que se realice una reestructuración de la Imagen Corporativa mediante la cual podamos mejorar la calidad de servicio que los funcionarios ofrecen a la ciudadanía, cambiar las opiniones negativas que tiene los usuarios ya que ellos son el pilar fundamental para el crecimiento de nuestra institución.

Los únicos valores con lo que se manejan la institución son los que nos han inculcado en nuestros hogares a lo largo de la vida, pero muchos de los empleados no lo aplican como es debido y tratan a los usuarios con poco interés. Por lo tanto es necesario que se implemente la misión, visión y valores institucionales a los cuales se rijan los empleados al momento de brindar un servicio y mejorar el trato entre empleados y ante los demás.

Las autoridades de la institución se han preocupado por realizar capacitaciones, pero el problema no es tanto en las capacitaciones, al contrario es importante e indispensable. Que en muchos de los casos no ponen atención y no se involucran a la misión (brindar un servicio de calidad). También el problema que se tiene desde mucho tiempo atrás es que existe poco interés por parte de los funcionarios y por tal motivo demuestran indiferencia y son poco amables sin interés de asesorarlas a resolver los problemas de los usuarios. Para cambiar esta situación será necesario realizar incentivos, seminarios y charlas que tengan mayor impacto en los empleados además se podrá evaluarlos mediante comentarios emitidos por los usuarios.

Siempre se ha manejado los colores de la provincia, pero no se ha identificado como una institución que se preocupa por el deporte pero sin embargo estamos con la predisposición de mejor y cambiar, por tal motivo sería necesario que nos presente una buena propuesta realizada por un profesional, y eso depende de la aceptación del consejo administrativo, pero si sería conveniente tener una cambio y mejorar la calidad de servicio, tener mayor aceptación en los usuarios, contar con personal capacitado, mejorar la infraestructura y sobre toda la actitud ante nuestros usuarios.

El trabajo en equipo es importante para la institución nos ayuda a alcanzar los logros y objetivos, en la cual permitirá realizar las siguientes actividades:

- Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo
- Interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas
- Ofrecer información relevante y hechos diferenciados.
- Intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de éstos.
- Evaluar los resultados del equipo.

## **ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES EFECTUADAS**

Los funcionarios de la Federación Deportiva de Bolívar, no demuestran respecto y amabilidad hacia los usuarios siendo descorteses y demostrando desinterés.

El personal no brindan asesoría necesaria al momento de solicitarlo, al contrario son groseros y mal educados, los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad de servicio que brinda y por ende las opiniones negativas que tienen los usuarios con respecto al servicio que brinda la institución.

Al momento de brindar asesoría, el Personal Administrativo son irrespetuosos con los usuarios esto demuestra que no se encuentran capacitados con respecto a la atención al cliente y relaciones humanas y si los capacitan la institución no lo demuestra ya que la forma de tratarlos no es la adecuada de un empleado que esté capacitado.

La Federación Deportiva de Bolívar no cuenta con una señalética adecuada tanto internamente como externamente por tal motivo se debería implementar una adecuada señalización que lleve armonía con los colores institucionales.

## **ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR**

Para realizar el análisis consideramos realizar un sistema de ponderación con matrices, para analizar los factores internos y externos para determinar los aspectos más relevantes y pasarlos a la matriz del FODA.

### **ANÁLISIS INTERNO: Fortalezas y Debilidades**

En el proceso del plan de imagen corporativa, el análisis interno es uno de los primeros elementos que intervienen y se lo ha realizado para saber ¿Qué fortalezas y debilidades tenemos? Lo que nos da la pauta para saber hasta dónde es capaz de llegar la institución.

Después de realizar este análisis se podrá trazar el perfil de la institución, lo que permitirá conocer sus fortalezas y debilidades, las que van a permitir dar alternativas de solución, cambio y definir políticas para el desarrollo de la institución.

#### **Fortalezas.**

- Presentación y planificación anual (POA) de actividades de la institución.
- La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con un sistema tecnológico adecuado.
- El personal técnico cuenta con la capacitación y experiencia necesaria para un alto nivel de entrenamiento.
- La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con un dispensario médico con tecnología avanzada.
- La institución cuenta con infraestructura propia.
- Cuenta con programas deportivos vacacionales
- La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con lugares de entrenamiento adecuado y acorde a las necesidades de los usuarios.



## **Debilidades.**

- No cuenta con un plan de imagen e identidad corporativa
- No cuenta con un suficiente presupuesto económico
- No realizan investigación de mercados y desconocen las necesidades
- Los lugares de entrenamientos no están debidamente cuidado y pintado acorde a los colores institucionales
- Existe un alto porcentaje de personal administrativo no expresa un carisma positivo al momento de saludar.
- La comunidad no tiene clara la información de las actividades de La Federación Deportiva de Bolívar
- Liderazgo poco participativo
- Evaluación y seguimiento al POA organizacional.

## **ANÁLISIS EXTERNO: Oportunidades y Amenazas**

En nuestro entorno se dan continuos cambios que nos permite ingresar en un área competitiva, es por tal razón quienes están inmerso en la sociedad, dan a conocer que la interrelación es de vital importancia para poder tener un mejor integración con el entorno, es por ello que la Federación Deportiva de Bolívar, debe darse cuenta y prestar la atención necesaria al ambiente externo para su desarrollo en el mercado.

Al tener los resultados nos permitirá trazar un perfil de la Federación Deportiva de Bolívar y al conocer sus oportunidades y amenazas, nos permitirá definir sus orientaciones, que han de tomarse para alcanzar los objetivos estratégicos previstos, mantener y fortalecer su imagen.

### **Oportunidades.**

- Apoyo del Ministerio del Deporte.
- Relación con la comunidad y los diferentes actores deportivos
- Aprovechamiento y creación de instalaciones para todas las disciplinas deportivas
- Participación de nuestros deportistas en las diversas competencias
- Ley y reglamento general del deporte.
- Incremento de nuevos deportistas.

### **Amenazas.**

- Cambio de actitud y opiniones negativas con respecto a los servicios de la Federación Deportiva de Bolívar.
- Situación económica a nivel nacional.
- Cambios gubernamentales
- Condiciones climáticas en los entrenamientos de los deportistas.
- Entrenadores altamente capacitados de otras federaciones deportivas.
- Desinterés de los deportistas en lo que concierne a logros deportivos en competencias nacionales e internacionales.

### PRIORIZACIÓN DEL FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1.- Presentación y planificación anual (POA) de actividades de la institución.		X		1.- Apoyo del ministerio del deporte.			X
2.- La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con un sistema de tecnología avanzada.	X			2.- Relación deportivo con la comunidad y diferentes actores.			X
3.- El Personal Técnico cuenta con la capacitación y experiencia necesaria para un alto nivel de entrenamiento.			X	3.-Aprovechamiento y creación de instalaciones para todas las disciplinas.		X	
4.- La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con lugares de entrenamiento adecuados y acorde a las necesidades de los deportistas.			X	4.- Participación de nuestros deportistas en las diversas competencias.			X
5.- La institución cuenta con dispensario médico con tecnología avanzada.			X	5.- Ley y reglamento general del deporte.		X	
6.- La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con infraestructura propia.			X	6.-Incremento de nuevos deportistas.			X
7.- Cuenta con programas vacacionales.			X				
<b>Debilidades</b>				<b>Amenazas</b>			
1.- No cuenta con un plan de imagen e identidad corporativa			X	1.-Cambios de actitud y opiniones negativos con respecto a los servicios de la Federación Deportiva de Bolívar.			X
2.- No cuenta con un suficiente presupuesto			X	2.-Situaciones económicas a nivel nacional.			X
3.-No realiza investigación de mercado y desconocen sus necesidades.			X	3.- Cambios gubernamentales.		X	
4.-Los lugares de entrenamiento no están debidamente pintados con colores institucionales.		X		4.-Condiciones climáticas en los entrenamientos de los deportistas.			X
5.-Existe un alto porcentaje de personal administrativo no expresa un carisma positivo al			X	5.- Entrenadores altamente capacitados de otras federaciones deportivas.			X

momento de salud8.-						
<b>6.-</b> La comunidad no tiene una clara información de la Federación Deportiva de Bolívar.		X		<b>6.-</b> Desinterés de los deportistas en competencias nacionales e internacionales. Concieme a logros deportivos.		X
<b>7.-</b> Liderazgo poco participativo.			X			
<b>8.-</b> Evaluación y seguimiento POA organizacional.	X					

## **OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA MATRIZ FODA.**

Las estrategias deben formularse las fortalezas; destruir las debilidades; identificar las oportunidades; evitar las amenazas y contribuir a los fines, objetivos y metas.

De esta forma, los resultados de la matriz foda nos llevan a conformar cuatro alternativas estratégicas.

### **Objetivos F/O.**

Incrementar la cantidad de deportistas mejorando la calidad de los servicios deportivo.

### **Estrategias.**

- Ampliación de disciplinas deportivas
- Ampliación de horarios de entrenamiento e,
- Inclusión de servicios complementarios.

### **Objetivos F/A.**

Fortalecer la identificación de la infraestructura.

### **Estrategias.**

- Utilización adecuada de colores institucionales
- Aplicación de señalética interna y externa.

### **Objetivos D/O**

Desarrollar una cultura de servicio al cliente.

### **Estrategias.**

Aplicación de un programa de capacitación y evaluación de la atención al usuario

### **Objetivos D/A**

Incrementar el posicionamiento de la marca institucional.

### **Estrategias**

- Aplicación de un plan de publicidad.
- Diseño publicitario de la papelería y suministro.

## 2.2. COMPROVACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

### Hipótesis.

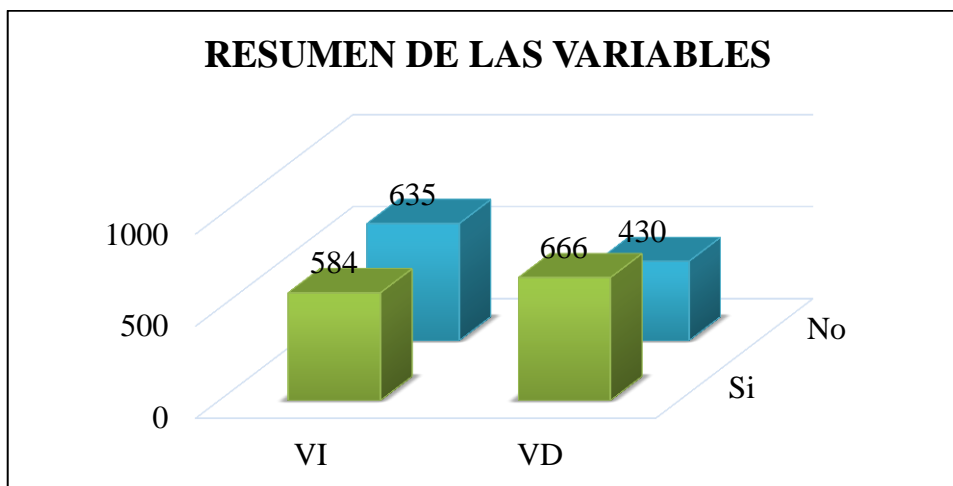
La vida institucional de la Federación Deportiva de Bolívar, no ha logrado consolidar una imagen corporativa fortalecida e impactante debido a una administración empírica tradicional y la mala calidad del servicio.

**Tabla N° 43**

RESUMEN DE LAS VARIABLES		
VARIABLES	VI	VD
SI	584	666
NO	635	430
TOTAL	1219	1096

Elaborado por: Alexandra Paredes.

**Gráfico N° 43**



Elaborado por: Alexandra Paredes.

**Interpretación.-** El Plan de Imagen Corporativa es importante de la Federación Deportiva de Bolívar, debido a que permitirá generar y elevar significativamente la imagen ante la ciudadanía bolivarenses.

### 2.2.1. Planteamientos de la hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** Plan de Imagen Corporativa no incide directamente en el fortalecimiento y crecimiento institucional de la Federación Deportiva de Bolívar.

**H<sub>A</sub>:** el Plan de Imagen Corporativa incide directamente en el fortalecimiento y crecimiento de la Federación Deportiva de Bolívar.

### 2.2.2. Nivel de confianza.

Alfa=0,05 que es igual al 5% es decir el nivel de confianza es del 95%

**Región de Aceptación y Estadístico.**

**Grados de libertad.**

$$G1 = (f - 1) * (c - 1).$$

$$G1 = 1 * 1.$$

$$G1 = 1, \text{ según tabla 3.841.}$$

Si  $X^2$  calculada es mayor que la  $X^2$  tabulada, entonces rechaza el  $H_0$ .

$$x^2 = \sum \frac{FO - FE)^2}{FE}$$



### 2.2.3. Cálculo de la Chi Cuadrada

Tabla N° 44

RESUMEN DE LAS VARIABLES			
VARIABLES	VI	VD	TOTAL
SI	584	666	1250
NO	635	430	1065
<b>TOTAL</b>	1219	1096	2315

Cuadro N° 41

FRECUENCIAS ESPERADAS			
VARIABLES	VI	VD	TOTAL
SI	658,21	591,79	1250
NO	560,79	504,21	1065
<b>TOTAL</b>	1219	1096	2315

		$x^2$
<b>FO</b>	<b>FE</b>	$= \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$
584	658,21	8,37
666	591,79	9,31
635	560,79	9,82
430	504,21	10,92
		38,42

**Interpretación.-** Como el valor calculado es de 38,42 es mayor que el tabulado en este caso; 3,84 rechaza la nula y acepta la alternativa es decir: El Plan de Imagen Corporativa incide directamente en el fortalecimiento y crecimiento institucional de la Federación Deportiva de Bolívar. Con un nivel de confianza del 95 %.

## **2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **2.3.1. Conclusiones**

La propuesta del plan de imagen e identidad para la Federación Deportiva de Bolívar responde a las necesidades identificadas durante el desarrollo y elaboración del trabajo de investigación.

La realización de la propuesta permitió reestructurar la filosofía, misión, visión como también establecer nuevos valores, estrategias, políticas y programas que permitirán mediante su aplicación una mejor gestión y desarrollo organizacional en la Federación Deportiva de Bolívar.

Los colaboradores de la institución serán fundamentales para llevar a cabo el sistema de monitoreo control de gestión de los diferentes proyectos y programas y su compromiso será necesarios para lograr los cambios exitosos para lograr los cambios exitosos para el desarrollo de la entidad.

Evaluación insuficiente del POA organizacional que dificulta que la gestión sea la adecuada por parte de los directivos de la Federación Deportiva de Bolívar.

### **2.3.2. Recomendaciones.**

Aplicar el modelo de planificación estratégica ejecutando en el trabajo, propuesta que es flexible, por lo tanto puede ir adaptándose a los cambios acelerados y a las necesidades que se presenten durante el proceso de la ejecución del plan.

Dar a conocer al todo el personal que labora en la institución sobre el plan de imagen e identidad corporativa, filosofía, misión, visión, valores, estrategias, políticas, programas y proyectos, con la finalidad que exista participación de todos los empleados y de esta manera se alcanza al desarrollo organizacional de la Federación Deportiva de Bolívar.

Involucrar a la acción a los que conforman la institución, de tal manera que fijen metas de cumplimiento sobre los proyectos, para que a través de los indicadores de gestión evalúen, controlen y monitoreen los procesos y actividades que se ejecuten en cada una de las acciones establecidas en los proyectos y programas.

Se establece en el POA los mecanismos de control propuestos con el propósito de detectar las desviaciones que perjudiquen al cumplimiento de los programas, proyectos y objetivos de la Federación Deportiva de Bolívar.

# CAPÍTULO III

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1.TÍTULO**

Plan de Imagen e Identidad Corporativa para la Federación Deportiva de Bolívar.

#### **3.2. INTRODUCCIÓN**

El Plan de Imagen Corporativa que se presenta a continuación se considera como un instrumento que al ser aplicado permitirá mejorar la imagen y el prestigio de la Federación Deportiva de Bolívar.

Toda organización que oriente sus acciones a la satisfacción de sus clientes internos y externos debe apoyarse en una herramienta de calidad y calidez a través de la cual organiza, planifica y administra sus recursos de manera eficiente.

Para el caso de la Federación Deportiva de Bolívar se propone un Plan de Imagen Corporativa, instrumento que permitirá a través de su seguimiento y cumplimiento, consolidarse como una organización que cumple a cabalidad con los valores institucionales y cumplir con sus metas y objetivos propuestos.

Consideramos importante para la futura organización que todos sus integrantes se sientan identificados por lo tanto es necesaria implementar una misión, visión y valores a los cuales los funcionarios tendrán que regirse y cumplir a cabalidad, mejorando el servicio de la institución.

Al tomar conciencia de estos conceptos deberán trabajar en función de ellos para alcanzar logros y ampliar una cultura organizacional. Todo los partícipes de la Federación Deportiva de Bolívar serán quienes con su esfuerzo hagan realidad sus sueños por el bienestar de la misma, de sus familias y la sociedad.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN.**

Con la elaboración del presente plan se pretende contribuir al desarrollo y mejoramiento de la imagen corporativa de la Federación Deportiva de Bolívar, tomando como base el diagnóstico obtenido como resultado de las encuestas aplicadas y una vez terminado el análisis FODA con sus descripciones, se ha determinado que cambios son requeridos y factibles desde el punto de vista de los beneficiados.

Contar con toda la predisposición del personal para mejorar la calidad servicio, nos impulsa a proveer cursos de capacitación y charlas de motivación para que el servicio que brindan sea de calidad y que los funcionarios se sientan motivados al cambio de actitud. Además se deberá realizar contratos a largo plazo y a tiempo completo especialmente de los entrenadores para de esta manera se sientan comprometidos con la institución.

La no existencia de una misión y visión institucional no les permite a los funcionarios sentirse identificados como federados por los que es importante que se realice el proceso de planeación estratégica, de tal manera que todo los funcionarios que integran la Federación Deportiva de Bolívar se sientan comprometidos con los valores, misión, visión, objetivos y la cultura corporativa.

Sobre los problemas determinados, percibidos y expresados se pretende dar solución, diseñados en la presente propuesta, la cual a través de su ejecución y su evaluación, será la base para la solución total del problema del deterioro permanente de la imagen corporativa. El plan partirá de programas y políticas a ejecutarse a corto, mediano y largo plazo.

### **3.4. OBJETIVOS.**

#### **3.4.1. Objetivo General**

Desarrollar un Plan de Imagen e Identidad Corporativa para el fortalecimiento y crecimiento de la Federación Deportiva de Bolívar.

#### **3.4.2. Objetivos Específicos.**

- Mejorar la calidad del servicio deportivo mediante la ampliación de disciplinas deportivas, ampliación de horarios de entrenamientos e inclusión de servicios complementarios.
- Incrementar el posicionamiento de la marca institucional mediante la aplicación de un plan de publicidad.
- Fortalecer la identificación de la infraestructura deportiva mediante la utilización adecuada de colores institucionales y señalética interna y externa.
- Desarrollar una cultura de servicio al cliente mediante la aplicación de un programa de capacitación y evaluación de la atención en todos los niveles de la institución.

### **3.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

El plan de imagen corporativa es un proceso que se tiende a establecer metas organizacionales, definición de estrategias y políticas a fin de lograr las metas.

El presente plan permite tomar decisiones de carácter necesario que están dentro de los lineamientos políticos fundamentales, dando prioridad a las necesidades, que se han descubierto en el actual trabajo, donde la asignación presupuestaria toma un papel fundamental para alcanzar las metas y objetivos propuestos,

El plan abarca programas y proyectos relacionados uno de otros y con la debida coordinación del responsable.

Ya que todo proyecto cuenta con actividades concretas, interrelacionadas entre si formando una cadena de acciones con el fin de fortalecer, crear un servicio, productos, contribuyentes a la satisfacción de necesidades de una colectividad.

Donde se cree un nivel de confiabilidad institucional el mismo que sea aprobado por la colectividad, clientes internos y externos.

En este plan se ha materializado las opiniones, necesidades de los clientes internos y externos que forman parte de la Federación Deportiva de Bolívar y la colectividad en general.



### **3.6. IMPORTANCIA.**

El plan de imagen corporativa es útil:

- Comunicar la razón de ser de la Federación Deportiva de Bolívar, es decir que hace, para quien lo hace, y porque lo hace; en otras palabras es la transparencia institucional de sus actividades,
- El fortalecer a la identidad de la Federación Deportiva de Bolívar a través de una imagen a lo que lo conocemos como logotipo el mismo que debe cumplir algunas cuantificaciones tales como: la originalidad, impacto recordatorio, de fácil comprensión, complementado con un slogan.
- Desarrollar una ventaja competitiva en la entrega del servicio a los usuarios, capacitando al personal, creando un ambiente laboral de pertenecía con la institución.

### **3.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **Misión.**

Formar deportistas competentes comprometidos con la institución y su provincia, a fin de que practiquen valores y principios de vida con enfoque humanista, mediante una gestión efectiva e integradora por parte de las autoridades, priorizado el desarrollo y mejor calidad de vida del ser humano.

#### **Visión.**

Brindar una multidisciplinaria filosofía a los niños, adolescentes, jóvenes y adultos con carácter técnico – científico, cumpliendo el proceso de formación integral a fin de entregar atletas que represente a la provincia y al país socialmente preparados para su participación en la competencia nacionales e internacionales.

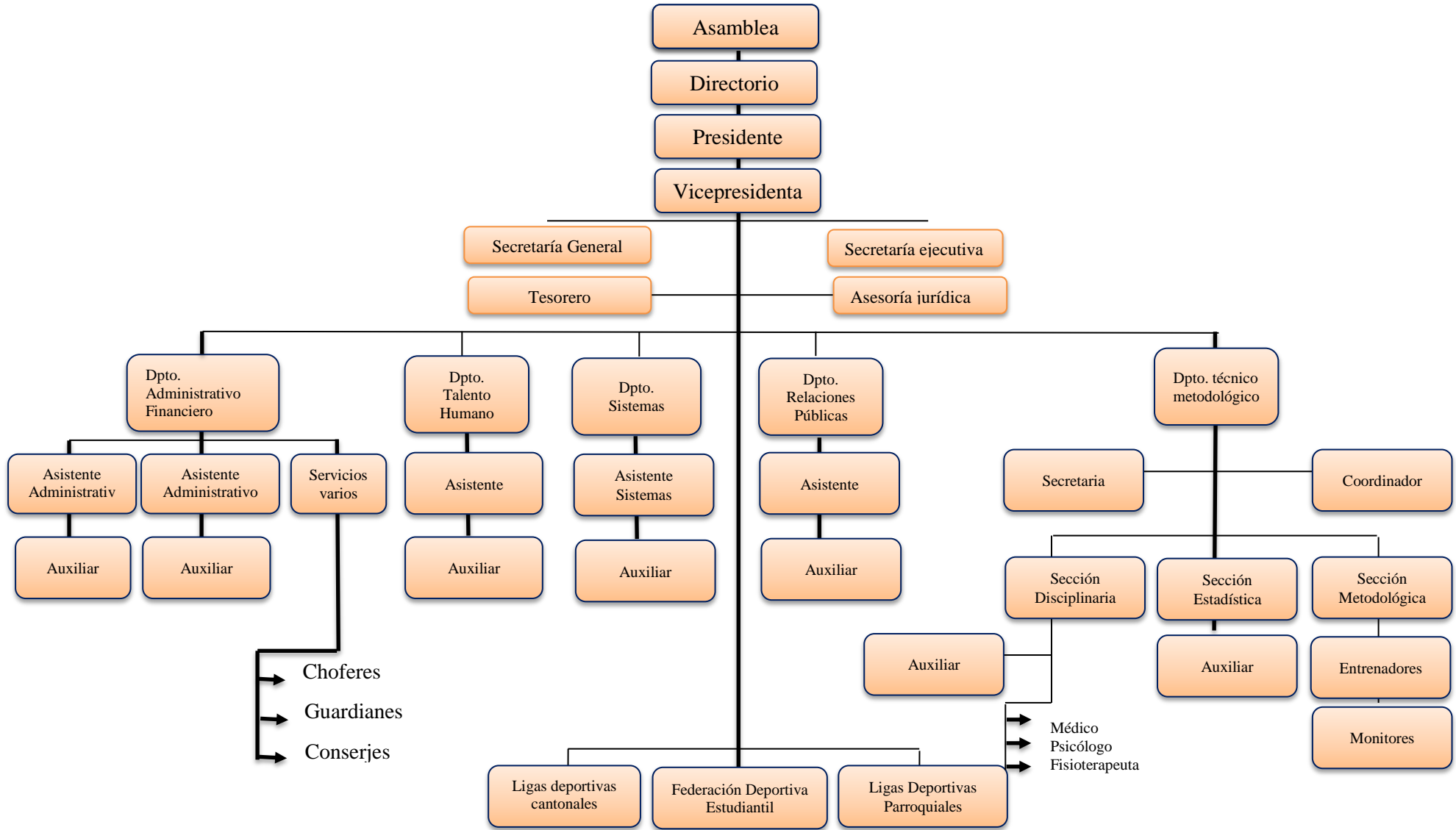
#### **Logotipo.**



#### **Slogan**

“APOYANDO AL DEPORTE PROVINCIAL”

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE BOLÍVAR.



Fuente: Federación Deportiva de Bolívar

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE IMAGEN.**

- Incrementar la cantidad de deportistas, mejorando la calidad de los servicios deportivos.
- Incrementar el posicionamiento de la marca institucional.
- Fortalecer la identificación de la infraestructura deportiva.
- Desarrollar una cultura de servicio al cliente.

### **3.8. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.**

#### **Principios:**

- **Liderazgo.**

Estar liderada, orientada y dirigida por un grupo humano técnicamente preparado para llevar a cabo la planificación.

- **Responsabilidad**

El buen desempeño de sus integrantes y su responsabilidad permitirá obtener resultados favorables.

- **Equidad.**

Reflejada en las decisiones tomadas siempre en beneficio único y exclusivo del deporte y todos sus practicantes a nivel general; en el trato a los empleados, deportistas u clubes en general.

- **Servicio.**

La Federación Deportiva de Bolívar busca desarrollar una cultura de trabajo orientada a todos sus usuarios. Se trata de interpretar el sentir de los diferentes directivos de la institución e incorporar sus expectativas a los diferentes proyectos y programas de la institución.

- **Trabajo en equipo.**

Fomentar un sistema integrado de cooperación, con el fin de alcanzar metas propuestas.

## **Valores.**

Los valores corporativos son parte de la filosofía empresarial y el pilar de la cultura organizacional. Estos valores deben ser analizados de manera constante y ajustarlos o redefinirlo de acuerdo a las condiciones cambian es de la institución.

**Comunicación:** Establecer una comunicación fluida entre todos los miembros de conforman la facultad con la finalidad de trasmitir a la sociedad las actividades que va desarrollándose.

**Ética:** A fin cumplir las actividades cotidianas de la institución, se necesita cumplir con los valores corporativos que rigen a toda institución como el respeto, la responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad no solamente dentro del grupo sino más bien con la sociedad.

**Calidad:** Es necesario incorporar parámetros de calidad en los servicios que la Federación Deportiva de Bolívar ofrece a sus usuarios.

**Cliente:** Es importante escuchar el criterio de los usuarios a fin de mejorar la calidad del servicio atendido de manera personal sus necesidades y preferencias.

**Compromiso con la organización:** Fomentar una cultura de cooperación, entre todos los miembros de la institución. A fin de lograr el enriquecimiento y desarrollo de la misma.

**Competitivo:** La institución debe tener a ser competitiva en el mercado preocupándose de la calidad y el valor agregado que le pueden dar al servicio.

**Justicia y Solidaridad:** Al interior de la Federación Deportiva de Bolívar deben ser atendidas equitativamente todas las necesidades de sus empleados y los servicios deben estar al alcance de todos quienes lo necesitan.

**Responsabilidad:** Deben ser responsabilidad con la sociedad considerando a esta como influencia de crecimiento y desarrollo de la institución. La responsabilidad social implica que los objetivos deben contribuir al desarrollo de la sociedad.

### **Políticas.**

Se necesita implementar políticas con el fin de que todos los integrantes de la institución sean partícipes de sus logros. Estas deben ser revisadas periódicamente a fin de que se ajusten a la realidad.

- **Asumir verdaderamente un servicio social.**

Entre los miembros de la Federación Deportiva de Bolívar y la sociedad siempre existe una relación de cordialidad, amistad y la institución pueda cumplir con las necesidades, preferencias de los usuarios para que la sociedad pueda beneficiarse de los servicios que brinda la organización a través de proyectos, actividades (incide en la satisfacción de los usuarios).

- **Políticas de calidad.**

Establecer un programa vigoroso de educación y re-capacitación de todo el personal que conforma la Federación Deportiva de Bolívar y tendrá que formar nuevos métodos, entre ellos el trabajo en equipo, nuevas tecnologías, estrategias de atención al cliente, etc. Y de esta manera elevar su autoestima, valoración personal y profesional.

La política de calidad, definirá lo esperado de los empleados y su desarrollo partirá de un claro entendimiento y conocimientos de las necesidades, preferencias, valores, percepciones y criterios de los usuarios, la tendencia será lograr la máxima satisfacción.

- **Generar Competitividad.**

En mercados tan competitivos como los de hoy en día, es la velocidad de una respuesta rápida lo que genera productividad. Atender al usuario de la mejor manera y cumplir con los requerimientos, en el menor tiempo posible.

- **Política de servicio al cliente.**

El servicio al cliente adquiere una importancia y la Federación Deportiva de Bolívar crea una filosofía y ponga en práctica sus principios, pueden obtener beneficios grandes. Es preciso contar con un enfoque estructurado que permita establecer estrategias.

- **Políticas de marketing.**

Mediante la creación de una marca corporativa que reúna y exprese la “visión, la política empresarial y la imagen”, es decir, las aspiraciones de la institución, sus valores, conductas y sus grupos de interés.

“El público dejó de comprar productos o servicios, para comprar marcas, está ahora dejando de comprar marcas para comprar imágenes. En definitiva, la imagen es el factor diferenciador que agrega valor para el cliente, permanencia en el tiempo y en la memoria del público objetivo.



#### **4. PLAN OPERATIVO.**

Los objetivos y las estrategias constituyen los principales referentes para la formulación de los proyectos de desarrollo institucional que en esa oportunidad serán identificados los prioritarios entre ellos tenemos.

##### **Incrementar la cantidad de deportista mejorando la calidad de servicio deportivo.**

- Ampliación de disciplinas deportivas
- Ampliación de horarios de entrenamiento e,
- Inclusión de servicios complementarios

##### **Incrementar el posicionamiento de la marca institucional.**

- Aplicación de un plan de publicidad.
- Diseño publicitario de papelería y suministro.

##### **Fortalecer la identificación de la infraestructura deportiva.**

- Utilización adecuada de colores institucionales.
- Aplicación de señalética interna y externa.

##### **Desarrollar una cultura de servicio al cliente.**

- Aplicación de un programa de capacitación y evaluación de atención al usuario.

**Objetivo Estratégico 1.-** Incrementar la cantidad de deportistas mejorando los servicios deportivos.

Objetivo operativo	Magnitud	Estrategias	Tiempo		Costo	Responsable
			Inicio	Culminación		
Implementar prácticas y nuevas disciplinas deportivas.	3 practicas	Creación de clubes deportivas	6 Julio	15 Julio	0,00	Federación Deportiva de Bolívar
		Financiamiento de nuevas disciplinas deportivas	25 Julio	14 Agosto	0,00	
		Ejecución de campeonatos locales y regionales.	17 Agosto	31 Sept	0,00	
Establecer nuevos horarios de entrenamiento	Mañana	Entrenamientos en fines de semana.	Julio	Julio	0,00	Federación Deportiva de Bolívar.
	Tarde Noche	Entrenamiento en coordinación con instituciones educativas.	6 sept	20 sept	0,00	
Incluir servicios complementarios	100%	Seguro medico	Julio	Julio	0,00	Federación Deportiva de Bolívar
		Asistencia psicológico y emocional	Julio	Julio	0,00	
<b>Total</b>					0,00	

**Objetivo Estratégico 2.-** Incrementar el posicionamiento de la marca institucional.

Objetivo Operativo	Magnitud	Estrategias	Tiempo		Costo	Responsable
			Inicio	Culminación		
Ampliación de un plan de publicidad	1 Plan	Implementación de vallas , banners	6 Julio	7 Julio	9.660,00	Federación Deportiva de Bolívar
		Comunicación por redes sociales	8 Julio	9 Julio	720,00	Federación Deportiva de Bolívar.
		Información por radio.	15 Julio	29 Julio	900,00	Federación Deportiva de Bolívar.
Diseño publicitario de papelería de la papelería y suministro	1 Diseño	Diseño de papelería institucional,	8 Julio	9 Julio	6.129,40	Alexandra Paredes
		Diseño de material promocional como tomatodos, llaveros, etc.	15 Julio	20 Julio	3.850,00	Alexandra Paredes
<b>Total</b>					21.259,40	

## Implementación de vallas.



**La Federación Deportiva de Bolívar**  
cuanta con la diferentes disciplinas:

- Atletismo
- Ajedrez
- Baloncesto
- Boxeo
- Escuela deportiva
- Fútbol
- Halterofilia
- Judo
- Karate do
- Lucha olímpica
- Tae kwon do

*Apoyando al deporte provincial.*

Ministerio del Deporte

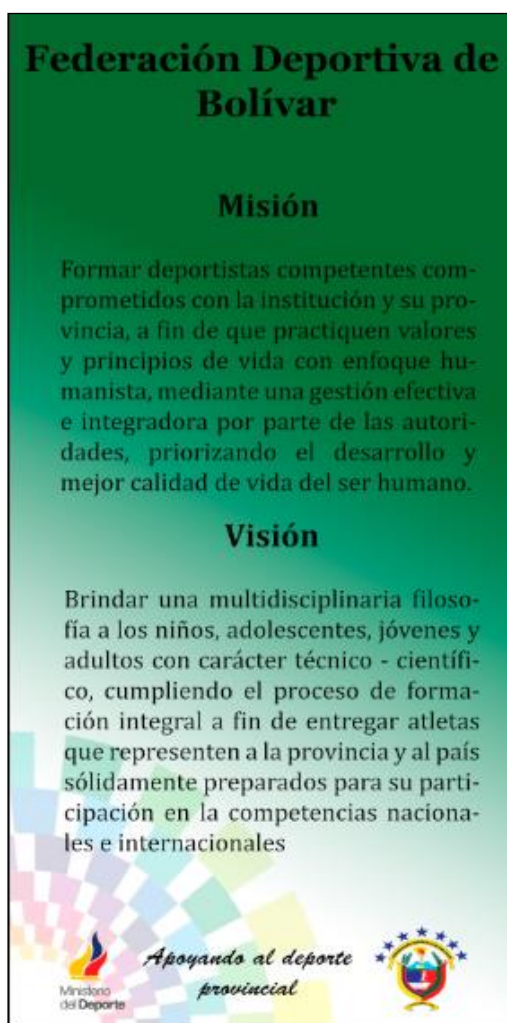
Logo of the Federación Deportiva de Bolívar

Logo of the Ministerio del Deporte

Logo of the Federación Deportiva de Bolívar

Tel: Av. Guayana y Luro Caaguán, Sector La Herrería

## Banners.



**Federación Deportiva de Bolívar**

**Misión**

Formar deportistas competentes comprometidos con la institución y su provincia, a fin de que practiquen valores y principios de vida con enfoque humanista, mediante una gestión efectiva e integradora por parte de las autoridades, priorizando el desarrollo y mejor calidad de vida del ser humano.

**Visión**

Brindar una multidisciplinaria filosofía a los niños, adolescentes, jóvenes y adultos con carácter técnico - científico, cumpliendo el proceso de formación integral a fin de entregar atletas que representen a la provincia y al país sólidamente preparados para su participación en la competencias nacionales e internacionales

*Apoyando al deporte provincial.*

Ministerio del Deporte

Logo of the Federación Deportiva de Bolívar

Logo of the Ministerio del Deporte

## Comunicación por redes sociales.

Las redes sociales son páginas web que mayor afluencia de usuarios y que sirven para tener informado adecuadamente al usuario de lo que realiza la institución.

**Facebook.-** Este medio le permite a la institución conocer los criterios, opiniones y recomendaciones que publican los usuarios ya sea de manera negativa o positiva.



**Twitter.-** Le permite a la institución realizar publicaciones de información.



**You Tube.-** Este sitio web en la cual la institución puede subir y compartir videos de las actividades y eventos que se realiza.



### Información por radio.

Radios	Estrategias	Magnitud	Tiempo					Costo
			Feb	Abr	Jul	Oct	Dic	
Radio Guaranda	Entrevistas en los diferentes medios de comunicación	Cada 3 meses	Feb	Abr	Jul	Oct	Dic	0,00
Radio Universidad	Incrementar campañas de publicidad que le permita conocer los servicios de la institución.	3 veces al año	Feb	Jun	Sep	-	-	900,00
Radio Turbo								
<b>Total</b>								900,00

**Diseño de papelerías institucional.**

<b>Cantidad</b>	<b>Ítems</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
5000	Hojas membretadas	0,084	
3000	Sobres tamaño oficio	0,144	432,00
3000	Sobre manila	0,2498	749,40
3000	Tarjetas de presentación	0,052	156,00
44	Identificadores	6,00	264,00
552	Carnet	6,00	102,00
5000	Carpetas	0,694	3.470,00
5000	Esferográficos	0,80	4.000,00
<b>Total</b>			<b>6.129,40</b>

## Hoja membretada





## Sobre tamaño oficio

### Parte de atrás



### Parte frontal

## Sobre manila



Dir: Av. Guayaquil y Lucas Campana, Sector La Humberdina  
email: [info@fedeboliva.org](mailto:info@fedeboliva.org)  
telef: 032983 014



## Tarjetas de presentación



## Identificadores



**Identificadores por disciplina**

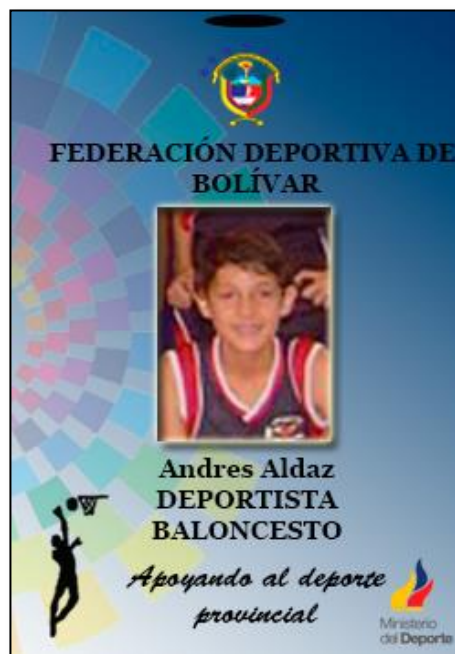
Atletismo



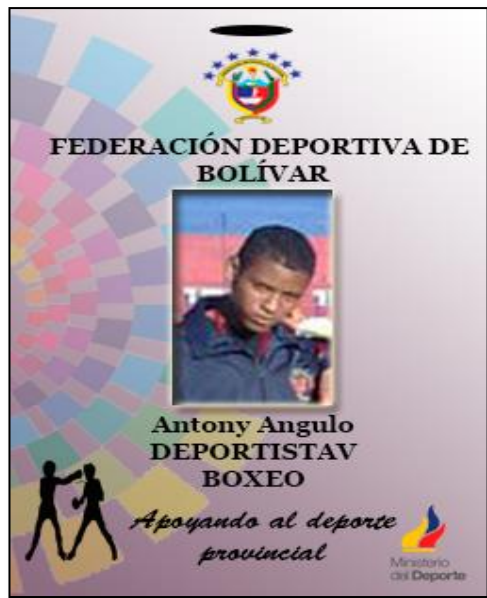
Ajedrez



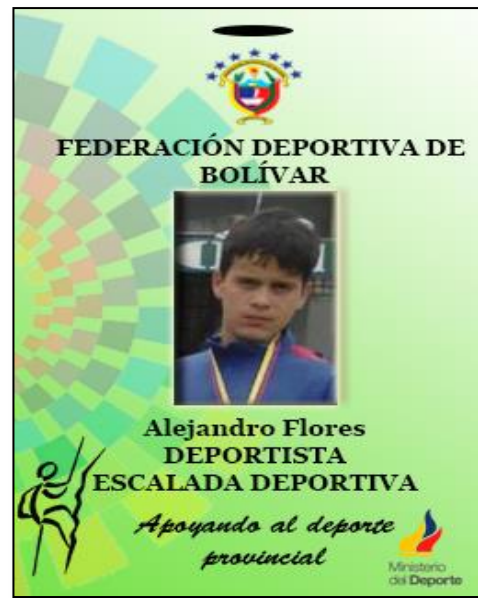
Baloncesto



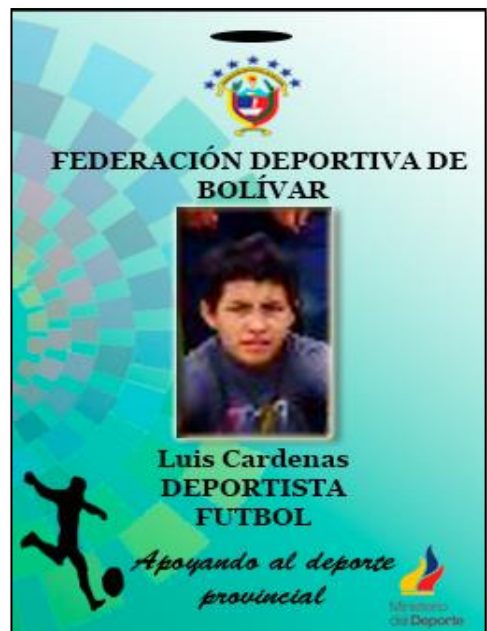
Boxeo



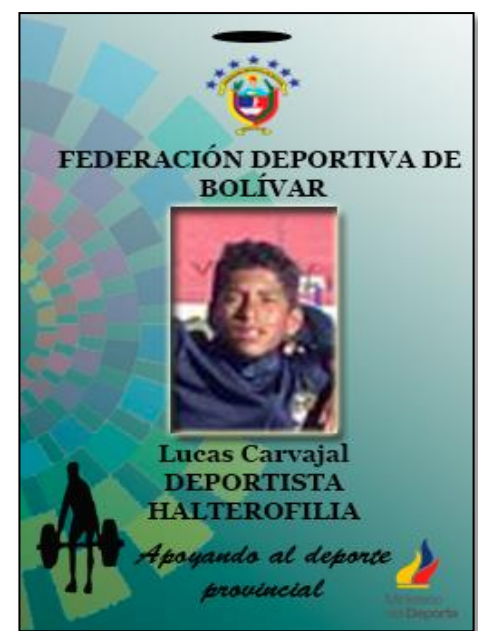
Escada deportiva



Futbol



Halterófila





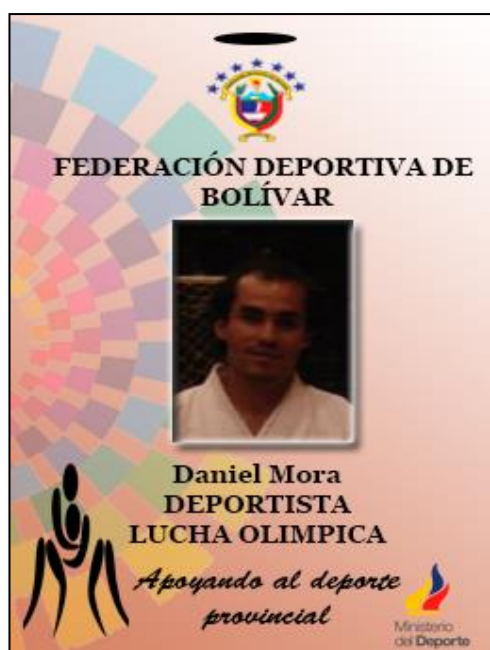
Judo



Karate do



lucha olímpica



Tae kwon do



## Carpetas

### Parte frontal



### Parte de atrás



## Esferográficos





### Elaboración de material promocional.

<b>Cant</b>	<b>Ítems</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1000	Tomatodos	0,75	750,00
1000	Llaveros	1,30	1.300,00
1000	Manillas	0,30	300,00
1000	Agendas	1,50	1500,00
<b>Total</b>			<b>3.850,00</b>

### Tomatodos



## Llaveros



## Llaveros



## Agendas



**Objetivo estratégico 3.- Fortalecer la identificación de la infraestructura.**

Objetivo Operativo	Meta	Estrategias	Tiempo		Costo	Responsable
			Inicio	Culminación		
Diferenciación y mantenimiento permanente de la infraestructura	100%	Pintar el edificio al interior y exterior, con tonos que guarden la armonía con los colores institucionales.	10 Julio	20 Julio	8.819,34	Federación Deportiva de Bolívar
		Instalación de depósitos de basura en lugares que fuese necesario.	15 Julio	15 Julio	2.010,00	Federación Deportiva de Bolívar
		Instalación de extintores en sitios estratégicos.	16 Julio	18 Julio	480,00	Federación Deportiva de Bolívar
Implementación de la señalética al interior y exterior de la institución.	100%	Establecer los diseños corporativos del logo, slogan, colores, tamaños y materiales.	5 Julio	7 Julio	0,00	Alexandra Paredes
		Instalación de señalización interna y externa.	8 Julio	15 Julio	645,00	Federación Deportiva de Bolívar
<b>Total</b>					<b>11.954,34</b>	

**Pintar el edificio al interior y exterior con tonos que guarden armonía con los colores institucionales.**

<b>Cantidad</b>	<b>Ítems</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1	Pintar el edificio	8.819,34	8.819,39
<b>Total</b>			8.819,34

**Instalación de depósitos de basura.**

<b>Cant</b>	<b>Ítems</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
42	Adquisición de basureros		
18	Basureros para oficinas	7,00	126,00
10	Basureros para pasillos	10,00	100,00
4	Basureros para baños	13,00	52,00
4	Basureros para vestidores	13,00	52,00
4	Basureros para exteriores	280,00	1.680,00
<b>Total</b>			<b>2.010,00</b>

**Instalación de extintores en sitios estratégicos.**

<b>Cant</b>	<b>Ítems</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total.</b>
8	Extintores		
7	Pasillos	60,00	420,00
1	Sala de Reuniones	60,00	60,00
<b>Total</b>			<b>480,00</b>

**Diseño (logo, slogan, colores), implementación de misión, visión y valores institucionales.**



**Solgan**

**“APOYANDO AL DEPORTE  
PROVINCIAL”**

**Misión**

Formar deportistas competentes comprometidos con la institución y la provincia, a fin de que practiquen valores y principios de vida con enfoques humanista, mediante una gestión efectiva e integradora por parte de las autoridades, priorizando el desarrollo y mejorar la calidad de vida del ser humano.



**Visión**

Brindar una multidisciplinaria filosofía a los niños, adolescentes, jóvenes y adultos con carácter técnico – científico, cumpliendo el proceso de formación integral a fin de entregar atletas que representen a la provincia y al país sólidamente preparados para su participación en la competencia.



**Colores institucionales**



Es el color del crecimiento, renovación y el renacimiento.

Está asociado con diferentes sentimientos como el coraje y la valentía.

Significa igualdad y unidad, contiene todos los colores y representa lo positivo y lo negativo de cada uno de ellos.

**Instalación de señalización interna y externa de la institución.**

<b>Cant</b>	<b>Ítems</b>		<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
22	<b>Letreros Para Oficinas</b>			
	11	Oficinas	7,50	82,50
	11	Disciplinas	7,50	82,50
	<b>Subtotal</b>			<b>165,00</b>
33	<b>No Fume</b>			
	10	Pasillo	7,50	75,00
	11	Oficinas	7,50	82,50
	1	Sala de Reuniones	7,50	7,50
	11	Disciplinas	7,50	82,50
	<b>Subtotal</b>			<b>247,50</b>
33	<b>No Consumir Alimentos</b>			
	10	Pasillo	7,50	75,00
	11	Oficinas	7,50	82,50
	1	Sala de Reuniones	7,50	7,50
	11	Disciplinas	7,50	82,50
	<b>Subtotal</b>			<b>247,50</b>
8	<b>Extintores</b>			
	7	Pasillos	7,50	52,50
	1	Sala de Reuniones	7,50	7,50
	<b>Subtotal</b>			<b>60,00</b>
8	<b>Silencio</b>			
	7	Pasillos	7,50	52,50
	1	Sala de Reuniones	7,50	7,50
	<b>Subtotal</b>			<b>60,00</b>
3	<b>Parqueadero</b>		22,50	67,50
	<b>Subtotal</b>			<b>67,50</b>
4	<b>Vestidores</b>			
	2	Mujeres	4,50	9,00
	2	Hombres	4,50	9,00
	<b>Subtotal</b>			<b>18,00</b>
4	<b>Baños</b>			
	2	Mujeres	4,50	9,00
	2	Hombres	4,50	9,00
	<b>Subtotal</b>			<b>18,00</b>
2	<b>Informativos</b>		<b>22,50</b>	<b>45,00</b>
	<b>Total</b>			<b>879,00</b>

NOTA: TORNILLO DECORATIVOS DE ALUMINIO CON BOCIN UNO EN 2,50 Y CINTA DOBLE CARA 10

MA 25,00

Diseños









**ATLETISMO**

**FUTBOL**

**BOXEO**

**ESCALADA DEPORTIVA**

**JUDO**



**Objetivo 4.-** Desarrollar una cultura de servicio al cliente.

Objetivo operativo	Magnitud	Estrategias	Tiempo		Costo	Responsable
			Inicio	Culminación		
Implementar un programa de servicio al cliente	2 programas	Sociabilización de una cultura orientada al usuario.	6 julio	7 julio	1.800,00	Federación deportiva de bolívar.
		Taller de atención de calidad al usuario.	10 julio	20 julio	1.500,00	
		Implementación de un sistema de evaluación de atención al usuario.	25 julio	30 julio	0,00	
<b>Total</b>					<b>3.000,00</b>	

**Sensibilización de una cultura orientada al usuario.**

Cursos	Fecha	Horas	Precio	Beneficios	Temas a Tratar
Gestión Empresarial	3,4,5,6 agos	25h	300	Personal Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las habilidades gerenciales.</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Desarrollo y valoración de proyectos</li> <li>• Elaboración y manejo de presupuesto</li> <li>• Elaboración de plan de marketing.</li> </ul>
Gestión Personal	11,12,13,14 agos	25h	300	Personal Administrativo y Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y coaching.</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Técnicas de comunicación el usuario</li> <li>• La empresa al servicio al cliente.</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética empresarial</li> <li>• Comunicación en la organización.</li> </ul>
Gestión Administrativa & Financiera	19,20,21,22 agos	15h	300	Personal Administrativo y Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de calidad</li> <li>• Administración de empresas</li> <li>• Mensajería y asistencia de oficina efectiva.</li> </ul>
Gestión Comercial	24,25,26 agos	15h	300	Personal administrativo y Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Marketing relacional.</li> <li>• Merchandising</li> <li>• Técnicas de promoción</li> </ul>
Gestión de Relaciones Humanas	1,2,3 sep	15h	300	Personal Administrativo y Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de recursos humanos</li> <li>• Gestión, medición y construcción de indicadores de clima laboral.</li> </ul>
Gestión de calidad	5,6,7 sep	25h	300	Personal Administrativo y Técnico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y organización de la institución.</li> <li>• Organización y métodos de trabajo</li> <li>• Mejoramiento continuo.</li> </ul>
<b>Total</b>			<b>1.800,00</b>		

**Taller de atención de calidad al usuario**

<b>Cursos</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horas</b>	<b>Precio</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Resultados</b>
Calidad total	8,9,10 sep	20h	600	Personal Administrativo y Técnico.	Capacitar, conceder responsabilidad ya que es un desafío continuo y permanente.
Gestión de calidad total (TQM)	14,15,16 sep	20h	600	Personal Administrativo y Técnico	Lograr la excelencia en todos los procesos de gestión.
<b>Total</b>			<b>1.200,00</b>		

#### **4.1. RESULTADOS ESPERADOS.**

Lograr un adecuado fortalecimiento institucional de la Federación Deportiva de Bolívar.

Una vez que se ponga en marcha los programas con sus respectivos sub-proyectos en el Plan de Imagen Corporativa se espera contribuir al desarrollo y mejoramiento de la Federación Deportiva de Bolívar.

Mediante la estrategia de servicio al cliente se espera desarrollar una ventaja competitiva sostenible, se logre mayor compromiso de trabajo, una verdadera cultura de servicio, para que el personal que esté a cargo y responsabilidad de que la institución brinde un servicio de calidad.

Mediante el plan de imagen permitirá un mayor compromiso por quienes conforman a la Federación Deportiva de Bolívar, impacte en carácter psicológico de los clientes actuales y potenciales, que crean en ella el grado de confiabilidad, seguridad dando como resultado un buen realce. A través de la estrategia de identidad corporativa se pretende vincular a la empresa con todos los usuarios y pueda tener acceso a la información de la institución.

Entre los beneficios que se estiman obtener con la presente propuesta tenemos:

- Incremento de deportistas
- Mayor identidad
- Cambio de actitud
- Brindar servicio de calidad y calidez.

## **4.2. CONCLUSIONES.**

El plan de imagen e identidad corporativa aplicada a la Federación Deportiva de Bolívar responderá a las necesidades y expectativas de los usuarios y de la institución identificadas durante el desarrollo y elaboración del trabajo de investigación.

- La realización de la propuesta permitió reestructurar la filosofía, misión, visión como también establecer Nuevos valores, estrategias, políticas, programas y proyectos que permitirán mejorar la gestión y desarrollo organización en la institución.
- Los colaboradores de la institución serán fundamentales para llevar a cabo el Sistema de monitoreo y control de gestión de los diferentes programas y su compromiso será necesario para lograr cambios exitosos para el desarrollo de la entidad.



### **4.3. BIBLIOGRAFÍAS.**

#### **LIBROS.**

KOTLER Philip; AMSTROG Gary; marketing, decima cuarta edición; México; Año 2012.

ROGER Keri; HARTLEY Steven; RUDELIUS William; marketing “core”; Segundo Edición; Año 2007.

KOTLER Philip ; AMSTRONG Gary “Marketing”, Decima Edición, Pearson Educaciòn, Año 2005.

STANTONG William; ETZEL Michael; BRUCE Walker; Fundamentos de marketing, Decima Tercera Edición, china; año 2003

KOTLER Philip; KELLER “Dirección de marketing” Duodécima Edición, México Año 2005.

CAPRIOTTI Paul; planificación estratégico de imagen corporativo; España, año 1992.

LEYENS. Imagen corporativa, año 1992

#### **PAGINAS WEB.**

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Eslogan>. (s.f.).  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Hoja\\_membretada](http://es.wikipedia.org/wiki/Hoja_membretada). (s.f.).
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Iconos>. (s.f.).
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Identidad\\_corporativa#Objetivos\\_de\\_la\\_Identidad\\_Corporativa](http://es.wikipedia.org/wiki/Identidad_corporativa#Objetivos_de_la_Identidad_Corporativa):
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen\\_de\\_marca](http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen_de_marca). (s.f.).

# **ANEXOS**

#### 4.4. ANEXOS

##### ANEXO N° 1

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA: MAKETING**

**Encuesta dirigidas al personal administrativa de la Federación Deportiva de Bolívar.**

**Objetivo.-** Conocer la opinión acerca de la Imagen Corporativa que maneja la institución, razón por lo cual solicito se digne responder con sinceridad a las siguientes preguntas ubicando una x en la corresponde.

- 1. ¿Cree usted que la Federación Deportivo de Bolívar tiene un adecuado manejo de la Imagen Corporativa?**

Si ( )            No ( )

Porque.....

- 2. ¿Le gustaría que se realice una restructuración de la imagen corporativa (logo, misión, visión y valores corporativos) que lo identifique de mejor manera a la institución?**

Si ( )            No ( )

Porque.....

- 3. ¿Usted está de acuerdo con los colores institucionales que utiliza la Federación Deportiva de Bolívar y proyecte una imagen de calidad?**

Si ( )            No ( )

**4. ¿Considera usted que un cambio de actitud de los funcionarios de la Federación Deportiva de Bolívar dará mayor realce en la imagen de la institución?**

Si ( )      No ( )

Porque.....

**5. ¿Usted ha recibido cursos de capacitación para brindar un servicio de calidad?**

Si ( )      No ( )

**6. La señalética existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implementada (lugares estratégicos, colores, diseños, etc.).**

Si ( )      No ( )

Porque.....

**7. La Federación Deportiva de Bolívar se preocupa en comunicar e informar los servicios que brinda a la comunidad.**

Si ( )      No ( )

**8. La comunicación e información interna de la Federación Deportiva de Bolívar está debidamente estructurada y en ejecución.**

Si ( )      No ( )

**9. La publicidad responde a un plan de imagen de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra debidamente estructurada.**

Si ( )      No ( )

Porque.....

**10. La Federación Deportiva de Bolívar utiliza medios de comunicación tales como vallas, banners, paletas, flayers, etc.**

Si ( )      No ( )

**11. La infraestructura de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra debidamente cuidada y presentada.**

Si ( )

No ( )

**12. La Federación Deportiva de Bolívar proyecta una imagen de calidad.**

Si ( )

No ( )

Porque.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 2**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL.**

**ESCUELAS: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Encuesta dirigidas al Personal Técnico de la Federación Deportiva de Bolívar.**

**1. ¿Cree usted que la Federación Deportiva de Bolívar cuenta con buen manejo de la imagen corporativa?**

Si (    )                      No (    )

**2. La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con un logotipo que lo identifique como una institución de calidad y excelencia.**

Si (    )                      No (    )

Porque.....

**3. La Federación Deportiva de Bolívar cuenta con colores corporativos bien definidos y denota responsabilidad.**

Si (    )                      No (    )

**4. Usted cree conveniente realizar una reestructuración de la imagen (logo, misión, visión y valores institucionales) de la Federación Deportiva de Bolívar para proyectar una imagen de calidad.**

Si (    )                      No (    )

Porque.....

**5. ¿Cómo califica usted de los servicios que brinda el Personal Administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar?**

Excelente                      (    )  
Muy buena                    (    )  
Buena                            (    )

Regular ( )  
Mala ( )

6. **¿Usted en calidad de entrenador, considera necesario que la Federación Deportiva de Bolívar realice capacitaciones frecuentes y actualicen sus conocimientos tanto en el ámbito laboral como personal?**

Si ( ) No ( )

7. **Los entrenadores cuentan con los instrumentos deportivos necesarios y suficientes para un entrenamiento exitoso, cumpliendo con las necesidades de los deportistas.**

Si ( ) No ( )

8. **La señalización existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implementada (lugares estratégicos) y mejorar la imagen.**

Si ( ) No ( )

Porque.....

9. **La papelería y la publicidad interna y externa responde a un plan debidamente estructurado.**

Si ( ) No ( )

10. **La comunicación interna y externa de la Federación Deportiva de Bolívar está claramente definida y aplicada.**

Si ( ) No ( )

Porque.....

11. **La Federación Deportiva de Bolívar se preocupa por comunicar e informar adecuadamente los servicios que brinda.**

Si ( ) No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**ANEXO N° 3**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA: MARKETING**

**Encuestas dirigidas a los deportistas de la Federación Deportiva de Bolívar.**

**Objetivo.-** Conocer la opinión de los deportistas acerca de la imagen corporativa de la institución, razón por la cual solicito se digne responder con sinceridad a las siguientes ubicando una x en la correspondiente.

**1. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda la Federación Deportiva de Bolívar?**

Excelente	( )
Muy buena	( )
Buena	( )
Regular	( )
Mala	( )

**2. ¿Cuál de las siguientes disciplinas deportivas es de su preferencia y por ende lo practica?**

Atletismo	( )	Halterofilia	( )
Ajedrez	( )	Judo	( )
Baloncesto	( )	Karate do	( )
Boxeo	( )	Lucha olímpica	( )
Escalada deportiva	( )	Wusho	( )
Futbol	( )	Tae kwon do	( )

**3. ¿Cree usted que el nivel de entrenamiento es el más adecuado?**

Si ( )                      No ( )

Porque.....



**4. ¿Cree usted que los entrenadores cuentan con la capacitación y experiencia necesaria para un alto nivel de entrenamiento?**

Si ( ) No ( )

**5. Considera necesario que la Federación Deportiva de Bolívar realice capacitaciones frecuentes y actualicen sus conocimientos para mejorar el nivel de entrenamiento.**

Si ( ) No ( )

Porque.....

**6. ¿Cree usted que los entrenadores cuentan con todos los instrumentos deportivos para cumplir a cabalidad con sus actividades?**

Si ( ) No ( )

**7. ¿Cómo califica usted la imagen con la que cuenta la Federación Deportiva de Bolívar?**

Excelente ( )  
Muy buena ( )  
Buena ( )  
Regular ( )  
Mala ( )

**8. ¿Usted cree convenientes realizar una reestructuración de la imagen (logotipo, misión, visión y valores institucionales) que identifique de mejor manera a la institución?**

Si ( ) No ( )

Porque.....

**9. ¿La señalización existente en la Federación Deportiva de Bolívar está correctamente implantada (lugares estratégicos) y proyectar una imagen de calidad?**

Si ( ) No ( )

Porque.....

**10. La comunicación e información interna de la Federación Deportiva de Bolívar está claramente definida y aplicada.**

Si (    )

No (    )

**11. ¿Cree usted que la infraestructura (lugares de entrenamiento) de la Federación Deportiva de Bolívar se encuentra debidamente cuidada y presentada?**

Si (    )

No (    )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**ANEXO N° 4**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA: MARKETING**

**Encuesta dirigidas a los padres de familia de la provincia Bolívar.**

**Objetivo.-** Conocer las opinión de los padres de familia acerca del servicio y la imagen que tiene la Federación Deportiva de Bolívar lo cual solicito se digne responder con sinceridad a las siguientes preguntas ubicando una x en la correspondiente.

**1. ¿Cree usted que el deporte es necesario para la salud?**

Si (    )

No (    )

**2. ¿Estaría de acuerdo en que sus hijos practiquen algún tipo de deporte?**

Si (    )

No (    )

**3. ¿Conoce usted que los servicios que brinda la Federación Deportiva de Bolívar?**

Si (    )

No (    )

Porque.....

**4. Si la Federación Deportiva de Bolívar le ofreciera sus servicios deportivos, le gustaría que su hijo forme parte de la institución.**

Si (    )

No (    )

Porque.....

**5. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el personal administrativo de la Federación Deportiva de Bolívar?**

- Excelente ( )
- Muy buena ( )
- Buena ( )
- Regular ( )
- Malo ( )

**6. El personal administrativo de la Federación Deportivo de Bolívar se encuentran en su lugar de trabajo y brindan asesoría a quien lo solicita.**

Si ( ) No ( )

Porque.....

**7. Considera necesario que el personal administrativo y técnico necesitan ser capacitados y actualizar frecuentemente mejorar la calidad de servicio.**

Si ( ) No ( )

**8. De los siguientes medios de comunicación, usted de ha informado de los servicios de la federación deportiva de Bolívar.**

- Radio ( )
- Tv ( )
- Redes sociales ( )
- Otros ( )

Cuales.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**ANEXO N° 5**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA: MARKETING**

**Entrevista dirigidas a las autoridades de la Federación Deportiva de Bolívar.**

**Objetivo.-** Medir la imagen corporativa que tiene la Federación Deportiva de Bolívar.

**1. ¿Considera usted importante el adecuado manejo de la Imagen Corporativa de la institución a la que usted dirige?**

.....  
.....  
.....

**2. A su criterio la Imagen Corporativa que ha manejado la institución hasta la actualidad es la apropiada.**

.....  
.....  
.....

**3. ¿Cree usted conveniente realizar una reestructuración de la Imagen Corporativa de la institución que está a su cargo?**

.....  
.....  
.....

**4. Considera usted que sea necesario que los funcionarios mejoren el servicio mediante la aplicación de valores y un cambio de actitud por parte de ellos.**

.....  
.....  
.....

**5. ¿Cree usted que es indispensable realizar constante capacitaciones a los funcionarios para mejorar la calidad de servicio que ofrece la Federación Deportiva de Bolívar?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Cómo percibe usted el cambio de actitud laboral dentro de la institución?**

.....  
.....  
.....

**7. Considera usted que es necesario e indispensable el trabajo en equipo a fin de obtener buenos resultados.**

.....  
.....  
.....

**ANEXO N° 6**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE ADMINISTRATIVOS, GESTIÓN EMPRESARIAL E**  
**INFORMÁTICA.**  
**ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA: MARKETING**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN.**

**Objetivo.-** Determinar la calidad de servicio que brinda los funcionarios de la Federación Deportiva de Bolívar brinda a sus usuarios.

<b>Ítems</b>	<b>Aspectos a Observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Los funcionarios expresan un amable y cordial saludo al momento de brindar un servicio,		
2	Los funcionarios muestran respeto al momento de brindar un servicio		
3	Los funcionarios están debidamente capacitados para brindar un servicio de calidad		
4	Los funcionarios cuentan con la adecuada presentación.		
5	Los funcionarios realizan sus labores cotidianas con rapidez y responsabilidad.		
6	La infraestructura tiene una adecuada señalización.		
7	Las paredes se encuentran pintadas con colores corporativos		
8	Existen recipientes para colocar la basura		
9	El personal técnico cuenta con todo los implementos de entrenamiento.		
10	Las baterías sanitarias están debidamente equipadas y perfectamente condicionadas.		

ANEXO N° 7  
FOTOGRAFÍAS







ORKUND

Document [TESIS.FDB.FINAL2.docx](#) (D15019302)  
Submitted 2015-08-06 11:20 (-05:00)  
Submitted by sambap190@gmail.com  
Receiver wcamacho.ueb@analysis.orkund.com  
Message [Show full message](#)

7% of this approx. 42 pages long document consists of text present in 7 sources.

List of sources

Rank	Path/Filename
1	PROYECTO DE TESIS chica de PARA CORREGIDA.docx
2	<a href="http://www.uovirtual.com.mx/financiatura/lecturas/tallep/3.pdf">http://www.uovirtual.com.mx/financiatura/lecturas/tallep/3.pdf</a>
3	<a href="http://www.fce-vir.ueb.edu.ec/fce/plan_tutorias/ORIENTACIONES_PARA_LA_ORGANIZACION_DEL_TRA...">http://www.fce-vir.ueb.edu.ec/fce/plan_tutorias/ORIENTACIONES_PARA_LA_ORGANIZACION_DEL_TRA...</a>
4	<a href="http://www.fce-vir.ueb.edu.ec/fce/plan_tutorias/CERTIFICACION_DEL_DIRECTOR.pdf">http://www.fce-vir.ueb.edu.ec/fce/plan_tutorias/CERTIFICACION_DEL_DIRECTOR.pdf</a>
5	<a href="http://www.ueb.edu.ec/images/documentos_pdf/administrativas/complejivo_2015/GUu00CDA_PAB...">http://www.ueb.edu.ec/images/documentos_pdf/administrativas/complejivo_2015/GUu00CDA_PAB...</a>
6	<a href="https://asesoriayseviciosdecomunicacion.files.wordpress.com/2011/11/asesoria3aria-y-servicios-de-co...">https://asesoriayseviciosdecomunicacion.files.wordpress.com/2011/11/asesoria3aria-y-servicios-de-co...</a>
7	<a href="https://octavioistas.files.wordpress.com/2013/09/manual-vera-asociados-araulo-nlatas-vera.pdf">https://octavioistas.files.wordpress.com/2013/09/manual-vera-asociados-araulo-nlatas-vera.pdf</a>



100% Active  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA

ESCUELA: GESTION EMPRESARIAL CARRERA: MARKETING "TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERIA EN MARKETING" TEMA: IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADA A LA FEDERACION DEPORTIVA DE LA PROVINCIA BOLIVAR, EN EL AÑO 2015. AUTORA: PAREDES GUAMBUQUETE LUISA ALEXANDRA DIRECTOR ING. WILTER CAMACHO GUARANDA - ECUADOR AÑO 2015

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA

ESCUELA: GESTION EMPRESARIAL CARRERA: MARKETING. TEMA: "IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA APLICADA A LA FEDERACION DEPORTIVA DE BOLIVAR, EN EL AÑO 2015". AUTORA: PAREDES GUAMBUQUETE LUISA ALEXANDRA DIRECTOR: ING. WILTER CAMACHO PARES ACADEMICOS ING. VICTOR HUGO QUIZHPE ING. CHARLES VIZCARRA AÑO 2015. I. DEDICATORIA A dios, principio y fin de la existencia, que es la inspiración de mi vida y me dio la oportunidad de culminar mis estudios superiores y que cada día me dio las fuerzas para no desmayar y lograr una más de mis metas. A mi madre Edilma Guambuquete Paredes y mi hermano Geovanny Paredes que en todo momento me han brindado su apoyo, comprensión, amor, cariño y paciencia ya que me apoyan a ser mejor cada día, debido que esta vida no hay imposible y solo depende de uno para alcanzar todas y cada uno de las metas que me planteo en mi vida. A todos ellos con muchísimo cariño y amor de: Luisa Alexandra Paredes

II. AGRADECIMIENTO. Mi infinito y sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, y dentro de ella a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, que han cumplido con su objetivo principal de dotar a la sociedad profesional capaces y eficientes que con su formación académica adquirida en la aulas universitarias contribuyeran al avance del país. A la carrera de marketing y a todos los docentes quienes nos impartieron sus conocimientos, sabiduría para formarnos como buenos profesionales. Un imperecedero agradecimiento a nuestro director de tesis Ingeniero Wilter Camacho, por su extraordinaria y laboriosa, quien nos guio con su enfoque académico para la conclusión satisfactoria de este presente trabajo. A nuestros pares académicos Ing.

External source: [http://www.ueb.edu.ec/images/documentos\\_pdf/administrativas/complejivo\\_2015/GUu00...](http://www.ueb.edu.ec/images/documentos_pdf/administrativas/complejivo_2015/GUu00...) 100%  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA