



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE  
EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS  
Y AFINES BALNEARIO BALENITA” EN EL  
CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA  
DE SANTA ELENA,  
AÑO 2013”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.**

**AUTOR: KARINA JESSENIA CHALÉN TORRES**

**TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE  
EXPENDEDORAS DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS  
Y AFINES BALNEARIO BALLENTA” EN EL  
CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA  
DE SANTA ELENA,  
AÑO 2013”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.**

**AUTOR: KARINA JESSENIA CHALÉN TORRES**

**TUTOR: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2013

**La Libertad, Octubre del 2013.**

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES BALNEARIO BALLENITA**” elaborado por el Srta. Karina Jessenia Chalén Torres, egresado de la Escuela de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero(a) en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....  
**Econ. Margarita Panchana Panchana**  
**TUTOR**

## DEDICATORIA

Con esfuerzo y empeño dedico mi tesis a ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

A mi Madre que me dio la vida y a mi Padre (+), desde el cielo ha estado conmigo en todo momento, gracias a su apoyo incondicional hicieron posible que mis sueños se hayan logrado, gracias a mis hermanas(os), amigas(os) que con sus consejos, ánimo y confianza, he logrado, lo que hoy me ayuda para recompensar ese sacrificio, gracias a todos ellos por darme esa oportunidad, los llevare para toda la vida en mi corazón.

*Karina*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, por facilidades que me brindaron para realizar esta investigación, gracias por su enseñanza y apoyo.

A mis maestros, tutora, e amiga Econ. Margarita Panchana, quien con paciencia y enseñanzas, he logrado culminar con esta etapa especial en mi vida, ella es un ejemplo a seguir.

***Karina***

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

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

---

Econ. Félix Tigrero González, MSc.  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE  
INGENIERÍA COMERCIAL

---

Econ. Margarita Panchana Panchana.  
PROFESOR TUTOR

---

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIm.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE  
EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS  
Y AFINES BALNEARIO BALLELENITA”,  
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA  
DE SANTA ELENA,  
AÑO 2013”**

**Autora:** Karina Jessenia Chalén Torres.

**Tutora:** Econ. Margarita Panchana Panchana.

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objeto principal, las búsquedas de soluciones a la problemática que afecta al desarrollo de la “Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita”, que se debe a la inexistencia de una estructura organizacional que permite un mejor desempeño de las funciones administrativa, así como el desarrollo institucional. El diagnóstico realizado en la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, evidencio varias deficiencias en su estructura organizativa, por lo que se propone la elaboración de un diseño organizacional que viabilice los procesos de evaluación y mejora continua de la institución, que contribuya en el desempeño administrativo y la excelencia en el servicio que brinda. La metodología utilizada se estableció se baso en investigaciones cualitativas, bibliográficas, y de campo, con el fin de obtener información confiable y veraz, para ello se utilizaron varias técnicas y herramientas de investigación tales como encuestas a los asociados, y clientes y entrevistas a los directivos de la institución, conociendo las carencias del diseño organizacional dentro de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, así como las carencias misión, visión estrategias y metas. Basándose en varios autores y en las necesidades detectadas en la asociación iniciando el desempeño de la misma, fijándose en las directrices que deben seguir para llegar a los objetivos propuestos dentro del diseño, así como una cultura organizacional como la suma de valores y normas que son compartidos por todo los asociados que realizan actividades en la asociación de expendedores de comidas rápidas artesanías y afines, balneario Ballenita.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
TRIBUNAL DE GRADO .....	v
RESUMEN .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO REFERENCIAL.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	5
Sistematización del problema.....	5
Evaluación del problema.....	6
Justificación.....	7
Objetivos General.....	8
Objetivo Específico.....	8
Operacionalización de las variables.....	9
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
1. ANTECEDENTES.....	12
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	13
1.2.1. La organización.....	13
1.2.2. Concepto de Diseño Organizacional.....	13
1.2.3. Características del diseño organizacional.....	14
1.2.4. Importancia.....	15
1.2.5. Beneficios del Diseño Organizacional.....	16
1.2.6. Modelos del Diseño Organizacional.....	17
1.2.6.1. Modelo de Richard L. Daft.....	17

1.2.6.2.	Modelo de Ailed Labrada Sosa.....	19
1.2.7.	Elementos básicos del diseño organizacional. ....	21
1.2.8.	Análisis situacional. ....	23
1.2.8.1.	Diagnóstico Interno.....	23
1.2.8.2.	Diagnóstico externo. ....	24
1.2.9.	Dirección Estratégico. ....	25
1.2.9.1.	Misión. ....	26
1.2.9.2.	Visión.....	27
1.2.9.3.	Valores y Principios. ....	28
1.2.10.	Diseño Organizacional. ....	29
1.2.10.1.	Cultura Organizacional.....	29
1.2.10.2.	Sistema de Control.....	30
1.2.10.3.	Estilo de liderazgo. ....	30
1.2.10.4.	Estructura Organizacional.....	31
1.2.10.5.	Políticas Organizacionales. ....	33
1.2.11.	Talento Humano. ....	34
1.2.12.	Descripciones y perfiles.....	35
1.2.12.1.	Funciones de los perfiles.....	35
1.2.13.	Resultados.....	36
1.2.13.1.	Eficiencia.....	36
1.2.13.2.	Eficacia.....	36
1.2.13.3.	Evaluación. ....	36
1.3.	<b>DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO</b> .....	37
1.3.1.	Concepto de desempeño administrativo.....	37
1.3.2.	Función de administrativo.....	37
1.3.3.	Administración. ....	38
1.3.4.	Importancia de desempeño.....	38
1.3.5.	Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines. ....	39
1.3.6.	Aspectos Legal. ....	39
1.3.6.1.	Acta Constitutiva y Estatutos. ....	39
1.3.6.2.	Plan Nacional del Buen Vivir. ....	43
1.3.7.	Recursos. ....	45

1.3.7.1.	Recursos Humano. ....	45
1.3.7.2.	Recurso Material.....	46
1.3.7.3.	Recursos Financiero. ....	47
1.3.8.	Productos y Servicios. ....	48
1.3.8.1.	Productos que expenden y servicios que brindan. ....	48
1.3.9.	Financiamiento. ....	48
1.3.9.1.	Presupuesto. ....	48
<b>CAPÍTULO II</b> .....		49
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....		49
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. ....	50
2.1.1.	Modalidad de la investigación. ....	51
2.2.	MÉTODOS. ....	51
2.2.1.	Métodos Inductivos.....	52
2.2.2.	Método Analítico.....	52
2.3.	FUENTES DE INVESTIGACIÓN. ....	53
2.4.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
2.4.1.	Encuestas.....	54
2.4.2.	Entrevistas. ....	55
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA. ....	55
2.5.1.	Población.....	55
2.5.2.	Muestra.....	56
2.5.3.	Procesamiento de Datos.....	56
<b>CAPÍTULO III</b> .....		57
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....		57
3.1.1	Encuestas.....	57
3.1.2	Entrevistas dirigido a directivos de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines. ....	58
3.1.3	Encuestas aplicadas a los socios. ....	62
3.1.4	Encuestas aplicadas a los clientes. ....	73
3.1.5	Resumen de los gráficos .....	79
3.2	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	79
3.2.1	Chi cuadrada .....	79
3.3	CONCLUSIONES.....	84

3.4	RECOMENDACIONES.....	85
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>86</b>
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES BALNEARIO BALLENTA, CANTÓN SANTA ELENA.....</b>		<b>86</b>
4.1	JUSTIFICACIÓN.....	86
4.1.2	Presentación .....	86
4.2	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	87
4.2.2	Objetivo General.....	88
4.2.3	Objetivos Específicos.....	88
4.3	MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASO. EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES	89
4.3.2	Análisis Organizacional.....	90
4.3.2.1	Diagnóstico Interna.....	90
4.3.2.1.1	Fortalezas .....	90
4.3.2.1.2	Debilidades .....	90
4.3.3	Diagnóstico Externo.....	91
4.3.3.1	Oportunidades .....	91
4.3.3.2	Amenazas.....	91
4.4	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	91
4.5.1	Misión.....	91
4.5.2	Visión.....	91
4.5.3	Metas:.....	92
4.5.4	Estrategias.....	92
4.6	VALORES Y PRINCIPIOS.....	93
4.6.1	Valores.....	93
4.6.2	Principios .....	94
4.7	DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	95
4.7.1	Cultura organizacional.....	95
4.7.2	Sistema de control.....	95
4.7.3	Estilos de liderazgo.....	96
4.7.4	Liderazgo participativo .....	96
4.8	ESTRUCTURA.....	97

4.8.1	Estructura Organizacional de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.....	97
4.9	POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN.....	98
4.10	REGLAS.....	99
4.11	TALENTO HUMANO.....	100
4.11.1	Equipo de trabajo.....	100
4.12	DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES.....	100
4.12.1	Asamblea General.....	100
4.12.2	Directiva.....	101
4.12.3	Presidente.....	102
4.12.4	Secretaria.....	103
4.12.5	Coordinador de Áreas.....	104
4.12.6	Jefe de Administración.....	106
4.12.7	Auxiliar Contable.....	107
4.13	RESULTADOS DE EFECTIVIDAD.....	108
4.13.1	Eficiencia.....	108
4.13.2	Eficacia.....	108
4.13.3	Evaluación.....	108
4.14	PRESUPUESTO.....	109
4.15	PLAN DE ACCIÓN.....	111
4.16	CONCLUSIONES.....	113
4.17	RECOMENDACIÓN.....	114
	BIBLIOGRAFÍA.....	115
	ANEXOS.....	118

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: SINTOMAS CAUSAS .....	4
CUADRO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	10
CUADRO N° 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	11
CUADRO N° 4: ANÁLISIS FODA .....	24
CUADRO N° 5: POBLACIÓN .....	55
CUADRO N° 6: MUESTRA .....	56
CUADRO N° 7: NORMATIVA DE LA ASOCIACIÓN .....	62
CUADRO N° 8: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN .....	63
CUADRO N° 9: ESTRATEGIA. ....	64
CUADRO N° 10: RECURSO ECONÓMICO DE LA ASOCIACIÓN. ....	65
CUADRO N° 11: PROCEDIMIENTOS Y REGLAS.....	66
CUADRO N° 12: MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ASOCIACIÓN .....	67
CUADRO N° 13: DESCRIPCIÓN Y PERFIL.....	68
CUADRO N° 14: DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO. ....	69
CUADRO N° 15: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN.....	70
CUADRO N° 16: CAPACITACIONES .....	71
CUADRO N° 17: FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO.....	72
CUADRO N° 18: ADQUISICIÓN DE PRODUCTO .....	73
CUADRO N° 19: CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	74
CUADRO N° 20: ATENCIÓN .....	75
CUADRO N° 21: ASPECTO DEL PRODUCTO O SERVICIO. ....	76
CUADRO N° 22: COMPETENCIA. ....	77
CUADRO N° 23: SERVICIO AL CLIENTE.....	78
CUADRO N° 24: DATOS PARA COMPROBAR HIPÓTESIS. ....	80
CUADRO N° 25: SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA. ....	81
CUADRO N° 26: NUEVA TABLA CON LAS FRECUENCIAS ESPERADAS (NIE).....	81
CUADRO N° 27: SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA CHI CUADRADA.	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: MODELO DE RICHARD DAFT .....	18
GRÁFICO N° 2: MODELO DE AILED LABRADA SOSA. ....	20
GRÁFICO N° 3: NORMATIVA .....	62
GRÁFICO N° 4: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN. ....	63
GRÁFICO N° 5: APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS .....	64
GRÁFICO N° 6: RECURSO ECONÓMICO .....	65
GRÁFICO N° 7: PROCEDIMIENTOS Y REGLAS. ....	66
GRÁFICO N° 8: MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ASOCIACIÓN .....	67
GRÁFICO N° 9: DESCRIPCIÓN Y PERFIL.....	68
GRÁFICO N° 10: DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO.....	69
GRÁFICO N° 11: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN .....	70
GRÁFICO N° 12: CAPACITACIONES.....	71
GRÁFICO N° 13: FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO .....	72
GRÁFICO N° 14: ADQUISICIÓN DE PRODUCTO .....	73
GRÁFICO N° 15: CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO. ....	74
GRÁFICO N° 16: ATENCIÓN POR PARTE DE LOS SOCIOS. ....	75
GRÁFICO N° 17: ASPECTO DEL PRODUCTO O SERVICIO. ....	76
GRÁFICO N° 18: COMPETENCIA.....	77
GRÁFICO N° 19: SERVICIO AL CLIENTE. ....	78
GRÁFICO N° 18: LOGO ASOCIACIÓN .....	87
GRÁFICO N° 19: DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	89
GRÁFICO N° 20: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	97
GRÁFICO N° 21: PLAN DE ACCIÓN .....	111

**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA N° 1	DISTRIBUCIÓN DE RECURSO HUMANO.....	45
TABLA N° 2	RECURSO MATERIAL. ....	46
TABLA N° 3	RECURSO TECNOLÓGICO. ....	47
TABLA N° 4	DISTRIBUCIÓN DE.....	48
TABLA N° 5	PRESUPUESTO.....	110

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 ENTREVISTAS. ....	119
ANEXO N° 2 ENCUESTAS SOCIOS. ....	121
ANEXO N° 3 ENCUESTA A CLIENTES. ....	122
ANEXO N° 4 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONTROL.....	123
ANEXO N° 5 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONTROL .....	124
ANEXO N° 6 FOTOS.....	125
ANEXO N° 7 FOTOS.....	126
ANEXO N° 8 ACTA CONSTITUTIVA. ....	127
ANEXO N° 9 NOMINA DE DIRECTIVA.....	129
ANEXO N° 10 ESTATUTO. ....	130
ANEXO N° 11 NOMINA SOCIOS FUNDADORES.....	133

## INTRODUCCIÓN

Las asociaciones son grupos de personas que se unen para realizar una actividad colectiva de una forma contable, con una organización propia y democrática, en el entorno las asociaciones están en aumento debido al mayor interés que poseen las personas en integrarse. La asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, surge la necesidad de satisfacer las necesidades que tiene los turistas que visitan el balneario, debido a la experiencia que tiene su directiva han mejorado las condiciones de trabajo a sus asociados.

En consecuencia, una organización debe entenderse como un sistema de actividad consecuentemente coordinadas y formadas por dos o más personas, por medio de la cual persiguen metas comunes; sin embargo, para que tengan significado para los miembros deben incluir objetivos verificable, el agrupamiento de actividades necesarias para lograrlas la asignación de cada agrupamiento a un administrador con autoridad necesaria para supervisarlas y las medidas básicas para coordinar la estructura de la organización.

Sin embargo a medida que las instituciones van creciendo se hacen imperante la necesidad de estar organizado administrativamente, de mejorar su estructura organizacional de manera de que este genere formalmente sus políticas, funciones, objetivos, estrategias, metas, organigrama, entre otros; con el fin de que mejore las actividades administrativa ya que mejora la información y las acciones de todos los socios, que se genera por la actividad.

Se puede mostrar para conocer a la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, se ha venido administrativamente para saber las causas que han originado la problemática sujeto a estudio y crear una propuesta del diseño organizacional que ayude a lograr a mejorar sus objetivos propuesto, que exista una mayor efectividad de la información que se manejan.

La investigación estuvo relacionado al estudio de manejo administrativo de la asociación que permita generar una propuesta de diseño organizacional, desde esta perspectiva, este trabajo se orienta a elaborar, en primer lugar:

El capítulo I, denominado, el problema, planteamiento de la situación observada con su formulación, los objetivos tanto generales como específicos además de la justificación de la investigación y la delimitación del estudio.

El capítulo II, marco teórico, aparecen algunos estudios anteriores tomados como antecedentes. Además se describen las bases teóricas conceptuales sustentadoras de la investigación.

El capítulo III, corresponde a la metodología que se empleará para poder realizar la investigación como: métodos, diseño de la investigación, tipos de investigación técnicas e instrumentos de investigación, necesarios para el estudio del objeto de investigación que permitan conocer lineamientos y pasos a seguir para la correcta recolección de información necesaria que ayude al procesamiento y análisis de la misma. Así mismo se procede a la recolección de la información necesaria para poder analizar los resultados obtenidos, conociendo cada vez más la problemática, descubriendo las causas que generan y los efectos ocasionados por ellos; que pueda sustentar la propuesta que mejorar el desempeño administrativo de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita.

El capítulo IV, se detalla la propuesta de diseño organizacional para la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, producto de la investigación realizada, estableciendo las actividades para conseguir el objetivo propuesto.

## **MARCO REFERENCIAL**

**TEMA: “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES BALNEARIO BALLEINITA”, EN EL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Provincia está considerada como uno de los sitios más visitados por los turistas, lo que lo hace una de sus principales fuentes de ingreso del sector, cuenta con asociaciones que atienden a los turistas que la visitan, razón principal para tratar de mejorar el modelo organizacional de las asociaciones que realizan actividades de comercio, las cuales están en constante contacto con ellos. De manera que se logre el enfocar sus recursos a alcanzar determinados objetivos para no estancarse y avanzar, ya que las asociaciones por lo general se agrupan para buscar mejorar su calidad de vida y capacitarse para obtener mejores oportunidades, estableciendo una directiva y convocándose a reuniones contantes pero sólo discuten y no logran un consenso y se direcciona la asociación a solucionar problemas individuales de los socios y no a buscar objetivos comunes.

La asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita”, se dedican a las diferentes actividades de comercio como: alquiler de parasoles, carpas, venta de bebidas, venta de cocos, bollos, ceviche, maduros, entre otros; no poseen un modelo organizacional adecuado que les permita a los socios de la misma, enfocar sus esfuerzos de una manera más coordinada.

De lo expuesto, se deriva el interés de concebir una propuesta que coadyuve al mejoramiento del modelo organizacional de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario ballenita”, de manera que los objetivos que la organización se ha propuesto, sean alcanzados y hacer frente a los

cambios que se presenten, con una organización idónea que le permita enfrentar los problemas que se presentan de manera rápida y eficaz, además la mala comunicación es un factor que incrementa más estos inconvenientes, por lo tanto un diseño organizacional conllevará a resolver estos problemas, porque ayudará a coordinar, planificar y organizar de mejor manera las actividades que se deben realizar para lograr los objetivos planteados por la asociación.

**CUADRO N° 1: SINTOMAS CAUSAS**

<b>SÍNTOMAS</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>PRONÓSTICO</b>
<b>Faltan de conocimientos para mejorar el desempeño de la actividades</b>	<b>Inexistencia de una buena organización</b>	<b>Mala comunicación interna</b>	<b>Diseñar sistemas de comunicación interna</b>
<b>Disminuida participación de los socios en las actividades de la asociación</b>	<b>Bajo desempeño de los socios</b>	<b>Poca contribución de los socios al cumplimiento de los objetivos de la asociación</b>	<b>Establecer estrategias y metas para la asociación</b>
<b>Poca responsabilidad de parte de los socios y directivos.</b>	<b>No poseen una estructura organizacional clara</b>	<b>Desconocimiento de los socios de las actividades a realizar y a quien obedecer</b>	<b>Diseñar estructura organizacional</b>
<b>Desconocimiento del entorno</b>	<b>Productos igual al de la competencia, pero sin valor agregado.</b>	<b>Reducción de clientes</b>	<b>Capacitación en atención al cliente y análisis del entorno</b>
<b>Los miembros carecen de metas específicas que puedan ayudar a desarrollar la Asociación en la Provincia Santa Elena.</b>	<b>- Falta de experiencia</b>	<b>No tienen objetivos y metas claras ya sea a corto, mediano y largo plazo.</b>	<b>Establecer Misión, Visión y Objetivos.</b>
	<b>- Falta de capacitación</b>		
	<b>- Falta de motivación por parte de los directivos de la asociación</b>	<b>No tiene un rumbo a dónde dirigir su potencial a futuro.</b>	

Fuente: Aso. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines, balneario Ballenita.

Elaborado: Karina Chalén Torres.

### **Delimitación del problema.**

**Campo:** Sector Comerciantes y de Servicio

**Área:** Balneario Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena

**Aspecto:** Diseño de una Tesis de Grado en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Península de Santa Elena.

### **Formulación del problema.**

¿De qué manera influye una estructura organizacional en el desempeño administrativo de la Asociación de expendedores de comidas rápidas y afines del Balneario Ballenita del cantón Santa Elena año 2013?

### **Sistematización del problema.**

1. ¿Cómo afectan el limitado desarrollo profesional en la cultura organizacional de la Asociación de Expendedores de comidas rápidas y afines, balneario Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?
2. ¿Cuál es el efecto de la implementación y aplicación del proceso administrativo en la división de funciones de los directivos de la asociación de expendedores de comidas rápidas y afines balneario ballenita?
3. ¿De qué manera incide la planificación del uso de los recursos en la administración de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?
4. ¿De qué manera influye la implementación y aplicación de procedimientos de control en la administración en la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?

5. ¿De qué manera incide la aplicación de un Diseño Organizacional en la mejora administrativa de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?

**Evaluación del problema.**

**Delimitado:** La Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, ubicada en el balneario Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

**Concreto:** Debido a que es exacto, ya que el beneficio de la investigación es para la asociación y a los clientes.

**Claro:** Permite un análisis de fácil entendimiento acerca de la aplicación de métodos de investigación y de campo, para mejorar el desempeño administrativo de la asociación.

**Relevante:** La investigación debe ser considerada como un reto para optimizar recursos, lograr la eficiencia y un correcto desarrollo.

**Contextual:** La investigación en la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, ubicada en el balneario Ballenita, responde a una necesidad de desarrollo para su futuro crecimiento.

**Factible:** Por ser una Asociación Prestigiosa, que ha incrementado su desarrollo y brinda todo el apoyo para la de la investigación.

**Variables:** Las variables que se identifican en el Planteamiento del Problema corresponden: Estructura Organizacional y mejorar el desempeño administrativo de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

## **Justificación.**

A través del estudio de diferentes conceptos de las variables, diseño organizacional y administración, se plantearon interrogantes internas relacionadas con la organización, concepciones que permitieron determinar su importancia para la generación de una propuesta en base a los resultados de la investigación.

El diseño organizacional se basa en la organización adecuada de las actividades que se realiza en las instituciones, permitiendo el uso adecuado de sus recursos, haciéndolos a su vez más productivos al coordinar las actividades, enfundase a las metas que deben ser alcanzadas.

En la actualidad la asociación, no posee una diseño organizativo lo cual tiene un gran efecto en la productividad por lo que no hay un control. La implementación del diseño organizacional ayudará que a futuro haya una mejora en el sector, debido a que es necesario un accionar con preparación por lo que se tomaran en cuenta varias teorías que ayuden a la conducción hacia objeto del estudio.

En el Cantón Santa Elena se hallan asociaciones que expenden sus productos en el balneario, aprovechando la oportunidad por la afluencia turística. La Asociación de Expendedores de comidas rápidas y afines, se dedica a las diferentes actividades de comercio; no poseen un modelo organizacional adecuado que les permita a los socios de la misma, enfocar sus esfuerzos de una manera más coordinada y alcanzar los objetivos propuestos.

## **Tema:**

Influencia de una estructura organizacional en el desempeño administrativo, mediante un diagnostico interno y externo. Diseño organizacional de la Asociación de expendedores de comidas rápidas y afines del balneario Ballenita del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2013.

## **Objetivos General.**

Evaluar la influencia de una estructura organizacional en el desempeño administrativo, mediante un diagnóstico interno y externo, para el diseño organizacional de la Asociación de expendedores de comidas rápidas y afines del balneario Ballenita, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

## **Objetivo Específico.**

1. Justificar teóricamente la estructura organizacional a través de conceptos de varios autores. (V.I.)
2. Estudiar la incidencia de la planificación del uso de los recursos en la administración, mediante el análisis de concepciones bibliográficas de diferentes autores. . (V.D.)
3. Establecer el diagnóstico de la situación actual de la asociación, para el mejoramiento de sus actividades administrativas. (VI).
4. Determinar el nivel de afectación en el desempeño administrativo de la Asociación de Expendedores de comidas rápidas y afines, Balneario Ballenita cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. (V.D.)
5. Elaborar el diseño organizacional para mejorar el desempeño de las actividades administrativas de la Asociación de Expendedores de comidas rápidas y afines, Balneario Ballenita cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. (VD).

## **Hipótesis.**

La influencia de una estructura organizacional en el desempeño administrativo, mediante un diagnóstico interno y externo de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

## **Variables.**

**Independiente:** Estructura Organizacional.

**Dependiente:** Desempeño administrativo.

## **Operacionalización de las variables.**

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema. A partir de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio.

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**  
**CUADRO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM (PERSONAL INTERNO)	INSTRUMENTOS
La influencia de una estructura organizacional en el desempeño administrativo, mediante un diagnóstico interno y externo de la Asociación de expendedores de comidas rápidas y afines del Bañerío Ballenita del cantón Santa Elena provincia de Santa Elena.	VARIABLE INDEPENDIENTE Estructura Organizacional	La estructura organizacional es el proceso donde los gerentes toman decisiones, que incluyen el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos, el diseño estratégico; el diseño organizacional; el talento humano y los resultados de la eficiencia, eficacia y evaluación.	Análisis situacional	Diagnostico Interno	¿Dispone la asociación de recursos económicos propios?	Cuestionarios
				Diagnostico Externo	¿Cuáles meses son los que aumenta la actividad comercial y de servicio?	Cuestionarios
			Dirección Estratégico	Misión	¿La misión y visión de asociación, se encuentra realizada de acuerdo a la organización?	Guías de entrevista
				Visión		
				Valores	¿Cree usted que los socios de la organización identifican valores?	Guías de entrevista
				Principios y Reglas	¿Conoce la importancia de los principios y reglas dentro de la asociación?	Guía de entrevista
			Diseño Organizacional	Cultura Organizacional	¿Mejorara el desempeño administrativo de la asociación aplicada a un diseño organizacional?	Cuestionarios
				Sistema de Control		
				Estilo de Liderazgo	¿Existe un organigrama estructural en la asociación?	Guías de entrevista
				Estructura Organizacional		
			Talento Humano	Equipo de Trabajo	¿Está de acuerdo de que debe realizar una descripción y perfil del talento humano?	Cuestionarios
				Descripción y Perfil		
			Resultados	Eficiencia	¿Los directivos evalúan la eficiencia y eficacia en el funcionamiento administrativo de los resultados?	Cuestionario
				Eficacia		
Evaluación						

Fuente: Observación Directa.  
 Elaborado: Karina Chalén Torres.

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**  
**CUADRO N° 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM (PERSONAL INTERNO)	INSTRUMENTOS
<p>La influencia de una estructura organizacional en el desempeño administrativo, mediante un diagnóstico interno y externo de la Asociación de expendedores de comidas rápidas y afines del balneario Ballenita del cantón Santa Elena provincia de Santa Elena.</p>	<p style="text-align: center;"><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> <u>Desempeño administrativos</u></p>	<p>El desempeño administrativo se mejora a través de la coordinación de todos sus recursos productos o servicios que ofrecen.</p>	Aspectos Constitutivos	Estatutos	¿Cuántos años tiene de pertenecer a la asociación?	Guías de entrevista
				Fundamentación Legal		
			Recursos	Recursos Humanos	¿Sabe usted que instituciones brindan capacitaciones a la asociación?	Cuestionario
				Recursos Materiales	¿Existe recursos para el control administrativo?	Guías de entrevista
			Recursos Financiamiento			
			Productos y Servicios	Productos que expenden	¿Qué clase de productos expenden los socios de la asociación?	Guías de entrevista
				Servicios que brindan	¿Los integrantes de la asociación han asistido en alguna capacitación?	
			Financiamiento	Presupuesto		

Fuente: Observación Directa.  
 Elaborado: Karina Chalén Torres.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1. ANTECEDENTES.**

El desarrollo organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia.

El diseño organizativo ha venido manifestando un alto dinamismo, con desarrollo político, económico, social y tecnológico, así como con las transformaciones operadas en el entorno en el que se desempeñan la organización contemporánea, las que para sobrevivir, desarrollarse y avanzar hacia la excelencia, tiene que utilizar con racionalidad y visión de futuro el capital que poseen. Cuando el ritmo de cambio supera la velocidad con que las organizaciones enfrentan las nuevas circunstancias, los diseños organizacionales establecidos quedan obsoletos y pueden convertirse en una barrera que amenace la supervivencia.

La profundidad de las transformaciones es tal que, las organizaciones de avanzada se inclinan por favorecerla antigüedad organizacional, dejando abolida la idea del organigrama fijo. Esto significa transformaciones en las normas y valores que implican, no solo acciones de socialización, sino también, un amplio y profundo proceso de capacitación general que prepare a los humanos para desempeñarse en condiciones nuevas, del cual forman parte el conocimiento de las características de las organizaciones de nuevo tipo, diseñadas estas con el concurso de todos y con marcado énfasis en una concepción proactiva, que garantice la coherencia del diseño con la situación interna y externa, la cual tiene que operar la organización.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2.1. La organización.**

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formando por dos o más personas, la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización.

(Daft, 2009), define como una entidad social dirigida a metas diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo.

La organización es lograr una armonía entre los participantes de las diferentes actividades a realizar, de manera que se pueda ejecutar la labor de modo más eficiente, eficaz y efectiva, distribuyendo las tareas a efectuar y que estas se enfoquen al logro de los objetivos grupales; además de ello se denota la importancia que tiene la organización en el desarrollo de actividades, su ejecución debe ser óptima para que los recursos sean más productivos.

### **1.2.2. Concepto de Diseño Organizacional.**

Es el proceso donde los gerentes toman decisiones, incluyen el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización, el poder, los comportamientos políticos, el diseño de trabajo: la familiarización con este instrumento hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior y exterior de la organización; tecnológico y elección de estrategias, para el mejoramiento de las diferentes instituciones.

Según (Chiavenato I. , Diseño Organizacional, 2002), se entiende por diseño organizacional la determinación de la estructura organizacional que más se ajusta al ambiente, la estrategia, tecnología, personas, actividades y tamaño de la organización. Es el proceso de elegir e implementar estructuras organizacionales capaces de organizar y articular los recursos y servir a la misión y a los objetivos principales. Pág. #444.

El diseño organizacional no solo se trata de hacer un organigrama ni de establecer rangos jerárquico, sino que es el proceso de distinguir adecuadamente los recursos que se posee, considerando a su vez el ambiente interno y externo en que se desarrolla conjuntamente con los factores que durante el proceso de ejecución pueden influir en el desarrollo de las actividades previamente planificadas, y lograr la creación de una cultura entre sus miembros para que se alcancen los objetivos propuesto en la asociación.

### **1.2.3. Características del diseño organizacional.**

El diseño organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones.

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

Las características reconocen que tipo de actividades conllevan la realización del diseño organizacional y en que va ayudar al desarrollo de la organización, como el que la realización del diseño organizacional permita implementación de rangos jerárquicos, la división del trabajo asignado responsabilidades a cada uno de las diferentes áreas o departamento en los que se distribuyen la asociación. La estructura de la organización incluye el diseño de sistemas para asegurara la comunicación efectiva, la coordinación y la integración de esfuerzos entre los departamentos para manejar una buena comunicación.

#### **1.2.4. Importancia.**

La importancia también radica en el mejoramiento continuo de los procesos y actividades a cada área, a la vez que desarrollen procesos para una mejor organización tal como la menciona (Juan José, 2007):

“El diseño permite a las organizaciones generar estructuras y procesos nuevos, en función de las exigencias del contexto y de las estrategias. En consecuencia, implica la forma en que se administrarán las transiciones de las organizaciones para pasar de los estados actuales a los futuros”. (Pág. # 38).

Siendo el diseño organizacional un conjunto de medios que maneja la organización, con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr su coordinación efectiva, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización. A través del diseño de la estructura organizacional se busca el logro de un adecuado grado eficiente y eficiencia de la asociación, mejorando las actividades dentro de la asociación.

Por lo tanto estructura organizacional es el agrupamiento de los individuos en sus distintos departamentos, incluyendo un esquema cuya finalidad es mantener una buena comunicación dando como resultado una correcta coordinación para el cumplimiento de sus objetivos. La estructura es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la asociación en el cual las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen el logro de los objetivos,.

Es importante para el desarrollo de las actividades y definir las funciones organizacionales de una empresa en este caso la asociación, de esta manera se evita trabajar doble ubicando al personal idóneo en el puesto específico de acuerdo a sus habilidades y capacidades, evitar tener personal innecesario sin darnos cuenta e incluso ayuda mucho para tener líderes en cada área o departamento que ayuden a la toma de decisiones.

### **1.2.5. Beneficios del Diseño Organizacional.**

El diseño organizacional es una herramienta muy importante dentro de la asociación, ya que aporta muchos beneficios para el desarrollo de una empresa, en este caso la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, busca el desarrollo tales como:

- 1) Tener un buen desempeño de las funciones.
- 2) Focalizar la empresa en su estrategia de negocios.
- 3) Mejorar la calidad y reducir los tiempos de realización y revisión de procesos, subprocesos y actividades.
- 4) Incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos más expeditos y controlados.
- 5) Integrar multidisciplinar para producir soluciones integrales de negocio.
- 6) Utilizar el conocimiento adquirido, tratando de reinventar lo menos posible.

La aplicación del diseño organizacional para la asociación de expendedores de comidas rápidas y afines, potenciara la gestión en general, para lograr el desempeño administrativo logrando la satisfacción de todos los que lo integran. Además permite realizar un análisis interno y externo, incluso se lograr realizar un análisis competitivo que ayudara a mejorar constantemente ante otras asociaciones que brinden los mismos servicio con la aplicación de estrategias que permite logara el desarrollo, Incrementando la satisfacción con un buen servicio al cliente.

### **1.2.6. Modelos del Diseño Organizacional.**

Cada autor tiene un modelo de diseño organizacional para aplicarlo a cada tipo de organización, depende de su actividad, el funcionamiento de las organizaciones se puede explicar a partir de los modelos básicos, que cada autor tiene según su perspectiva, la elaboración del diseño organizacional se realizara analizando dos modelos de diseño organizacional, tales como Richard Daft, (2007), y Labrada Sosa Ailed (2012).

#### **1.2.6.1. Modelo de Richard L. Daft.**

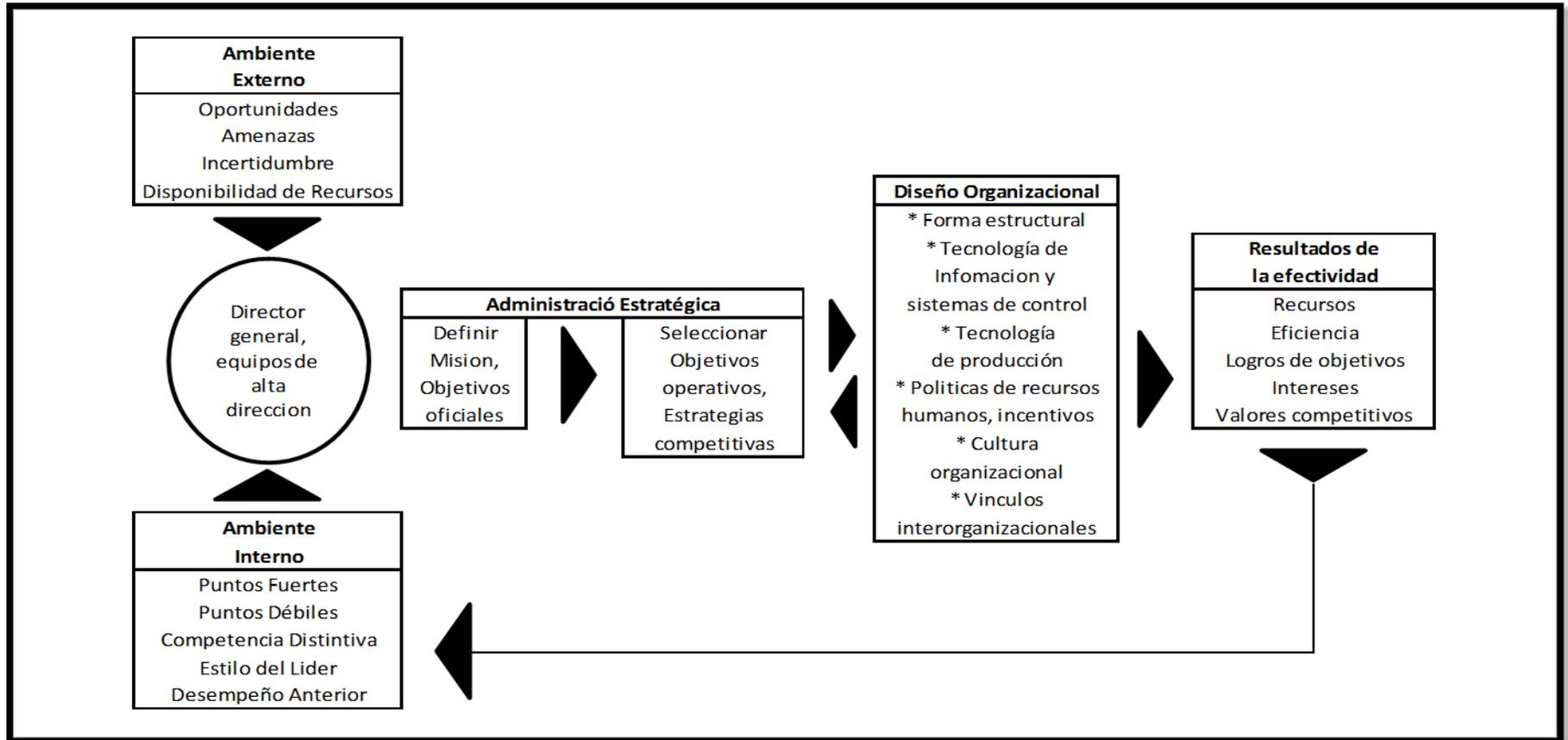
En su libro Teoría y diseño Organizacional (2007), en donde habla de los ambientes externo e interno de la organización y los pasos a seguir para el buen desarrollo Institucional, Richard Daft se basa en su análisis de ambiente externo e interno, menciona también sobre la administración estratégica, Diseño organizacional y resultados de efectividad en donde se mide la eficiencia, logros de objetivo y recursos.

Dentro del Ambiente externo analiza oportunidades, amenazas y la disponibilidad de recursos, en el ambiente interno se analiza fortalezas, debilidades, desempeño, etc. En la Administración Estratégica se definen la misión, visión objetivos oficiales y operativos, incluye también las estrategias competitivas, en este modelo se hayan consideradas la situación interna y externa de la institución a la que se pretende aplicar el diseño.

Al hablar del diseño organizacional se refiere a sus componentes como la forma de estructura, tecnología de la información y sistemas de control, políticas de recursos humanos, incentivos, cultura organizacional, dentro de la cultura de efectividad, ya se mencionan los logros de objetivos, eficiencia y valores competitivos. De esta manera si algo falla se realiza una retroalimentación.

# GRÁFICO N° 1: MODELO DE RICHARD DAFT

## MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE RICHARD DAFT.



Fuente: Libro Teoría y diseño organizacional.

Elaborado por: Richard Daft.

### **1.2.6.2. Modelo de Ailed Labrada Sosa.**

Cuenta con cuatro fases, que son de gran ayuda para la aplicación, tales como:

1. Preparación y análisis organizacional.
2. Proyección estratégica y gestión de las necesidades.
3. Diseño de los procesos y sistema de gestión y control.
4. Estructura organizativa y el reglamento interno.

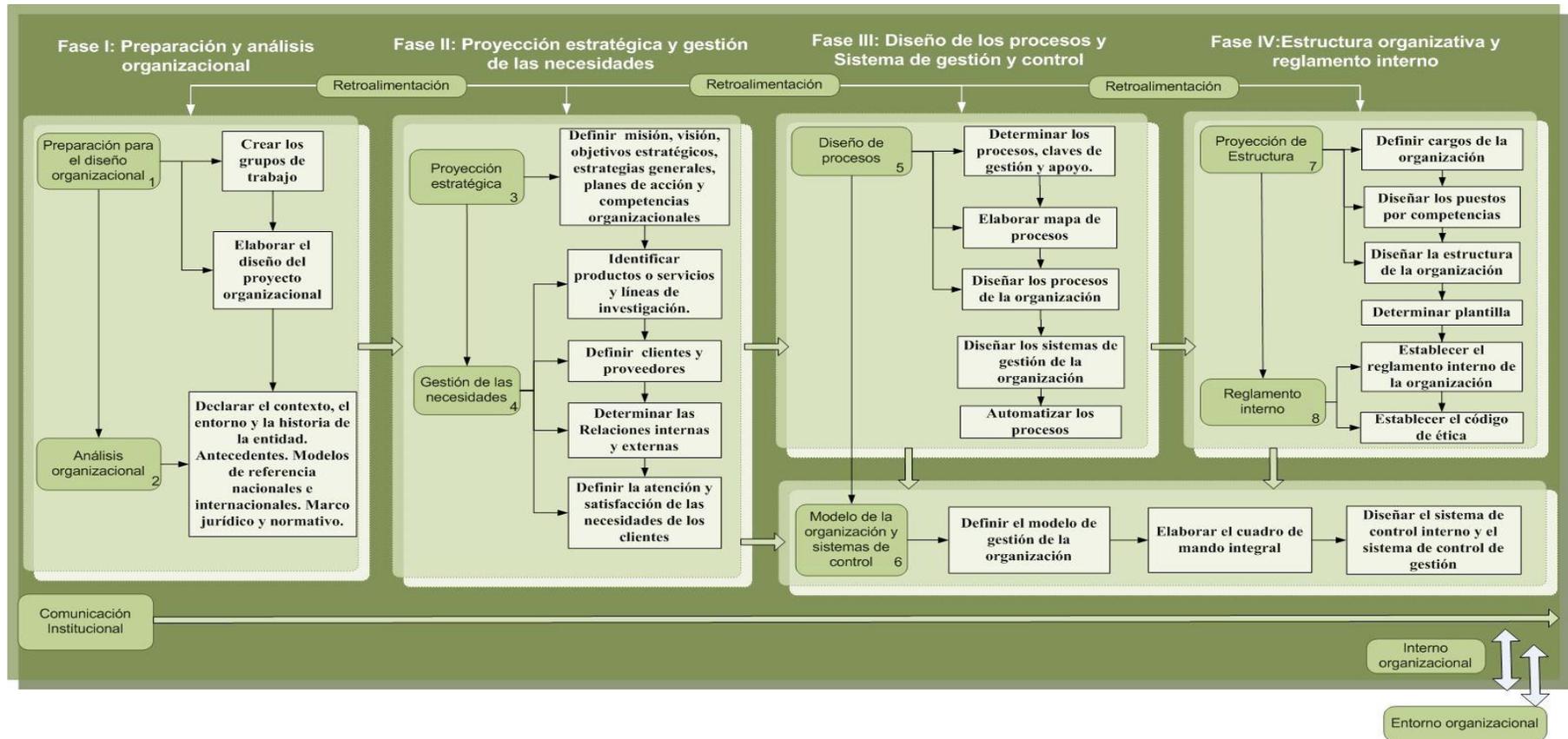
La primera fase del proyecto está dirigida a la preparación y el análisis organizacional, es donde se concibe el proyecto y sus etapas; se crean los grupos de trabajo, los antecedentes, historia; se busca la manera de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

La segunda fase, se orienta en la concepción de la proyección estratégica y la gestión de las necesidades, se realiza el diagnóstico y la elaboración del proyecto estratégico generales, planes de acción y competencias organizacionales.

La tercera fase, permite lograr el diseño de procesos y sistemas de gestión y control, deben quedar definido y diseñado los procesos claves, estratégicos, de apoyo, y los sistemas de gestión de la organización. En la segunda parte de esta fase se debe elaborar el modelo mediante el cual se pretende gestionar la organización. La cuarta fase, comprende a la proyección de la estructura y el reglamento interno, obteniéndose como resultado la definición de los cargos de la organización, el diseño de los puestos por competencias, la proyección de la estructura organizacional, la plantilla, el manual de funciones, el reglamento interno y el código de ética.

Este modelo se plantea con la finalidad del desarrollo de un diseño organizacional, permitiendo la aplicación paso a paso de cada uno de los puntos.

**GRÁFICO N° 2: MODELO DE AILED LABRADA SOSA.  
MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE AILED LABRADA SOSA.**



**Fuente:** Modelo de un diseño organizacional - Labrada Sosa Aild (2012).

**Elaborado por:** Labrada Sosa Aild

### **1.2.7. Elementos básicos del diseño organizacional.**

**Departamentalización:** Se trata de agrupación de las personas que realicen tareas de similitud para poder colocarlas, relacionadas y así llevar una mejor coordinación dentro de la organización.

(Stephen, 2004) “Toda organización tiene su forma específica de clasificar y agrupar las actividades laborales. Los tipos de departamentalización más conocidos son: Funcional, de Productos, Geográfica, de Procesos y de Clientes”  
Pág. # 24.

El agrupamiento de actividades y personas en departamentos, permite ampliar la organización hasta un grado indefinido, no existe una forma perfecta de departamentalización aplicable a las organizaciones mejora los resultados ante las situaciones presentadas.

**Cadena de Mando:** Una cadena de mando es un sistema de envío de información con estructura jerárquica y autoridad que influyen como pirámides funcional.

Decimos que cadena de mando es un conjunto de direcciones y subordinadas que abarcan de lo superior a inferior hasta un nivel operativo, con el objeto de lograr una adecuada organización entre todos los niveles.

### **Descentralización.**

Descentralización para que cada uno de los individuos aporte con ideas, son todo capaz de identificar los tipos de problema que se pueden presentar en la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, se requiere ser proactivo no reactivo, no permitiendo que los objetos de un área estén por encima de los intereses de cada institución o empresa:

a) **Formalización:** Es el grado en el que los trabajos de una organización son estandarizados, y en que las normas y procedimientos según el comportamiento de los empleados. (Stephen, 2004). Pág. 431.

b) **División del Trabajo:** (Bateman T., 2009), “el trabajo de la organización esta subdividido en tareas pequeñas. Los individuos a lo largo de la organización llevan a cabo diferentes tareas. Pág. 290.

Dividir la carga de trabajo en tareas que pueden ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas o grupos. La gran ventaja de la división de trabajo es que, al descomponer el trabajo total en operación pequeña, simples y separadas, en que los diferentes trabajos se pueden especializar la productividad total se incrementa. Al crear una serie de trabajo, las personas pueden elegir puestos, o ser asignadas aquellas que se ciñan a sus talentos e intereses.

**Coordinación.** Integrar las actividades de departamentos indispensables con el fin de perseguir las metas de la organización. Sin coordinación se perdería de vista el papel particular dentro de la organización y se enfrentaría a la atención de perseguir los intereses de un departamento a expresar de los objetivos organizacionales. (Lopez, 2003), Pág. # 71.

**Integración y Coordinación.** Procedimientos que vinculan las diferentes partes de la organización para cumplir con la misión general. La integración se alcanza por mecanismos estructurales que mejoran la colaboración y coordinación.

Los elementos del diseño organizacional componen de qué manera la organización puede establecer los puntos y funciones con el fin de que todo sea como se ha establecido, ya que se puede establecer jerarquía para que cada uno tenga rango y este sea respetado, dando cumplimiento a las tareas asignadas, igualmente la centralización para que todas las decisiones sean tomadas por una persona o un grupo en particular.

### **1.2.8. Análisis situacional.**

FODA, es una técnica sencilla que permite analizar las situaciones actuales de una organización, estructura o persona, con el fin de obtener conclusiones que permite superar esa situación en el futuro, permite también conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organizaciones, estructura o personas y que la condicionan.

La idea de implementar un diagnostico FODA, en la asociación, es para reconocer en principios los elementos internos y externos, que afectan tanto de manera positiva, como de manera negativa a la agrupación como un todo y que puede ayudar nos también para definir como los elementos pueden retrasar el cumplimiento de metas.

#### **1.2.8.1. Diagnóstico Interno.**

##### **Fortalezas.**

Son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos. Son fortalezas los objetivos claros, realizables, constitución adecuada, capacitación obtenida, motivación, conocimiento, aceptación, decisión, voluntad, etc. Es conocimiento necesario para poder hacer frente a los diferentes cambios que se le presentan en el entorno, sean estos por tecnología, competencia, entre otros.

##### **Debilidades.**

Son los factores internos negativos que poseen las personas naturales o jurídicas, constituyéndose en barreras u obstáculos, para la obtención de las metas u objetivos propuestos. Ejemplo de debilidades son las siguiente, carencias de objetivos, ausencia de recursos para la acción, motivación, mal manejo de situaciones, mal manejo de recursos, desorden, fallas en la capacitaciones.

### 1.2.8.2. Diagnóstico externo.

Referida al análisis de la situación externa o ambiente, que rodea a la organización y que afecta, en este caso también se debe considerar dos elementos participales: las oportunidades y amenazas.

#### Oportunidades.

Son elementos del ambiente, que la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, puede aprovechar para logro efectivo de sus metas y objetivos. Combatir a las amenazas que se pueden presentar e interrumpir el desempeño de las actividades en forma adecuada y efectiva.

#### Amenazas.

Son los aspectos del ambiente que puede llegar a constituir un peligro para lograr los objetivos, entre estas tenemos: limitada aceptación, antipatía de otros hacia los que se hace, escasas relaciones interpersonales, competencia, rivalidad, limitado apoyo y cooperación. Las amenazas son situaciones negativas, estemas al proyecto, que puede atentar contra este, por lo que llegado al acaso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

**CUADRO N° 4: ANÁLISIS FODA**

ASPECTOS POSITIVOS		ASPECTOS NEGATIVOS	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
INTERNAS	EXTERNAS	INTERNAS	EXTERNAS
<b>F</b>	<b>O</b>	<b>D</b>	<b>A</b>

Fuente: Observación Directa.

Elaborado por: Karina Chalén Torres.

### **1.2.9. Dirección Estratégico.**

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo y que se llevan a cabo para el logro de un determinado fin. Se pueden aplicar en distintos contextos:

1. Estrategia empresarial: Se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadas, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una organización, para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento.
2. Estrategia de Marketing: Esta dirigida a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, con mayor efectividad que la competencia, a fin de generar en el cliente lealtad hacia la organización.
3. Estrategia a directiva: Aquellas acciones que realizan grupos de trabajo de manera consensada para la resolución de un problema específico e la organización.
4. Pensamiento estratégico: Método de pensamiento prospectivo y lateral que puede ser empleado para la resolución de problemas de manera creativa y dinámica.

La estrategia es una guía, una dirección que implica la fijación de objetivos. Algunos autores asimilan la estrategia al mercado en el que se van a colocar los productos y servicios. Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y empleo general de los recursos y esfuerzos, para logara los objetivos en la condiciones ventajosas, un área clave de resultados es una actividad básica dentro de una institución, que está relacionada con el desarrollo total de la misma, permitiendo el manejo de las actividades y mejora en el establecimientos requerido del área.

Son los cursos de acción fijados para el logro de las metas establecidas, para lo cual deben ser establecidas en función del entorno y de las necesidades de la organización.

**Características:**

Su vigencia está estrechamente vinculada a la del objetivo u objetivos para las que fueron diseñadas; una vez alcanzados, a la par del establecimiento de unos nuevos, es necesario formular nuevas estrategias.

**Lineamientos:**

1. Asegurarse de que sean consistentes y contribuyan al logro de los objetivos.
2. Considerar las experiencias pasadas para su establecimiento; esto permitirá sugerir un mayor número de cursos de acción.
3. Analizar las consecuencias que pudieran presentarse al momento de aplicarlas.

**1.2.9.1. Misión.**

Chiavenato I. y Sapiro A, (2011), considera que la misión “significa, literalmente, “deber”, “obligación”, “trabajo que se desempeñará”. La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance, la misión de la organización se debe definir en términos de la satisfacción de alguna necesidad del entorno externo y no en términos de la oferta de un producto o servicio.” Pág. # 73.

La misión define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede comprender, haciendo referencias al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial.

#### **1.2.9.2. Visión.**

Thompson, A. Strickland, A. y Gamble, J. (2008). “La visión estratégica describe el rumbo que la institución intenta tomar con el fin de desarrollar su actividad. Es una imagen futura, un estado ideal de la organización al que se quiere llegar; refleja su esencia, ayuda a trabajar por un motivo y lleva en la misma dirección a todos los que se comprometen con la institución.” Pág. # 2.

La visión define las metas que pretendemos conseguir en el futuro, estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador.

#### **Objetivos.**

Los objetivos generales presentando cada uno de ellos un resultado a lograr, teniendo la precaución de no olvidar el tratamiento de alguno de ellos, lo cual no ocurre cuando se involucran varios resultados en un enunciado de objetivo general. Está conformado por un enunciado que sobresale dentro del contexto, en el cual puede enunciar varios resultados a lograr en la empresa, institución

Es importante tener en cuenta que para cada resultado hay que plantear una gama de objetivos específicos que aseguren su logro. El número de objetivos, como el de resultados enunciados en cada objetivo general, es de libertad del investigador de acuerdo a sus necesidades de investigación, sólo es necesario no olvidar el tratamiento de ninguno de ellos.

### **1.2.9.3. Valores y Principios.**

Los valores pueden definirse como, la manera de ser o de obrar que una persona o una colectividad juzgan ideal y que hace deseables o estimables a los seres o a las conductas a lo atribuyen dicho valor.

Worley C. (2007) “Los valores son un elemento importante del desarrollo organizacional desde que éste nació. Los valores fomentados se encuadran en un modelo humanista que entre otras cosas incluye el interés por la investigación y la ciencia, por la democracia y el al turismo. Se ha procurado crear un espíritu de confianza y de colaboración; crear una atmósfera abierta que busca resolver problemas; mejorar el autocontrol de los empleados.

En fechas más recientes estos valores han sido ampliados y hoy se trata de mejorar la eficiencia organizacional (mejorar la productividad o reducir la rotación de personal) y el desempeño (aumentar la rentabilidad). Se observa un deseo creciente de optimizar los beneficios humanos y los objetivos de la producción., tanto los profesionales como los gerentes han brindado todo su apoyo a los valores de humanizar la empresa y de elevar su eficiencia. En efecto, sería difícil no hacerlo.

Tanto los profesionales del desarrollo organizacional como los gerentes, empleados, líderes laborales y funcionarios del gobierno, han brindado todo su apoyo a los valores de humanizar la empresa y de elevar su eficiencia. En efecto, sería difícil no hacerlo. Los valores son un conjunto de normas que determinan el comportamiento de los individuos dentro de la organización, ya que se basan en la conducta que afectan en la toma de decisiones. Se ha procurado crear un espíritu de confianza y de colaboración; crear una atmósfera abierta que busca resolver problemas; mejorar el autocontrol de los asociados. Cada institución establece sus principios y valores ya que son los pilares fundamentales creando un ambiente laboral positivo de normas conductuales para que los individuos, les permita ser cada vez más colaboradores y con pertenencia hacia su institución.

## **1.2.10. Diseño Organizacional.**

### **1.2.10.1. Cultura Organizacional.**

Conocer la cultura de la organización es relevante en el comportamiento del personal que labora en la entidad, porque potencia aspectos como el de la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. Se puede considerar la definición más aceptada de la cultura organizacional a el patrón de premisas básicas que un determinado grupo invento, descubrió o desarrollo en el proceso de aprender a resolver problemas de adaptación extremas e integración interna, que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas validas y, por ende de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.

Para (Robbins, 2006), la cultura es el seno de una organización debe definir los límites; transmitir un sentido de identidad a sus miembros, facilita la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses egoístas del individuo e incrementar la estabilidad del sistema social, puesto que es el vinculo social que ayuda a mantener unida a la organización al proporcionar normas adecuadas de lo que deben hacer y decir los empleados.

Es un conjunto de hábitos que regulan la forma en que se comportan los integrantes de la organización, y de acuerdo a la cultura de la misma la organización. Una cultura es un conjunto de tradiciones y reglas tácitas que operan las 24 horas del día. Las culturas influyen con su peso en el comportamiento, también es necesario crearlas y administrarlas, la función de la cultura pesa mucho al determinar la calidad de vida que existe en la organización. Las normas que comparten las personas y los equipos de toda la organización, como que no existan espacios reservados en los estacionamientos, las vías rutinarias para comunicarse.

### **1.2.10.2. Sistema de Control.**

Fernández V. (2006) “Un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común. Aunque existe una gran variedad de sistemas la mayoría de ellos pueden representarse a través de un modelo formado por cinco bloques básicos: elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos. Los recursos acceden al sistema a través de los elementos de entrada para ser modificados en la sección de transformación.

Este proceso es controlado por el mecanismo de control con el fin de lograr el objetivo marcado. Una vez se ha llevado a cabo la transformación, el resultado sale del sistema a través de los elementos de salida.

La función del control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la asociación, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro.

### **1.2.10.3. Estilo de liderazgo.**

Según (Ayoub J. 2010) los estilos de liderazgo son:

**1.- Autocrático.-** Las políticas, dirección, técnicas de trabajo y actividades son decididas por el líder sin tener en cuenta la opinión del grupo.

Los autócratas destacan la obediencia, lealtad y observancia de los roles y pueden emerger a través del ejercicio del poder, generalmente de coerción y de recompensa. Un estilo de liderazgo que sea el más conveniente en función de las necesidades que posee cada institución ya que no todas tienen las mismas, aplicando en función de las entidades.

**2.- Democrático.-** Las políticas y decisiones son discutidas y tomadas por el grupo bajo la asistencia del líder. Los miembros son libres de elegir con quien trabajar y cómo repartirse las tareas y cuándo se requiere asistencia técnica el líder sugiere alternativas. El líder se considera a sí mismo como un instrumento para promover el bienestar del grupo, solicita consejo y está abierto a las opiniones.

El líder es aquella persona capaz de motivar a los demás integrantes de la organización a contribuir y participar constantemente en las actividades que ayuden a que los objetivos sean alcanzados, a lo cual se debe establecer el tipo de líder adecuado y necesario para la institución, ya que debe ser el más pertinente para que se logre la armonización de los objetivos personales de los colaboradores con los objetivos institucionales.

#### **1.2.10.4. Estructura Organizacional.**

Andrade S. 2005, “Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc.”. Pág. # 448.

Podemos decir que organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de la áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría.

Según Thomas G. y otros (2007), define que la estructura determina la división del trabajo en subunidades que trabajan coordinadamente. Tres tipos de estructura organizacional han prevalecido tradicionalmente: La departamental, a través de la cual los departamentos se especializan en tareas; la divisional independiente, que

se orienta a determinados productos, clientes o regiones; y la estructura matricial, que combina la departamental con la divisional (pág. # 274).

La ejecución de una estructura nos permite la ejecución de los objetivos de la organización, ya que es aquí donde se divide el trabajo, estableciendo las divisiones de las actividades para luego ser coordinadas. Generalmente la estructura equivale a las funciones, producto y el mercado.

### **Organigramas.**

Es una representación gráfica que expresa en términos concretos y accesibles la estructura, jerárquica e interrelación de las distintas áreas que componen una empresa u organización:

Según (Enrique B. Franklin, 2007), el diseño organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, línea de autoridad, cadena de mando, relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación. Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que competen Pág. # 68.

El organigrama, es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, política, administrativa, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran, sus líneas de autoridad, relaciones del personal, comités permanentes, líneas de comunicación y asesorías.

En el organigrama de una organización se delinea las funciones y responsabilidades que tiene cada persona para el mejor desempeño de su cargo, además de conocer la manera en que la empresa se ha distribuido y coordinado.

#### **1.2.10.5. Políticas Organizacionales.**

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar las acciones; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de la organización. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la asociación, que tiene por objetivo orientar la acción, dejando a los jefes campo para las decisiones que corresponden tomar: sirve, por ello, para formular, interpretar o suministrar las normas concretas.

#### **Importancia de las políticas.**

1. Es decisiva, porque son indispensables para la adecuada delegación, la cual a su vez es esencial en la administración, ya que esta consiente en hacer a través de otros.
2. Son el objeto en acción, el objeto fija metas, en tanto que las políticas imperan ya las órdenes para lanzarse a conseguir, señalando algunos medios genéricos para llegar hasta ellas.
3. Define de las normas concretas, o sea, de las reglas, por sus mayores generalidades.

Para que una organización pueda avanzar se hace necesario el establecimiento de las políticas y reglas que delimiten las responsabilidades y deberes que los miembros de la organización deben cumplir, de manera que estas aporten al desarrollo de la cultura organizacional y a la generación de un buen ambiente de trabajo, en dentro del área donde se desenvuelven y así mejorar la cultura.

### **1.2.11. Talento Humano.**

Es el factor más importante dentro de la organización, ya que son las personas encargadas de realizar las diferentes actividades para la realización de un producto o servicio; del cual depende la consecución de los objetivos de la organización.

#### **Equipo de trabajo.**

Se refieren a las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, no importa cuáles sean sus niveles jerárquicos o las tareas encomendadas. El equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de un afirma determinada para logra lo objetivos. Esto implica tres elementos:

- a) **Conjunto de personas:** están formados en personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, aptitud, etc.), que influyen decisivamente en los resultados que obtenga la asociación.
- b) **Organización:** El equipo se puede organizar para determinar sus metas u objetivos, esto implica algún tipo de división de tareas, esto si los miembros del equipo realiza varias actividades de modo independiente, pero es responsable del total de los resultados.
- c) **Objetivo Común:** La organización tiene en conjunto necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida institucional.

Los miembros del equipo de trabajo deben producir para mejorar resultados, el presidente del equipo de trabajo debe motivar a sus integrantes, de esta manera, será posible que cada uno de los socios saque a flote su potencial y así sus resultados y objetivos comunes.

### **1.2.12. Descripciones y perfiles.**

Las descripciones y perfiles de puesto son para definir e identificar las funciones y actividades de cada área según su cargo en la institución, la intención es incrementar el desarrollo de las cualidades requeridas en el desempeño de su puesto de manera óptima. Representan una base para el desarrollo de manuales y procedimiento, que permite estandarizar o normalizar las actividades del talento humano, esto permite un orden y control en los diferentes sitios establecidos por el administrador de la empresa o institución.

#### **1.2.12.1. Funciones de los perfiles.**

Sirven de asistencias y orientación a todas las unidades administrativas de la asociación, y sus características gráficas y actualizaciones.

**Para el área de organización y sistema:** Sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización, la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los manuales de organización.

**Para el área de administración de personal:** El analista de personal requiere de este instrumento para los asociados de descripción y análisis de cargo, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elementos de apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas del personal.

Concluye que en la línea tradicional de las sabidurías sociales, dada la visión pragmáticas y positivismo de los primeros estudios, la función de la cultura no puede ser otra que la de guiar el comportamiento hacia los modos de acción que convienen a la organización y sus objetivos, de la empresa o institución que brindan el desarrollo de las organizaciones.

### **1.2.13. Resultados.**

Para poder conocer la eficiencia de la asociación se debe hacer en función de la situación que influyen en las personas para lograr ser o no productivos y eficaces, las instituciones o entidades complejas y enredadas, compuestas de individuos y grupos que desempeñan, tareas con la ayuda de diversos esquemas organizacionales. En última instancia los patrones de comportamiento que observa una asociación, y surgen a medida que pasa el tiempo, y que mejora la experiencias, influyen en su eficiencias.

#### **1.2.13.1. Eficiencia.**

Tiene que ver con la actitud y calidad para llevar a cabo un trabajo o tarea con el mínimo gasto de tiempo, están relacionados con los ratios, que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas, se refiere a la optimización de los recursos.

#### **1.2.13.2. Eficacia.**

Es el estado en que una persona, o grupo han alcanzado los objetivos establecidos en las actividades determinadas. Es el criterio institucional que releva la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos en la asociación.

#### **1.2.13.3. Evaluación.**

La evaluación consiste en la comparación de los impactos reales del proyecto con la planeación estratégicos acordados, está enfocada hacia lo que había establecido hacer, lo que han conseguido y como lo han conseguido, puede ser formativa, tiene lugar durante la vida de una organización con la intención de mejorar la estrategia o el modo de funcionar de la organización.

### **1.3. DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO**

#### **1.3.1. Concepto de desempeño administrativo.**

(Córdoba, 2007) “La gestión del desempeño es un proyecto a largo plazo que no se puede implantar de la noche a la mañana. Se trata de un proceso arduo y prolongado que requiere encajar, adaptar, revisar y actualizar cada uno de sus componentes. Así pues es importante tomar en serio la gestión del desempeño ya que en algún momento hay que abordar la necesidad de reconocer la contribución y desempeño de las personas, aunque este reconocimiento no solamente debe reflejarse en el desarrollo sino también en su retribución”.

El desempeño administración es el proceso mediante el cual la asociación asegura que trabajan alineados con las metas de la organización, así como la practica a través del cual el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en la institución.

#### **1.3.2. Función de administrativo.**

Es el propósito de mantener y diseñar un ambiente en forma eficiente para el logro de las metas seleccionadas, dice Álvarez Carlos (2009):

“Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero”. En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

### **1.3.3. Administración.**

Álvarez Carlos (2009): “Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero.”

La administración no solamente nace con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter universal, lo encontramos presente en todas partes. Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el líder tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros de la asociación ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el líder para poner el grupo en acción están: informar, comunicar, motivar y orientar todos los procesos y procedimientos contemplados en el plan.

### **1.3.4. Importancia de desempeño.**

Según, Chiavenato (2002), señala que la importancia por ser, una apreciación sistemática en función de las actividades que cumple de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial desarrollo” Pag. # 198.

Esto se puede observar que el desempeño de las personas es importante porque de acuerdo al desarrollo que tiene un individuo se puede lograr el éxito en una asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita. El desempeño de las actividades en una organización es un proceso de cambio que en muchas ocasiones origina interrogantes por la adaptabilidad, y actualización de cada uno de sus componentes, por lo que se hace necesaria la creación de un equipo encargado de pilotear el cambio en la institución.

### **1.3.5. Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.**

La asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario ballenita, cantón Santa Elena, fundado el 24 de Abril del 2.004, acuerdo ministerial No. 7140, está constituida desde hace 9 años, tiene un total de 36 socios, cuenta con el apoyo de Emoturismo, de Santa Elena.

### **1.3.6. Aspectos Legal.**

#### **1.3.6.1. Acta Constitutiva y Estatutos.**

En el balneario de Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Guayas. República del Ecuador, a los 21 del mes de Abril del 2.004, siendo las veinte horas, en la sede Club social y deportivo Rocafuerte, cantón Santa Elena previa convocatoria, por un grupo de trabajadores en este sector, se reúnen los siguientes señores:

Andrade Coox Marina Nieves, Basilio Soriano Felicita Cecilia, Balón Tómalá Medardo Ovidio, Chalen Rodríguez Pedro Isidro, Chalen Torres Marjorie Esperanza, Chonillo Martínez Pedro Sebastián, Del Pezo Tómalá Eladio Luciano, Del Pezo Tómalá Luz Esmelida, del peso Merchán Pascualito Sixto, Domínguez Reyes Víctor Jimmy, Flores Ramírez Julia Maximina, Grefa Ashanga Francisco Dolores, Holguín Rosales Juan Cruz, López Zambrano Ítalo Santiago, Laínez Pedro Fernando, Laínez Noroña Manuel Fernando, Malavé Rosales José Del Carmen, Malavé Rosales Juan Armando, Malavé Rosales Mercedes, Metica Quiroz, Lucia Maribel, Muñoz Samaniego Víctor Alejandro, Neira Farfán Edwin Duval, Perero Suarez Luis Javier, Pozo Del Pezo Kenya Patricia, Pozo Romero María Alejandrina, Reyes Basilio Fanny Alejandra, Reyes Basilio Miriam Patricia, Reyes Rodríguez Rosa Magdalena, Reyes Laínez Ramiro, Rosales Pabla Genoveva, Solís Márquez Duval Calixto, Solano Rodríguez Wilson Enrique, Reyes Chancay Nancy del Carmen, Soriano Reyes Alberto Elías, Vera Herrera Verónica Cecilia, Villao Rosales Sandra Lucy, Torres Prudente Georgina Esperanza, Torres Prudente Emma Lucia, Tómalá Cacao María Lorena.

El señor Duval Solís Márquez, da la bienvenida a los concurrentes y les agradece por su presencia, manifestando que el objeto de esta reunión es cruzar idea para constituir una organización de carácter social.

Interviene el Sr. Víctor Domínguez Reyes, y expresa que para proceder legalmente debemos designar un director de Asamblea y un Secretario de ad-hoc, proponiendo los nombres de los señores, Eladio Del Pezo Tómalá Y Alberto Soriano, en su orden reciben el respaldo unánime de los presentes.

**El Director y el secretario asumen sus funciones:**

Solicita la palabra el Director Eladio Del Pezo Tómalá, quien agradece su nombramiento y hace conocer que existe el deseo de conformar la organización con la ayuda del señor Medardo Balón Tómalá, habiéndose elaborado un proyecto de estatuto de esta asociación, mocionando que en esta oportunidad se constituya dicha entidad. La moción tiene apoyo de los señores Edwin Neira Farfán y Víctor Muñoz Sanango, luego de la larga deliberación se determinó que la asociación denominara, Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines, “Balneario Ballenita”, perteneciente en el cantón Santa Elena.

Concedida que le fue la palabra por el señor director, interviene Marina Andrade y mociona que se designe la directiva provisional de la asociación, facultándose realizar todos los tramites hasta obtener Personería Jurídica, moción que recibe el apoyo del Sr. Ramiro Reyes Láinez y Marjorie Chalen, la misma que aprobada por los presentes asambleísta.

Realizadas las elecciones, la directiva provisional queda integrada de la siguiente manera:

**PRESIDENTE:** Sr. Duval Calixto Solís Márquez.

**VICEPRESIDENTE:** Sr. Víctor Jimmy Domínguez Reyes.

**SECRETARIO:** Srta. Kennya Patricia Pozo Del Pozo

**PROSECRETARIO:** Srta. Marjorie Torres Prudente.

**TESORERO:** Sr. Eladio Luciano Del Pezo Tómalá.

**SINDICO:** Srta. Medardo Balón Tómalá.

**VOCALES:** **PRINCIPALES.**

**PRIMER VOCAL:** Sr. Alberto Elías Soriano Reyes.

**SEGUNDO VOCAL:** Sr. Edwin Duval Neira Farfán.

**TERCER VOCAL:** Sra. Marina Nieves Andrade C.

**VOCALES:** **SUPLENTE.**

**PRIMER VOCAL:** Sr. Ramiro Reyes Laínez.

**SEGUNDO VOCAL:** Sr. Víctor Alejandro Muñoz Sanango.

**TERCER VOCAL:** Sr. Ítalo Santiago López Zambrano.

El señor Director de la Asamblea toma la promesa de rigor a la directiva provisional, quienes prometen desempeñar sus funciones legales.

**ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE “EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES BALNEARIO BALLENTA”**

**CAPÍTULO I**

**CONSTITUCIÓN DOMICILIO Y DURCIÓN**

**Art. 1.-**Mediante el presente Estatuto, constitúyase la ASOCIACIÓN DE “EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES

BALNEARIO BALLEENITA”, como una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, reguladas por la disposiciones del TITULO XXIX del libre Primero del Código Civil y con sujeción a las normas establecidas en el presente Estatuto, Reglamento Interno y demás resoluciones de Asamblea general de socios que se dictaren.

**Art. 2.-** La Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita”, tendrá su domicilio en el Balneario Ballenita cantón, Santa Elena, Provincia del Guayas, República del Ecuador.

**Art. 3.-** La Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita, tendrá la duración indefinida y su número de socios será ilimitado, pudiendo disolverse de conformidad con el presente Estatuto y la ley.

**Art. 4.-** La Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita, como tal no podrá intervenir en asuntos políticos religiosos.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS FINALIDAD DE LA ASOCIACIÓN.**

**Art. 5.-** Los fines de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita, son los siguientes.

- a) Agrupar en su seno a todos los que trabajan como Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita, para que participen a la consecución de mejoras para todos los socios.
- b) Realizar planes, proyectos y programas que vayan directamente en beneficio de todos sus socios.
- c) Conseguir de las autoridades el amparo de las leyes para actividades que realizan todos los socios, en calidad de Microempresario, favorecer a la clase artesanal en general.

- d) Establecer el sistema de ayuda colectiva que permita la unidad de todos los socios.

### **1.3.6.2. Plan Nacional del Buen Vivir.**

Para poder establecer el marco legal se debe considerar las diferentes instituciones que regulan el manejo de la asociación “Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines”, y las diferentes actividades que desarrollan en conjunto con sus asociados de acuerdo a su campo de acción, así como también las leyes que amparan el desarrollo de las formas libres de trabajar. El marco legal está representado en:

**Plan nacional del buen vivir (2008)**, en su objetivo número 6 está considerada la base legal para poder sustentar la propuesta de acuerdo a los derechos amparados en la constitución ya que ampara a los socios en sus actividades, ya que expresa que garantiza el trabajo en sus diferentes formas:

“Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas”

El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias. La Constitución ecuatoriana reconoce que el trabajo es un derecho y un deber social. Así mismo, como derecho económico, es considerado fuente de realización personal y base de la economía. El trabajo condensa múltiples dimensiones materiales y simbólicas, y está en el centro de una serie de relaciones complejas de producción.

Las interrelaciones entre trabajo, producción y reproducción económica están directamente vinculadas con la actual distribución de los medios de producción, como resultado de la aplicación, durante las últimas décadas. La nueva Constitución consagra el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos.

### **Ministerio de Inclusión Económica y Social.**

Es la entidad que regula y rige a las asociaciones de comerciantes existentes en la provincia, es la encargada de velar el desempeño de los deberes y obligaciones que la asociación tienen con el estado, así como del cumplimiento de los objetivos y fines que la asociación ha inscrito dentro de los estatutos registrados en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), ya que las entidades con fines sociales se inscriben ahí.

Según un pequeño estudio realizado en esta agrupación, se ha podido constatar que no se encuentra bien organizada internamente, esta asociación no tiene bien definida una cadena de mando organigrama, que le permita saber a los socios cuáles serán específicamente las actividades que tienen que cumplir. Además se observó que la comunicación que existe entre los socios no es tan buena, pues la información a la que deben tener acceso, no es bien distribuida.

### **Servicios de Rentas Internas.**

La Asociación de “Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines”, está registrada en el Servicio de rentas internas con un registro denominado R.U.C. (Registro único de contribuyente), en la cual está registrada con su actividad económica principal para actividades de asociaciones Gremiales; el SRI es la entidad con la que la asociación posee obligaciones tributarias que cumple periódicamente como sus impuestos y demás declaraciones de ley.

“Las Sociedades son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas, de acuerdo al documento de creación. Las Sociedades están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el servicio de rentas internas, SRI.”

### 1.3.7. Recursos.

Son los grupos humanos de los demás componentes, este es el más trascendental, porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también, opera el equipo con el que se brindara el servicio. Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social, ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de todos los recursos.

#### 1.3.7.1. Recursos Humano.

Es el esfuerzo o la actividad humana en los que comprenden los socios, también otros factores, que dan diversas modalidades a esa actividad, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potenciales, etc.

La asociación está comprendida por 36 socios, la cual realizan sus actividades en el balneario de Ballenita, cantón Santa Elena, se encuentran distribuidos en diferentes áreas debido a los productos y servicios que ofrecen a los turistas, nacionales y extranjeros, desde hace mucho tiempo se han destacado en esta actividad y debido a ello la calidad en el servicio al cliente es muy buena.

**TABLA N° 1 DISTRIBUCIÓN DE RECURSO HUMANO.**

<b>Referencia</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Socios</b>	<b>36</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Fuente:** Aso.expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.  
**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

### 1.3.7.2. Recurso Material.

Son necesarios los recursos materiales para el cumplimiento de las acciones encaminadas al logro de los objetivos, además que ayuda a la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, para que pueda desarrollar sus actividades frecuentes, para el manejo y control de las acciones propias de los que integran, adquiriendo más recursos y mejora sus comodidad.

Son los bienes tangibles es decir que se puede tocar o ver; que posee la organización para la ejecución de las labores necesarias que conllevan al desarrollo de la institución; entre los cuales está la materia prima, los insumos entre otros. Se debe procurar contar con los recursos materiales necesarios ya que si no se los posee la empresa queda desabastecida y no podrá realizar de manera productiva su actividad generando su decaimiento.

**TABLA N° 2 RECURSO MATERIAL.**

Referencia	Cantidad
Escritorio	1
Sillas	50
Mesa.	1

**Fuente:** Aso. "Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines."  
**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

### **Equipo de oficina y equipo tecnológico.**

Estos recursos se refieren a los bienes tecnológicos que constantemente avanzan y generan cambios, debido a ello la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, son limitados debido a los limitados conocimientos, no pueden adquirir recursos tecnológico que les permita desarrollar, aun mas su asociación, es importante mencionar que se van adquiriendo de acuerdo a las necesidades, los cuales cuentan con:

**TABLA N° 3 RECURSO TECNOLÓGICO.**

Referencia	Cantidad
Computadora	1
Impresora	1

**Fuente:** Aso. “Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.  
**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

La asociación también cuenta con radios Motorola, esta permite mantenerse constantemente comunicados en el transcurso de las actividades.

### **1.3.7.3. Recursos Financiero.**

El procedimiento económico, es el cauce formal, ordenado de la serie de actos, actuaciones y trámites, para la iniciación, ordenación, instrucción y determinación de actividades.

Recurso económico, suele mencionado, en muchas ocasiones, como sinónimo de factor de producción, los factores productivos son los recursos que se combinan en el proceso de producción para agregar valor en la elaboración de bienes o servicios. Los socios financian el desarrollo de sus actividades de comercialización en el balneario de Ballenita de diferentes formas, las cuales son:

1. Prestamos de la asociación, actividad donde los integrantes establecen un fondo para préstamos a los socios, fijando determinados montos de dinero para que puedan equilibrarse cuando lo necesitan.
2. Por sus, ventas se trata de la comercialización de sus productos o servicios, actividad que les permite obtener ingresos y ganancia, permitiendo el financiamiento respectivo y la adquisición del productos suficientes para los feriados o temporada playera.

### **1.3.8. Productos y Servicios.**

#### **1.3.8.1. Productos que expenden y servicios que brindan.**

Entre los productos y servicios que la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, expenden a los turistas que visitan las playas son:

**TABLA N° 4 DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

<b>Productos y Servicios</b>
Alquiler de parasoles.
Venta de artesanías.
Venta de bebidas.
Comidas rápidas.
Ventas varias.

**Fuente:** Aso. "Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines."  
**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

Son aquellos que constantemente dan un trato cordial a los turistas, que visitan el balneario de Ballenita, en temporada playera.

### **1.3.9. Financiamiento.**

#### **1.3.9.1. Presupuesto.**

La proyección presupuestaria, es la estimación de los valores y recursos que se necesitaran para alcanzar lo propuesto, para lo cual se debe definir primeramente que recursos se proyectaran sean estos; humano materiales, tecnológico financieros y los valores que corresponden a cada uno de ellos para conocer cuánto se deberá invertir para la adquirían de los mismos. El presupuesto es la forma de constatar los diferentes gastos que se pretendan realizar, cuando anticipadamente los desembolsos que se deben realizar en su respectivo momento para el cumplimiento de las actividades requeridas por la organización, permitiendo desarrollarlas adecuadamente con los recursos necesarios para ello.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La Metodología también es conocida como las estrategias metodológicas que contemplan, según la estructura de los niveles de formación el diseño de la investigación cualitativa, y el proyecto factible que ayudará a resolver una problemática existente en la asociación.

Las estrategias metodológicas incluyen los métodos de investigación, por lo que para el presente estudios se utiliza método inductivo y analítico, los cuales se describen respectivamente.

Dentro de las técnicas e instrumentos de investigación se considera de gran utilidad para la presente investigación las entrevistas (Guía de entrevista) y las encuestas (Cuestionario) que se desarrollaron analizando respectivamente las tablas y gráficos estadísticos desarrollados en el programa estadístico excel para una fácil aplicación. Dentro de una investigación se identifican varias metodologías, pero todas ellas pueden encasillarse en dos grandes grupos, la metodología de:

**Investigación cualitativa:** Permite acceder a la información a través de la recolección de datos sobre variables, llegando a determinadas conclusiones al comparar estadísticas.

**Investigación cuantitativa.** Realiza registros narrativos sobre fenómenos investigados, dejando a un lado la cuantificación de datos y obteniéndolos a través de entrevistas o técnicas no numéricas, estudiando la relación entre las variables que se obtuvieron a partir de la observación.

## 2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se desarrolló considerando la investigación cualitativa, ya que es una de las más recomendadas para lograr el buen diseño organizacional de la asociación “Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines”.

El Enfoque Cualitativo en éste enfoque, las preguntas e hipótesis surgen como parte del propio proceso de investigación. Es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema previamente definido.

Marcelo M. Gómez considera así al enfoque cualitativo:

“El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utilizan las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y este es flexible, y se mueven entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría” pág. # 60.

- a) **El Enfoque Cuantitativo.-** Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis previamente establecida.

Confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se tomó como base los dos enfoques, los cuales nos ayudaron a recabar toda la información necesaria para el desarrollo del diseño organizacional.

### **2.1.1. Modalidad de la investigación.**

La modalidad del trabajo que se utilizó en esta investigación, es el de proyecto factible; según Yépez E., considera que el proyecto factible:

Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas programas, tecnologías, métodos o procesos. Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo o de un diseño que incluya ambas modalidades. Pág. # 4.

En la estructura del proyecto factible, debe constar las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y evaluación tanto del proceso como de sus resultados.

Hurtado De B. (2000), “Consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, los cuales constituyen una solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social o de una institución, o de un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos causales involucrados y las tendencias futuras” Pág. # 325.

## **2.2. MÉTODOS.**

Los métodos de investigación, son procedimientos o conjunto de procesos muy importantes para demostrar la verdad de la investigación, obtener más conocimientos; y demostrar la realidad de acuerdo al método a utilizar. Así lo indica Méndez Álvarez Carlos E. (2006).

El método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental.

### **2.2.1. Métodos Inductivos.**

El método inductivo por lo general se basa en la observación de un fenómeno, posteriormente se realizan investigaciones para lograr la generalización; método utilizado en el proceso de investigación para la elaboración del diseño organizacional de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

Méndez Álvarez Carlos E. (2006) manifiesta:

“La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas. Tiene como objeto llegar a conclusiones que estén “en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes”.

Se utilizó este método porque a través de él se llega a una conclusión óptima de todo lo que se refiere un Diseño Organizacional para la Asociación de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

### **2.2.2. Método Analítico.**

Estos métodos se complementan pues ayudan a conocer la realidad del objeto de estudio, es decir, el análisis descompone el todo en sus partes para lograr identificarlas, mientras la síntesis relaciona los elementos del problema para crear explicaciones a partir del objeto de estudio.

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la descomposición en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

Se utilizó este método para llegar a conclusiones reales, analizando poco a poco cada parte del objeto de estudio y dando explicaciones del “Diseño Organizacional para la Asociación de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines”, balneario Ballenita.

### **2.3. FUENTES DE INVESTIGACIÓN.**

Es el tipo de información que se obtiene de primera mano, es decir, la obtiene el investigador a través de la investigación de campo, tales como: encuesta y entrevista, estas técnicas se utilizaron para la recolección de información en la presente investigación.

#### **a) Fuentes primarias.**

Es el tipo de información que se obtiene de primera mano, es decir la obtiene el investigador a través de la investigación de campo, tales como: encuesta y entrevistas, estas técnicas se utilizaron para la recolección de información en la presente investigación.

#### **b) Fuentes secundarias.**

Son documentos de reseña histórica, es decir se encuentran almacenadas en libros, bibliotecas, etc. Esta fuente de información proporciona una síntesis de la información existente en documentos o libros, que ayudarán al mejor entendimiento del tema de investigación. Sin embargo hay que evaluar bien dicha información, ya que muchas veces dependiendo del objeto de estudio puede mejorar o empeorar en la toma de decisiones.

Se debe hacer una evaluación de la calidad de los datos reales, la que debe incluir que se determine la precisión, confiabilidad y actualidad de los mismos, es obvio que los datos que no están actualizados pueden empeorar en lugar de mejorar el proceso de toma de decisiones. Una fuente secundaria es generalmente una descripción histórica construida a partir de fuentes primarias, pero los propios historiadores usan a menudo fuentes secundarias como testigos de su tiempo.

## **2.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos que sirven para la recolección y análisis de datos predominantes sobre el tema de investigación, son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Las técnicas e instrumentos de recolección de información utilizados en la presente investigación son:

- a) Entrevistas.
- b) Encuestas.

### **2.4.1. Encuestas.**

La encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación.

La encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas, dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, la aplicación de esta técnica midió opiniones actitudes de los integrantes de la asociación de expendedores de comidas rápidas artesanías y afines, como es la implementación de un diseño organizacional mejora la administración en la asociación.

## 2.4.2. Entrevistas.

Mediante el dialogo planificado nos permitirá obtener información y profundizar un poco más lo que en algunas ocasiones no se puede establecer con la encuesta, se debe considerar que existen situaciones tangibles e intangibles que únicamente con la encuesta no se logra determinar. Las entrevistas se la realizarán a la asamblea de la directiva, con la finalidad de establecer criterios respecto al diseño organizacional, nivel gerencial y a los perfiles de desempeño.

## 2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

### 2.5.1. Población.

Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas. La población a la que se direccionó el presente trabajo, corresponde a todos los individuos que formaron parte o que tuvieron relación directa o indirecta con la asociación.

Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio estuvo conformado por socios y clientes frecuentes que pertenecen a la asociación y corresponden a la parte interna, los de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita corresponde a la parte externa.

**CUADRO N° 5: POBLACIÓN**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>N°</b>
<b>SOCIOS</b>	33
<b>CLIENTES FRECUENTES</b>	84
<b>Total</b>	<b>117</b>

**Fuente:** Aso.de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

**Elaborado por:** Karina Chalen Torres.

### 2.5.2. Muestra.

De Lara E. y Ballesteros B. (2009) “Una muestra es una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible. Pág. # 27.

#### **Criterio conveniente.**

El investigador selecciona aquellos casos que le están más disponibles. Los resultados que se obtenga no podrán generalizarse mas allá de los individuos que componen la muestra, al igual que las conclusiones. Se usan para efectuar el pretexto en los primeros diseños de cuestionarios, donde se comprueba si las preguntas son comprensibles. Aquí es donde son más útiles para la investigación.

**CUADRO N° 6: MUESTRA**

<b>MUESTRA</b>	<b>N°</b>
<b>SOCIOS</b>	33
<b>CLIENTES FRECUENTES</b>	84
<b>Total</b>	<b>117</b>

**Fuente:** Aso.de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

**Elaborado por:** Karina Chalen Torres.

### 2.5.3. Procesamiento de Datos.

Para procesar la información que se recolecta se debe aplicar estadísticos de medición, el cual se debe realizar de la siguiente manera:

- a) Ordenamiento de información.
- b) Tabulación y elaboración de cuadros estadísticos con gráficos.
- c) Análisis e interpretación.
- d) Conclusiones y recomendaciones.
- e) Diseño de la propuesta.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, comprenden el análisis e interpretación de los resultados, tanto de la encuesta como de la entrevista. Para el análisis e interpretación de resultados, se recopiló la información de acuerdo a las técnicas e instrumentos utilizados en el proceso de investigación.

#### **3.1 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Obtenida toda la información de la encuesta aplicada se procedió a utilizar el programa de Excel para la respectiva tabulación de los datos, las tablas y los gráficos, dicha información permitió deducir la información y especificar conclusiones generales.

##### **3.1.1 Encuestas.**

A través de este instrumento, se diseñó preguntas para la ciudadanía del cantón Santa Elena, su aplicación se la realizó en lugares aledaños a la ubicación de la asociación, principalmente en el balneario ballenita, no existieron inconvenientes. Terminada la etapa de la encuesta, se procedió a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems.

El proceso de recopilación de datos, experimentó contratiempos al momento de ser aplicada, fue posible su ejecución durante horarios de trabajo, y el tiempo utilizado en responder las preguntas fue de cuatro a cinco minutos. Nos proporciona información adecuada para aplicar el modelo de la estructura organizativa para el mejoramiento del desempeño administrativo de la asociación.

### **3.1.2 Entrevistas dirigido a directivos de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.**

#### **1. ¿Cuántos años tiene de pertenecer a la Asociación?**

Mediante los datos obtenidos se pudo conocer que el 70 % de los miembros de la directiva de la asociación tiene más 12 años y el otro 30%, son personas que tienen experiencia en el manejo de organizaciones de esta naturaleza, y también forman parte de la institución desde hace algunos años y han visto como la agrupación ha venido creciendo, conocen las causas de las acciones tomadas y los efectos que estos han originado al rumbo de la organización.

#### **2. ¿Existe un organigrama estructural en la asociación?**

Los miembros del directorio, manifiestan que si hay un Organigrama estructural en la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines. Cuando existe un problema, las partes involucradas se reúnen, para analizar las posibles alternativas de solución y escoger la que más convenga a los intereses de la organización, siendo el principal, la entrega de servicios y productos de calidad y oportunos.

Sin embargo, indican no disponer de un organigrama bien establecido, requieren mejorarlo, ya que esto ayuda el funcionamiento de la asociación.

#### **3. ¿Los integrantes de la asociación han realizado alguna capacitación?**

Los informantes manifiestan que los socios si son capacitados; el presidente de la asociación en conjunto con la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena (Emu-Turismo), trabaja para mejorar los conocimientos de los asociados, especialmente son capacitados en temas de servicio al cliente, y sobre la hospitalidad y administración de negocio del turismo.

#### **4. ¿Conoce Ud. lo que es un diseño organizacional?**

Sobre el conocimiento del diseño organizacional de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, los entrevistados manifestaron que si conocen el instrumento, e indican que en su concepto es una estructura formal que permite mejorar a la institución delegando responsabilidades y funciones.

Incluso dicen que el diseño organizacional es una guía que permite la segregación de funciones y viabiliza de forma rápida y sin confusiones el desarrollo de actividades comerciales o de servicios.

#### **5. ¿Cree que es necesaria la implementación de un Diseño Organizacional para el mejoramiento del desempeño administrativo para la Asociación?**

Los entrevistados opinan que siempre será necesaria en una institución o en cualquier tipo de organización la implementación de un Diseño organizacional, porque es de gran importancia para el desarrollo de actividades orientadas al progreso institucional. Es el organizar y mejorar el trabajo, creando mecanismos que faciliten perfeccionar a la asociación. Mencionan que es útil, porque es la base para que los involucrados (socios) conozcan qué hacer y no se desgasten esfuerzos económicos o de personal para conseguir un objetivo.

#### **6. ¿Conoce usted la importancia de los principios y reglas dentro de la organización?**

Opinaron que son importantes tanto las políticas como las normas porque son el conjunto establecido por la dirección para regular las funciones de la asociación, mientras que reglas son órdenes que se realiza o acciones específicas y definidas con respecto a una situación. Nos pudimos dar cuenta que ellos cuentan con políticas y regla pero no están bien definidas.

**7. ¿La misión y visión de la Asociación, se encuentra actualizada en relación a este tipo de organización?**

Respondieron que no poseen una misión y visión, de manera que la asociación no cuenta con una meta a largo plazo ni su razón de ser, por lo cual demuestra que son reactivos y no han planificado lo que quieren hacer ya donde se proyectan llegar, lo cual es negativo ya que debe establecerlas y mantenerlas debidamente actualizadas.

Siendo la misión y la visión elementos primordiales y de vital importancia para las asociaciones, debido a que sus integrantes deben conocer la razón de ser de su actividad así como hacia dónde se dirige la asociación a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas necesidades y expectativas cambiantes y de la aparición de nuevas condiciones del mercado.

**8. Cree usted que los socios de la organización identifican sus valores?**

Los informantes expresan que es muy importante y vital la convivencia de valores para que la institución sea líder, ya que sin valores las personas nunca podrán entenderse en la solución de problemas, y más que la enseñanza, está la demostración y práctica diaria.

Además, se manifiesta que la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, se basa en aplicación de valores en todas sus áreas, los principales son la responsabilidad, en cada una de las actividades realizadas especialmente del presidente de la institución quien da el ejemplo a todos, realizando las diferentes gestiones para el buen funcionamiento, también es muy importante el respeto y sobre todo la honestidad como la base de una convivencia en armonía.

**9. ¿La asociación posee un organigrama y detalle funcional con que se encuentra laborando?**

La asociación no posee un organigrama estructural ni una descripción funcional en el que establezcan claramente las actividades, funciones y responsabilidades de cada una de las personas que están dirigiendo la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, indican que definen sus funciones de manera empírica, es decir de manera verbal, en base a como se van dando las cosas, por experiencia, es decir que el organigrama en sí de la asociación no detalla claramente los cargos y quien los ocupa.

**10. ¿Pueden hacerse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de actividades?**

Para determinar si los socios estarían de acuerdo en realizar modificaciones en la asociación, surgieron ciertas condicionantes que permitieron despejar dichas dudas, expresaron que no habría inconveniente alguno en que se hagan cambios dentro de la asociación siempre y cuando sea para mejorar su administración, y el que esto no incurra en costos elevado para la organización y sus asociados.

Al tener un personal predispuesto, la asociación logrará lo planeado, es importante la motivación para que la cultura misma promueva la propuesta de diseño organizacional.

### 3.1.3 Encuestas aplicadas a los socios.

#### 1.- ¿Conoce usted la normativa de la organización?

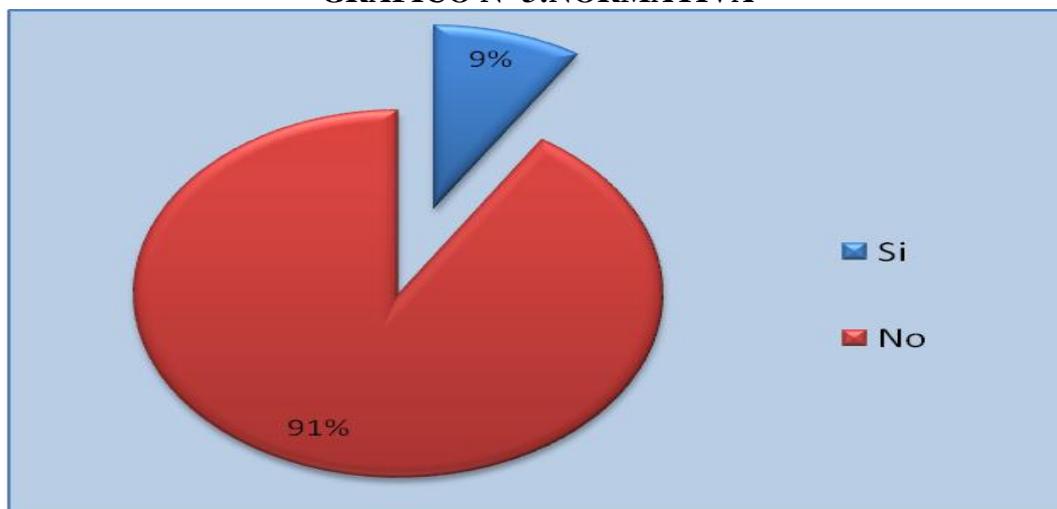
**CUADRO N° 7: NORMATIVA DE LA ASOCIACIÓN**

NORMATIVA				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>1</b>	1.1	Si	3	9%
	1.2	No	30	91%
	TOTAL		33	100%

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 3: NORMATIVA**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén T.

La gráfica indica que la totalidad de los miembros de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, encuestados, dijeron que el mayor porcentaje no conocen las normas de su institución y un pequeño porcentaje dice que si conoce, debido a esto nos podemos dar cuenta que aplicando las nominativas de la asociación esta mejorara.

2.- ¿Conoce usted las políticas de la asociación de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?

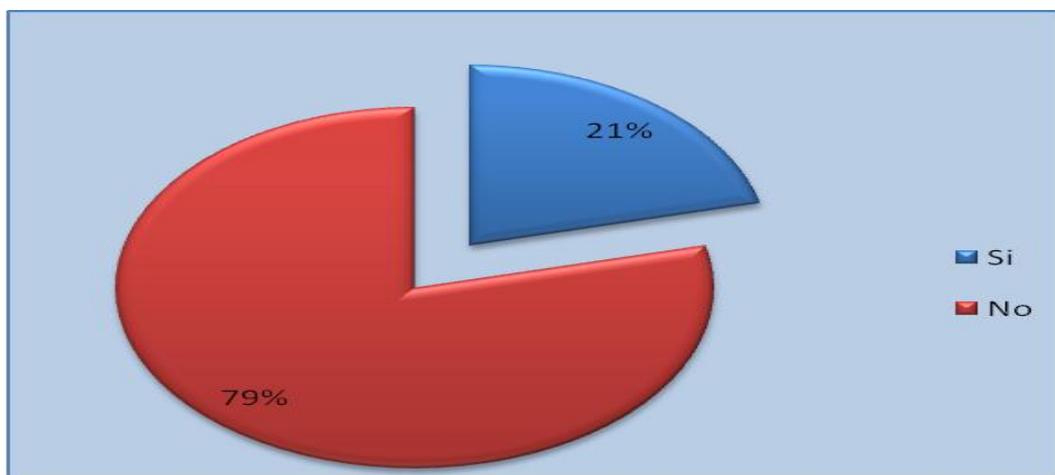
**CUADRO N° 8: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN**

POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>2</b>	2.1	Si	7	21%
	2.2	No	26	79%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

Elaborado por: Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 4: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN.**



Fuente: Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

Elaborado por: Karina Chalén Torres.

El mayor porcentaje de los socios encuestados dicen no conocer las políticas de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines; y, un disminuido porcentaje manifestó que si las conoce, agregando que es necesario mejorarlas.

### 3.- ¿Aplica la asociación, estrategias para el buen desarrollo de su actividad?

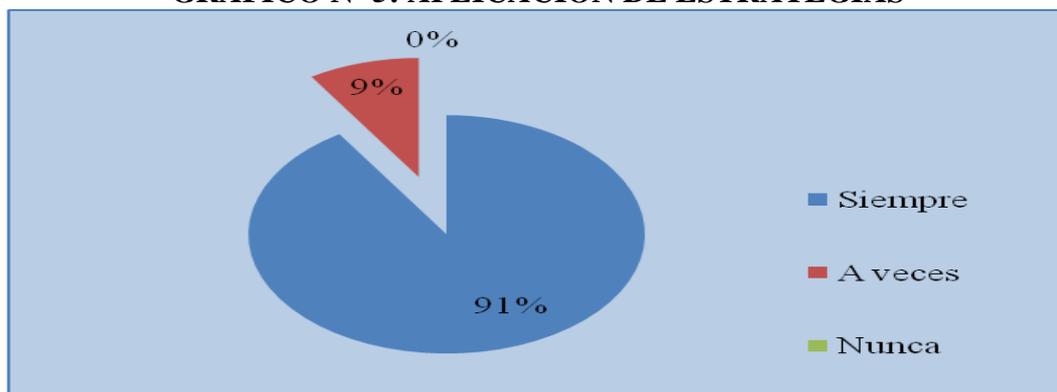
**CUADRO N° 9: ESTRATEGIA.**

ESTRATEGIA.				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>3</b>	3.1	Siempre	30	91%
	3.2	A veces	3	9%
	3.3	Nunca	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 5: APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

Con respecto a la aplicación de estrategias para el desarrollo de actividades, la información ilustra lo siguiente: el mayor porcentaje indica que siempre se aplican estrategias para brindar servicios y productos de calidad; y el manifiesta que solo a veces las aplican. Se concluye que el nivel de interés de la asociación por ayudar a sus socios es alto y que consideran que están haciendo bien las cosas aunque aún pueden seguir mejorando y seguir aplicando más estrategias que les permita cumplir con sus objetivos y que estas tengan el resultado que ellos esperan alcanzar con lo realizado.

4.- ¿Dispone la asociación de recursos económicos, propios de su organización?

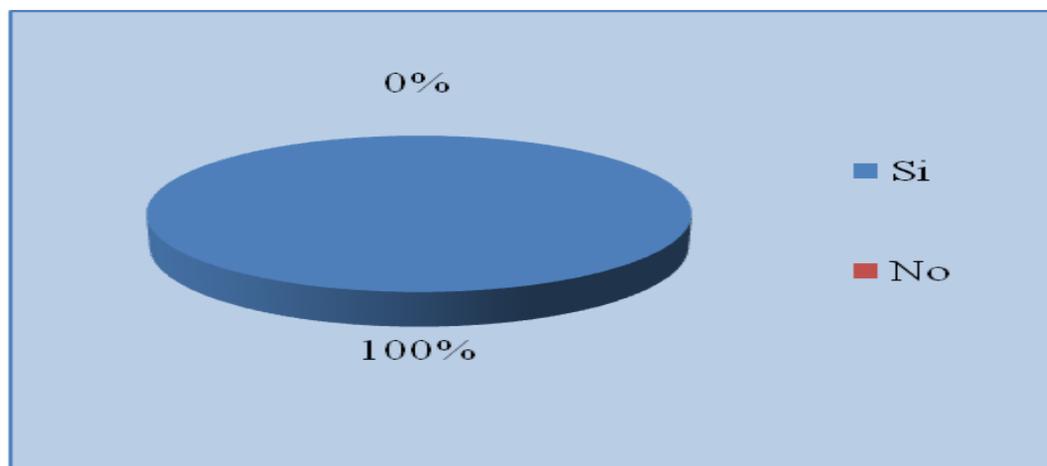
**CUADRO N° 10: RECURSO ECONÓMICO DE LA ASOCIACIÓN.**

RECURSO ECONÓMICO.				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>4</b>	4.1	Si	33	100%
	4.2	No	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 6: RECURSO ECONÓMICO**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La gráfica nos informa que los miembros encuestados sustentan que la asociación cuenta con recursos propios, ya que la realización de sus actividades es continua y tienen una cuota para algún trámite que se requiere, para cualquier actividad o trámite a realizar.

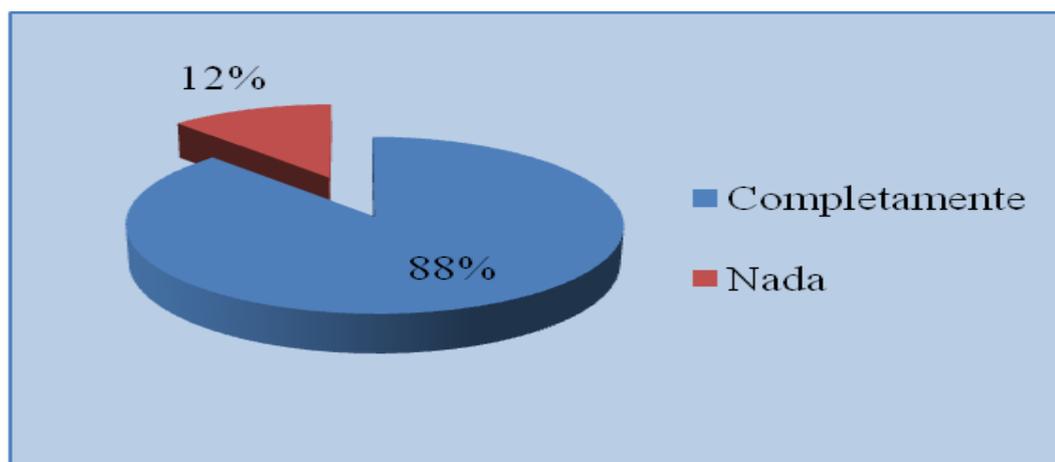
5.- ¿Conoce usted la importancia de las reglas y procedimiento dentro de la asociación?

**CUADRO N° 11: PROCEDIMIENTOS Y REGLAS.**

PROCEDIMIENTOS Y REGLAS.				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>5</b>	5.1	Completamente	29	88%
	5.2	Nada	4	12%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
Elaborado por: Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 7: PROCEDIMIENTOS Y REGLAS.**



Fuente: Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
Elaborado por: Karina Chalén Torres.

Los datos que anteceden ilustran que la mayor partes de los encuestados estan completamente de acuerdo con la importancia de las politicas y regla dentro de la asociacion; un porcentaje mínimo dice que no es importante, por lo que se deduce que la mayoría están al tanto de lo que la asociación pretende lograr, a pesar de ello no aportan como se debe a que estos objetivos sean logrados, por lo que requieren estar más organizados y que ayuden a que se mejore los procedimientos y reglas dentro de la asociación.

**6.- ¿Existe motivación dentro de la asociación para alcanzar los resultados planteados?**

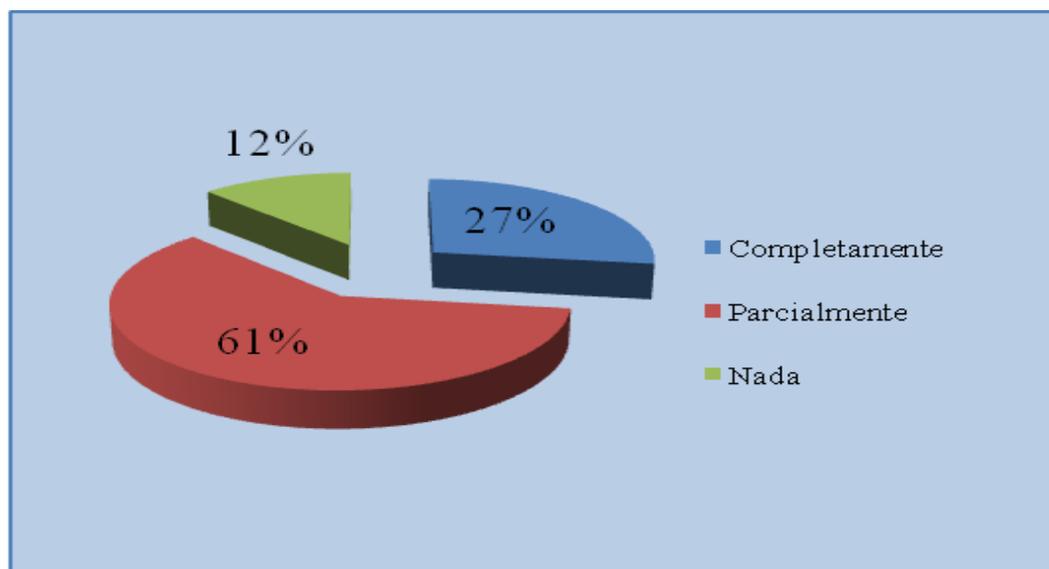
**CUADRO N° 12: MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ASOCIACIÓN**

MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ASOCIACIÓN				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>6</b>	6.1	Completamente	9	27%
	6.2	Parcialmente	20	61%
	6.3	Nada	4	12%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 8: MOTIVACIÓN DENTRO DE LA ASOCIACIÓN**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La información que antecede indica que el mayor porcentaje de los encuestados opina que existe motivación dentro de la asociación; y un mínimo porcentaje piensa que es parcialmente y el restante dice todo lo contrario; es necesaria la implementación de motivación para todos los asociados para que así cumplan con todo los objetivos de la asociación y así efectuar con las metas.

7.- ¿Está usted de acuerdo en que se debe realizar una descripción y perfil del talento humano dentro la asociación?

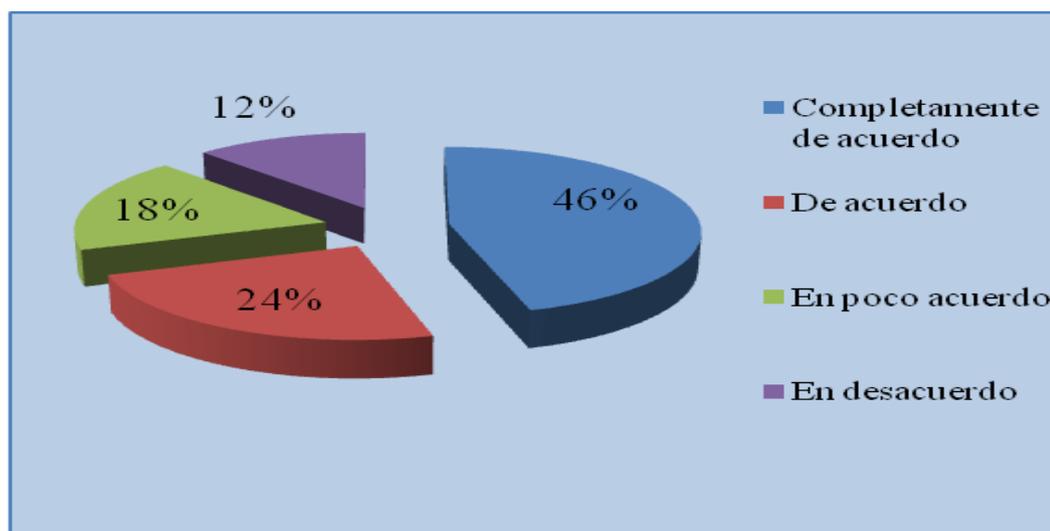
**CUADRO N° 13: DESCRIPCIÓN Y PERFIL**

DESCRIPCIÓN Y PERFIL				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>7</b>	7.1	Completamente de acuerdo	15	46%
	7.2	De acuerdo	8	24%
	7.3	En poco acuerdo	6	18%
	7.4	En desacuerdo	4	12%
	<b>TOTAL</b>			<b>33</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 9: DISCRIPCIÓN Y PERFIL**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

El cuadro N° 13 y el gráfico N° 7 evidencian que el la mayor parte de porcentaje de los encuestados está completamente de acuerdo en que se debe realizar descripción y perfiles del talento humano dentro de la asociación; mientras que un mínimo porcentaje está en poco de acuerdo y en desacuerdo, este mejorará la coordinación en sus actividades a realizar.

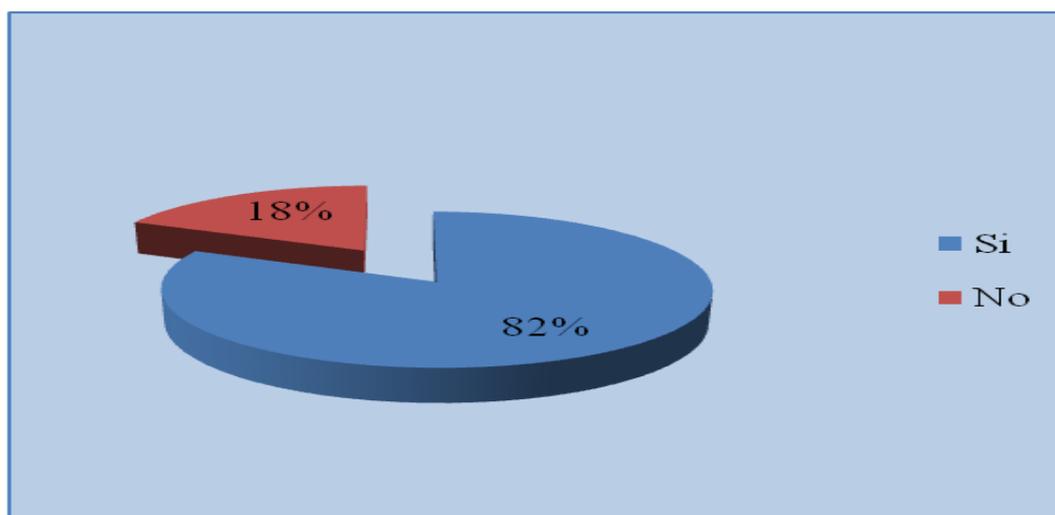
**8.- ¿Mejorara el desempeño administrativo de la asociación aplicando un diseño organizacional?**

**CUADRO N° 14: DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO.**

DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO.				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>8</b>	9.1	Si	27	82%
	9.2	No	6	18%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 10: DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

Del análisis e interpretación de la información anteriormente representada, se determina que la mayoría de los encuestados, cree que mejorar la administración de la asociación; mientras que un porcentaje considera que no mejorara la administración, son coordinadas. Por lo que la propuesta tiene un alto grado de aceptación de parte de los integrantes de la institución que se la organice administrativamente y que se pueda centrar sus esfuerzos y recursos en la consecución de sus objetivos, asegurando su crecimiento.

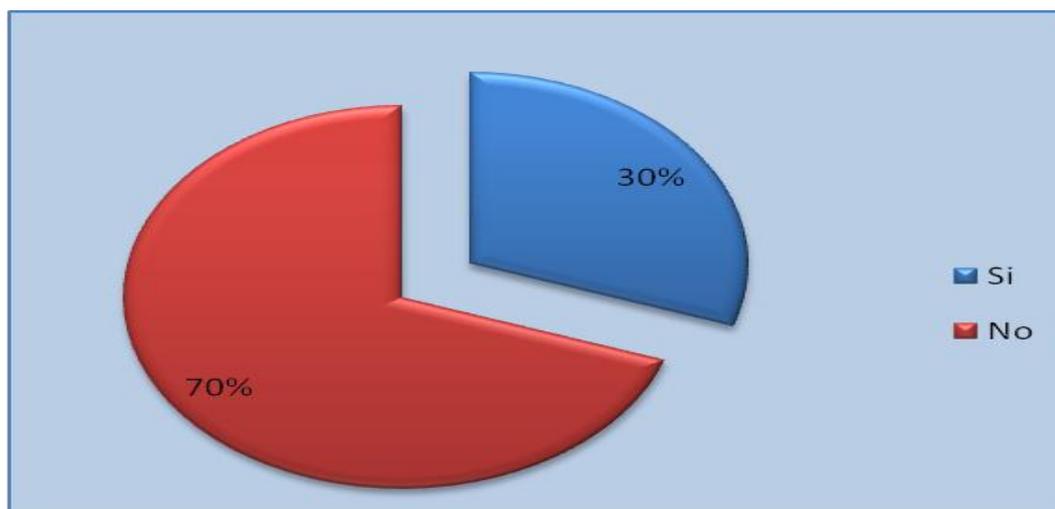
**9.- ¿Piensa usted que la las políticas de esta asociación afecta a los clientes?**

**CUADRO N° 15: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN**

POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>9</b>	10.1	Si	10	30%
	10.2	No	23	70%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 11: POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La mayoría de los encuestados piensa que las políticas de la asociación no afectan a los clientes; en cambio un imperceptible porcentaje piensa que de alguna u otra manera si afecta a los clientes; el gráfico demuestra que no hay una respuesta que doblegue a la otra, porque hay que mejorara y hacer conocer de la políticas de la asociación.

**10.- ¿Sabe usted que instituciones brindan capacitaciones a estas asociaciones?**

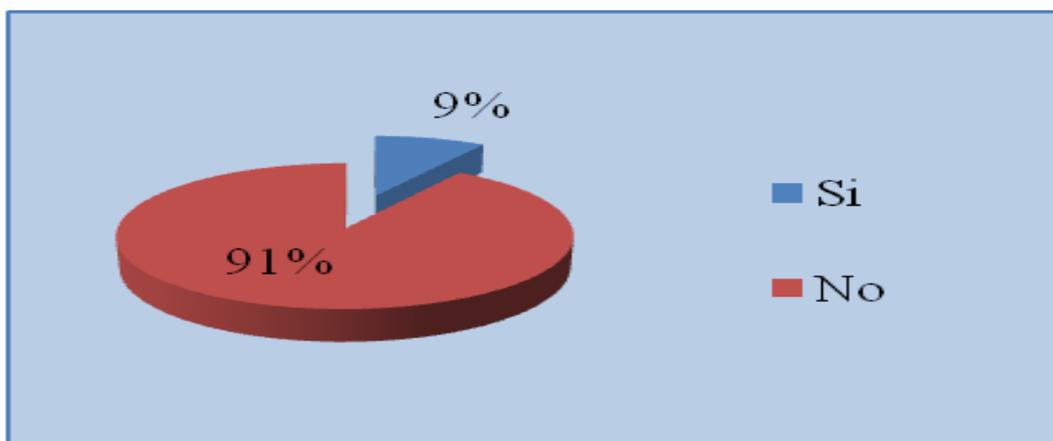
**CUADRO N° 16: CAPACITACIONES**

CAPACITACIONES				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>10</b>	11.1	Si	3	9%
	11.2	No	30	91%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 12: CAPACITACIONES**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

El cuadro N° 16 y el gráfico N° 10 ilustra que la gran mayoría los encuestados respondieron no saber qué instituciones brindan capacitaciones a este tipo de asociaciones; en cambio solo un mínimo porcentaje indica que si sabe acerca de las instituciones que contribuyen con la formación de los asociados, por lo que se pudo conocer que existen instituciones municipales que capacitan sobre el servicio al cliente entre otros temas.

**11.- ¿Los directivos evalúan la eficiencia, eficacia en el funcionamiento administrativo de resultados?**

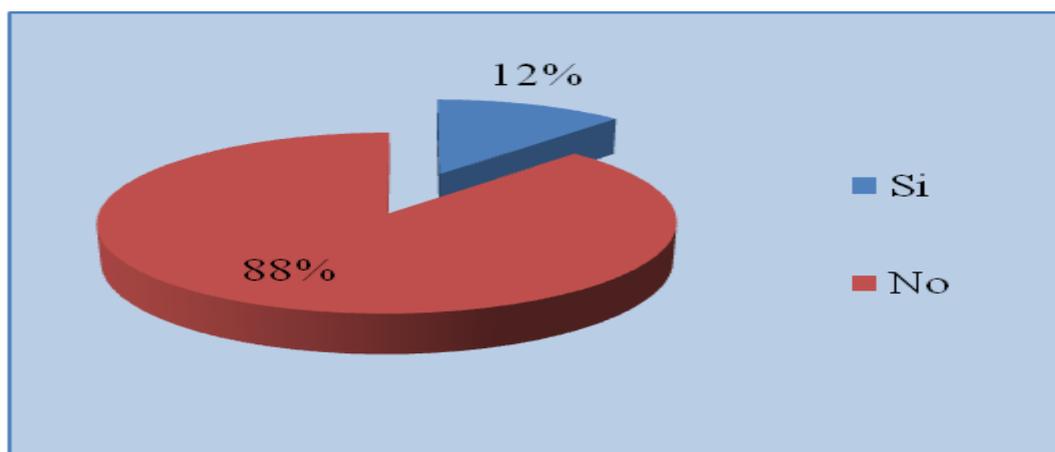
**CUADRO N° 17: FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO**

FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>11</b>	12.1	Si	04	11%
	12.2	No	29	89%
	<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 13: FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO**



**Fuente:** Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La información que antecede ilustra que un mínimo porcentaje de los socios, opinan que los directivos realizan actividades de organización, supervisión y evaluación del funcionamiento administrativo, mientras que un la mayor parte resulta indiferente y manifiesta que hace falta realizar este tipo de actividades por parte de los dirigentes, mostrando así su inconformidad por el desarrollo administrativo de la asociación, piden aplicar mas el seguimiento de la eficiencia y eficacia dentro de la institución.

### 3.1.4 Encuestas aplicadas a los clientes.

1.- ¿Ha realizado usted alguna compra ofrecida por la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?

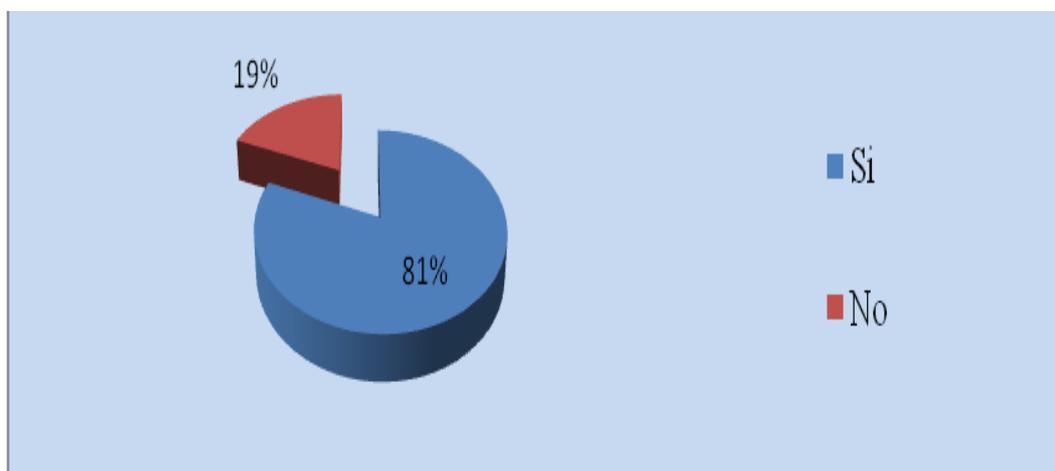
**CUADRO N° 18: ADQUISICIÓN DE PRODUCTO**

ADQUISICIÓN DE PRODUCTO				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>1</b>	1.1	Si	68	81%
	1.2	No	16	19%
	<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 14: ADQUISICIÓN DE PRODUCTO**



**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La gráfica indica que la totalidad de los clientes de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, encuestados, dijeron que la mayor han realizado compra mientras que un mínimo porcentaje de las personas encuestadas no han realizado compras. La mayor parte de las personas encuestadas han adquirido en algún momento algún tipo o servicio ofrecido por la asociación.

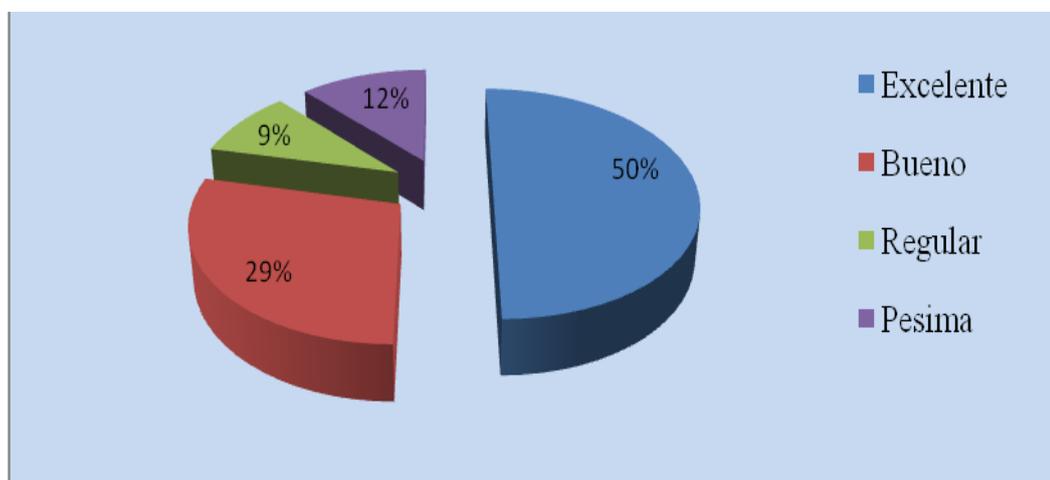
2.- ¿El servicio o producto que ofrece la Asociación con sus expectativas de calidad de manera: ?

**CUADRO N° 19: CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO**

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>2</b>	2.1	Excelente	42	50%
	2.2	Bueno	24	29%
	2.3	Regular	8	9%
	2.4	Pésima	10	12%
	<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 15: CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO.**



**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La mayor parte de los clientes encuestados dicen que son excelentes y buenos los productos que ofrecen; y, el mínimo porcentaje dice ser regular y ser pésima. En él se refleja que el esfuerzo que realiza cada integrante de socios en tratar de obtener un producto final que cumpla con las expectativa de calidad.

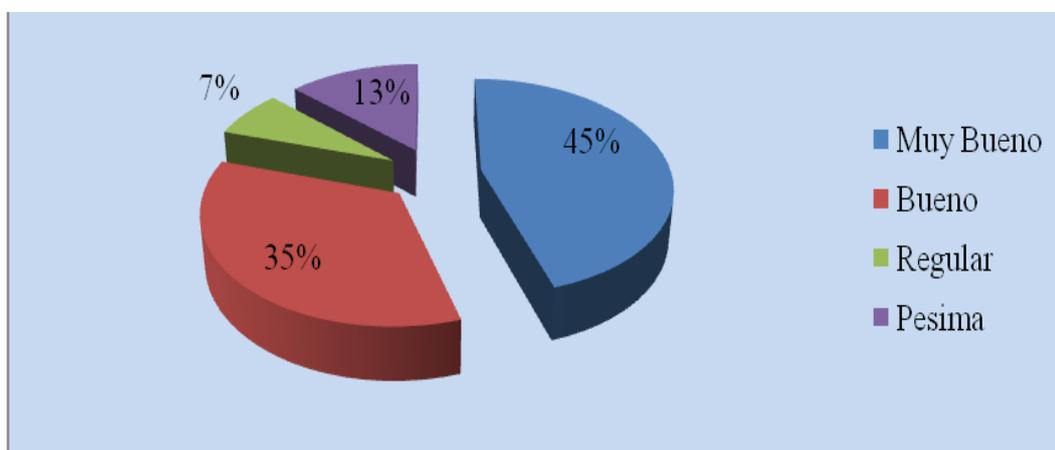
**3.- ¿Cómo considera la atención de los socios por parte los integrantes de la Asociación?**

**CUADRO N° 20: ATENCIÓN**

ATENCIÓN DE LOS SOCIOS				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>3</b>	3.1	Muy Bueno	38	45%
	3.2	Bueno	29	35%
	3.3	Regular	6	7%
	3.4	Pésimo	11	13%
	<b>TOTAL</b>			<b>84</b>

**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 16: ATENCIÓN POR PARTE DE LOS SOCIOS.**



**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

Con respecto a la atención por parte de los socios hacia los clientes, la información que antecede ilustra lo siguiente: la mayoría indica que es muy buen, y buena la atención; y el mínimo dice que es regular ,y pesima, por lo que los asociados si son cordiales con sus clientes ellos de muestran su cultura que posee al momento de atender.

4.- ¿Escoja usted el aspecto más importante a la hora de adquirir el producto o servicio en la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?

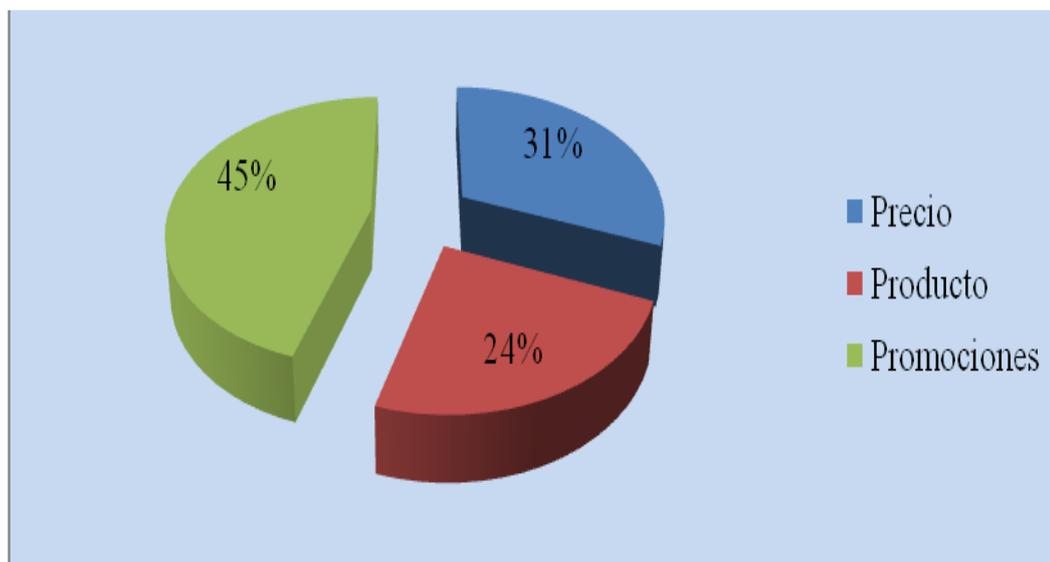
**CUADRO N° 21: ASPECTO DEL PRODUCTO O SERVICIO.**

ASPECTO DEL PRODUCTO O SERVICIO.				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>4</b>	4.1	Precio	26	31%
	4.2	Producto	38	24%
	4.2	Promoción	20	45%
	<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 17: ASPECTO DEL PRODUCTO O SERVICIO.**



**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La gráfica nos informa que la mayor parte de clientes encuestados sostienen que el aspecto más importante son las promociones; mientras que el que le sigue dice que es el precio y el por último dice que son los productos. Los implicados internos en la asociación, deberán tomar consideración este aspecto que determina la perspectiva que tiene el consumidor.

5.- ¿Conoce usted cual es la competencia principal de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?

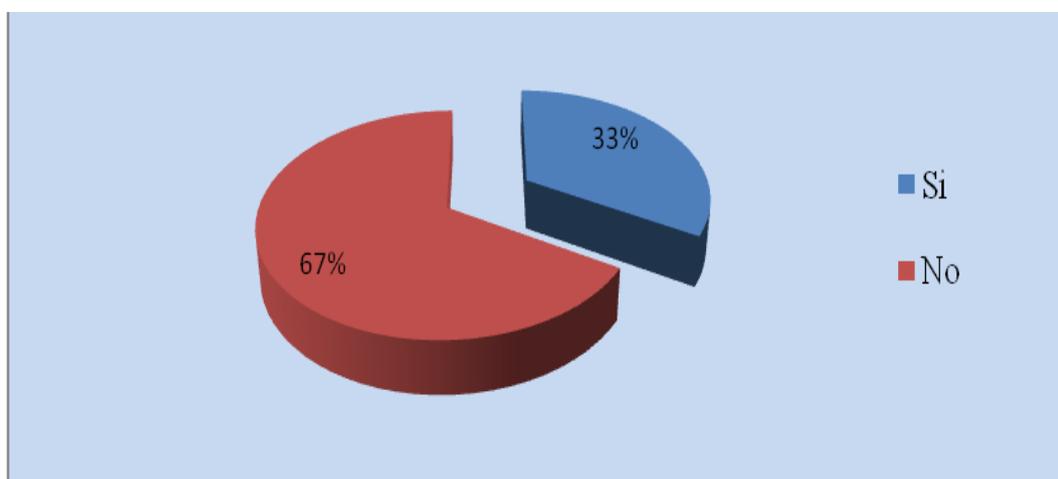
**CUADRO N° 22: COMPETENCIA.**

COMPETENCIA.				
ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>5</b>	5.1	Si	28	88%
	5.2	No	56	12%
	<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 18: COMPETENCIA.**



**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

Los datos que anteceden ilustran que la mayoría de los encuestados no saben quienes son la competencia de la asociación; mientras que el mínimo dice saber quienes son sus posibles competidores. La Asociación de expendedores de comidas rápidas y afines, debe de utilizar estrategias para poder alcanzar sus objetivos, ser líder en el mercado.

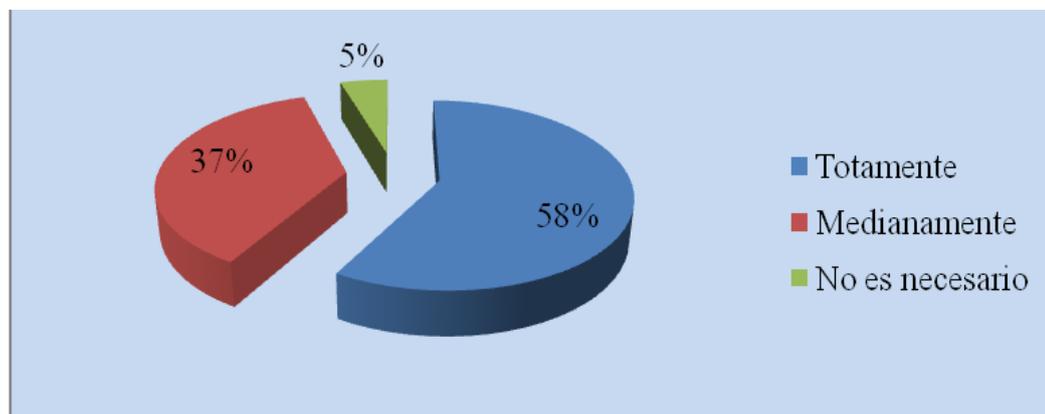
**6.- ¿Considera usted importante que los integrantes de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, se capacite en atención al cliente?**

**CUADRO N° 23: SERVICIO AL CLIENTE.**

<b>SERVICIO AL CLIENTE.</b>				
<b>ÍTEM</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>OPCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>6</b>	6.1	Totalmente	49	58%
	6.2	Medianamente	31	37%
	6.3	No es necesario	4	5%
	<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**GRÁFICO N° 19: SERVICIO AL CLIENTE.**



**Fuente:** Clientes de la Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

La información que antecede indica que el mayor porcentaje de los encuestados opina que es importante que los integrantes realicen una capacitación; mientras que por último hay un mínimo porcentaje que dice no ser necesario, manifiesta que es importante que conozcan mas de esta temática.

### **3.1.5 Resumen de los gráficos**

Finalizado el proceso de recolección de datos se procedió a la tabulación de los mismos a través de tablas que evidencian la distribución porcentual de los resultados de la encuesta realizada a los clientes e integrantes de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita; con estos datos se diseñaron gráficos representando los valores que se obtuvieron en el proceso de tabulación.

Toda la información recopilada nos dio una pauta para saber que es necesario la aplicación del diseño organizacional para el mejoramiento en el desempeño administrativo que realizan las personas de que integran la Asociación de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

## **3.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **3.2.1 Chi cuadrada**

En el presente trabajo de titulación se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada para la comprobación de la hipótesis.

#### **Hipótesis del Trabajo de Titulación**

**Hi:** El diseño organizacional mejorará el desempeño administrativo de la asociación de expendedores de comidas rápidas artesanías y afines, balneario Ballenita, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

En la encuesta realizada bajo el instrumento del cuestionario se incluyó interrogantes que permitieron conocer si el diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades de la asociación, donde se identificó 2 variables: “DISEÑO ORGANIZACIONAL” y “DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO”

La variable “diseño organizacional” presenta dos indicadores: los socios en general, y personal directivo. Por otro lado la variable “desempeño administrativo” ilustró también dos indicadores: los que opinaron que el diseño organizacional “SI” mejorará el desempeño administrativo y los que sostuvieron que “NO”, conforme se tabula en el cuadro # 14.

**CUADRO N° 24: DATOS PARA COMPROBAR HIPÓTESIS.**

		Socios		
	Diseño Organizacional	Asociados	Directivos	Tniof
<b>1</b>	Si mejorara el desempeño administrativo	20	9	<b>29</b>
<b>2</b>	No mejorara el desempeño administrativo	3	1	<b>4</b>
	<b>Tnioc</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>n =33</b>

Fuente: Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines

Elaborado por: Karina Chalén Torres.

20 socios que conforman el personal con funciones de servicio dijeron que si, mientras 3 socios que cumplen las mismas funciones dijeron que no, en cambio 9 personas con funciones directivas dijeron que el diseño organizacional si contribuirá con el mejoramiento al desempeño administrativo, mientras uno manifestó lo contrario.

Lo próximo es calcular las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

**Dónde:**

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

**CUADRO N° 25: SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA.**

<b>nie =</b>	<b>Frecuencia absoluta esperada</b>
<b>Tniof =</b>	Total de las frecuencias absolutas en la fila
<b>Tnioc=</b>	Total de las frecuencias absolutas en la columna
<b>n =</b>	Tamaño muestral

**Fuente:**Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**Desarrollo:**

$$nie = \frac{(29)(23)}{33} = 20,21$$

$$nie = \frac{(4)(23)}{33} = 3,15$$

$$nie = \frac{(29)(10)}{33} = 8,79$$

$$nie = \frac{(4)(10)}{33} = 1,21$$

La nueva tabla con las frecuencias esperada (nie), queda de la siguiente manera:

**CUADRO N° 26: NUEVA TABLA CON LAS FRECUENCIAS ESPERADAS (NIE).**

		<b>Socios</b>				
	<b>Diseño organizacional</b>	<b>Personal de Servicio</b>		<b>Personal Administrativo</b>		<b>Tniof</b>
1	Si mejorara el desempeño administrativo	nio =	20	nio =	9	<b>29</b>
		nie =	20,21	nie =	8,79	
2	No mejorara el desempeño administrativo	nio =	3	nio =	1	<b>4</b>
		nie =	3,15	nie =	1,21	
	<b>Tnioc</b>	<b>23</b>		<b>10</b>		<b>n = 33</b>

**Fuente:**Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi Cuadrada.

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

**CUADRO N° 27: SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA CHI CUADRADA.**

<b>X<sup>2</sup> =</b>	<b>Chi cuadrada</b>
<b>nio =</b>	Frecuencias absolutas observada
<b>nie =</b>	Frecuencias absolutas esperada

**Fuente:**Asó. Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

Continuando con el proceso de aplicación de esta técnica se procedió a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada. Una vez que se determinó la chi cuadrada para cada celda, se sumaron sus valores, el resultado final fue el valor de la chi cuadrada calculada así:

**Desarrollo:**

$$X^2 = \frac{(20 - 20,21)^2}{20,21} = 0,00$$

$$X^2 = \frac{(3 - 3,15)^2}{3,15} = 10,86$$

$$X^2 = \frac{(9 - 8,79)^2}{8,79} = 0,01$$

$$X^2 = \frac{(1 - 1,21)^2}{1,21} = 0,04$$

**Luego:**

$$X^2 = 0,00 + 10,86 + 0,01 + 0,91$$

$$X^2 = 10,91$$

Determinado el valor de la chi cuadrada, se comparó con su valor teórico considerando que para investigaciones con variables sociales, existen dos niveles de confianza convenidos: 95% y 99%, los que coadyuvaron a la generalización de resultados con ciertas excepciones.

La comprobación del valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, la realizamos mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 95% de confianza utilizando la siguiente fórmula.

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

**Entonces:**

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

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

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95% y 99%, para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95%. El valor encontrado es 3.84.

De acuerdo a estos resultados pudo comprobarse que el chi-cuadrado calculado es mayor a la que el chi-cuadrado tabla, por lo cual se acepta la tabla la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula. Es decir el diseño organizacional mejorara el desempeño administrativo de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario Ballenita.

### **3.3 CONCLUSIONES.**

Concluyendo la investigación, se ha podido conocer que los directivos y los socios están de acuerdo con la elaboración del diseño organizacional que tenga un costo accesible para la institución y les ayude a estar mejor organizados, tener más delimitados sus políticas, reglas, funciones y responsabilidades que tienen cada uno de los integrantes de la institución, para poder centrar sus esfuerzos y concentrarse en metas, objetivos, misión y visión enfocándose en la realización de una planificación a corto, mediano y largo plazo.

Podemos destacar que la asociación ha estado aplicando estrategias para subsistir, sin considerar las que promuevan el mejorar su calidad de vida con acciones a mediano y largo plazo, que permitan conocer más sobre la institución y el potencial que tiene para generar bienestar en la organización y sus asociados.

La Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines, requiere un diseño organizacional adecuado que les permita enfocar sus recursos y actividades en la consecución de su desempeño administrativo.

### **3.4 RECOMENDACIONES.**

Se sugiere realizar modificaciones en la administración de la asociación que permita enfocar sus actividades a la consecución de los objetivos estableciendo políticas, reglas, funciones y responsabilidades que tienen cada uno de los integrantes de la institución, centrando sus esfuerzos en sus metas, objetivos, misión y visión orientándose además en la realización de una planificación a corto, mediano y largo plazo.

Se debe fortalecer las estrategias con alianzas estratégicas a instituciones públicas y privadas del sector, que generen beneficios para la asociación y al cumplimiento de sus objetivos, superando las expectativas de los socios y el entorno. Aumentando el contacto con dichas entidades públicas, como municipalidades que permita el mejoramiento de los servicios que se brindan en el balneario de ballenita, como la existencia de baños que ayuden a los turistas a sentirse más cómodos y a aumentar la seguridad del malecón y la playa.

Se sugiere la elaboración de un diseño organizacional para la Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, artesanías y Afines, que les permita alcanzar los objetivos propuestos para beneficios de sus asociados.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES BALNEARIO BALLEENITA, CANTÓN SANTA ELENA.**

#### **4.1 JUSTIFICACIÓN.**

El diseño organizacional realizado se compone de un análisis situacional que permita obtener el diagnóstico de la asociación; la misma que parte desde el análisis interno que contiene fortalezas de la institución, las debilidades que posee la misma a los cuales se los debe ir convirtiendo en condiciones positivas.

El entorno que se analizará es oportunidades, amenazas e incertidumbre para conocer los factores externos que podrían beneficiar a la asociación para aprovecharlos y que contribuyan a la meta pretendida; así como la dirección estratégica para que vayan delimitando la misión visión, estrategias, valores y principios para conocer hacia donde se quiere llegar y centrar sus esfuerzos en el logro de la misma, y que medios se emplearán para lograrla.

Finalmente se establece el análisis de los resultados de eficiencia, eficacia para evaluar cómo se están realizando las actividades que la asociación desempeña y retroalimentar con las correcciones que se puedan y deban desarrollar.

#### **4.1.2 Presentación**

La aplicación del diseño organizacional permite satisfacer las necesidades de la asociación, su contexto incluye los requerimientos y necesidades administrativas de la Asociación expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines balneario ballenita”. El diseño se realiza para que la asociación sea productiva y alcance el éxito en su desarrollo y crecimiento.

Los integrantes de Asociación expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, realizan sus actividades de comercio frecuentemente en el balneario del cantón Santa Elena, en donde expenden productos y servicios a los turistas que año a año visitan la playa, sean estos alquiler de parasoles, ventas de gaseosas, cocos, cervezas, comidas, artesanías; su sede se encuentra ubicada en el balneario ballenita, perteneciente al cantón Santa Elena, donde mes a mes se reúnen para coordinar acciones que les permitan brindar un mejor servicio a sus clientes y las condiciones adecuadas para que su visita sea lo más agradable posible.

#### **4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.**

La razón social es Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines inscrita y regulada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), la cual se dedica al expendio de productos como colas, cocos, artesanías, ventas varias, además alquilan parasoles, para ello cuenta con 36 socios que están regularizados e inscritos como socios dentro de la asociación, se haya inscrita en el SRI.

#### **Logotipo y Slogan:**

#### **GRÁFICO N° 20: LOGO ASOCIACIÓN**



**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**Razón social:** Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.  
**Fecha de creación:** 24 de Abril del 2.004  
**Acuerdo ministerial:** N° 7140  
**Ubicación:** Cantón Santa Elena, balneario Ballenita.  
**Productos:** Producto varios, y servicios  
**Presidente:** Sra. Hicilda Orrala.  
**Celular:** 0988286926  
**Correo electrónico:** [asocplayaballenita@hotmail.com](mailto:asocplayaballenita@hotmail.com).

#### **4.2.2 Objetivo General.**

Fortalecer la administración, mediante la aplicación del nuevo diseño organizacional para el desarrollo coordinado de cada una de las actividades de los miembros de la asociación de expendedores de comidas rápidas y afines del Balneario Ballenita, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

#### **4.2.3 Objetivos Específicos.**

1. Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la técnica del análisis FODA.
2. Fortalecer la organización, mediante instrumentos como el organigrama de estructura funcional.
3. Representar la estructura, a través un organigrama funcional.
4. Optimizar la utilización de los recursos disponibles de la asociación, mediante el uso del instrumento de consulta diseño organizacional.
5. Establecer factores administrativos de la organización, mediante la descripción de niveles, funciones y perfiles acordes a las necesidades de la asociación.

### 4.3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASO. EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES

GRÁFICO N° 21: DISEÑO ORGANIZACIONAL



**Fuente:** Asó. Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines

**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

## **4.3.2 Análisis Organizacional**

### **4.3.2.1 Diagnóstico Interna.**

La asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines están representadas en:

#### **4.3.2.1.1 Fortalezas**

La asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines están representadas en:

- a) Calidad del producto - servicio
- b) Poseen fondos propios
- c) Están constituidos legalmente
- d) Poseen apoyo de entidades publicas

#### **4.3.2.1.2 Debilidades**

Los puntos débiles que se deben considerar de vital atención para poder avanzar y mejorar la forma organizativa de la asociación son:

- a) Mala estructura organizacional.
- b) Inexistencia de misión y visión
- c) Nivel de conocimiento de los directivos
- d) Deficiente control administrativo
- e) Comunicación interna

### **4.3.3 Diagnóstico Externo.**

#### **4.3.3.1 Oportunidades**

- a) Cambio climático
- b) Afluencia turística
- c) Programas artísticos en las playas

#### **4.3.3.2 Amenazas**

- a) Cambio climático
- b) Políticas o leyes que impidan el desarrollo de su actividad en la playa
- c) Vendedores informales que transitan por las playas de ballenita.

## **4.4 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.**

### **4.5.1 Misión.**

Preparar comidas rápidas y comercializar a los turistas que visitan las playas de ballenita; sustentados en la atención y calidad de lo que ofertan, satisfaciendo las expectativas de los clientes.

### **4.5.2 Visión.**

Ser la asociación líder en la preparación de comidas rápidas y comercialización de productos y servicios, posicionada en la mente de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Playa de ballenita, brindando buena atención y productos de calidad aportando al desarrollo del turismo en la provincia de Santa Elena.

#### **4.5.3 Metas:**

1. Posicionar a la asociación en la mente de los turistas, mediante 2 años de publicidad en la playa del balneario Ballenita, Cantón Santa Elena.
2. Evaluar los resultados de efectividad del diseño organizacional para detectar fallas y brindar un buen servicio que brindan los asociados, en el próximo periodo administrativo.
3. Mejorar organización interna con la administración idónea de los recursos de la asociación, en el próximo periodo administrativo.

#### **4.5.4 Estrategias.**

1. Elaborar un diagnóstico mediante la determinación de resultados de la aplicación del diseño organizacional.
2. Motivar a los socios con temas del buen servicio al cliente que visita las playas del cantón Santa Elena, a través de la socialización del contenido del diseño organizacional.
3. Evaluar el alcance de los objetivos, mediante procedimientos de monitoreo y seguimiento al cumplimiento de deberes y obligaciones de los miembros de la asociación.
4. Determinar la efectividad del diseño organizacional, a través de la medición de los resultados de su aplicación.

## **4.6 VALORES Y PRINCIPIOS.**

### **4.6.1 Valores.**

- 1. Compañerismo y Cooperación.-** Mantener un trato digno en toda la organización, basado en el respeto, orden, puntualidad y buen trato entre los miembros de la asociación de expendedores de comidas rápidas y afines.
- 2. Responsabilidad Social.-** Contribuir frecuentemente con la sociedad a través de la limpieza de las playas de manera que se brinde un buen aspecto ayudando a la conservación del medio ambiente, contribuir a una cultura de respeto al medio ambiente al expender fundas a los turistas para la recolección de los desechos y estos sean depositados en los tachos que la asociación coloque en la playa de ballenita.
- 3. Trabajo en Equipo.-** Unir las capacidades, talentos, esfuerzos y conocimientos de los integrantes de la organización para el logro de las metas y objetivos, armonizando los de la asociación con los de los socios que la integran.
- 4. Servicio.-** Buena calidad del servicio, manteniendo los procesos de mejora continua y que los productos estén en buen estado, acompañado siempre de un trato cordial y amable de manera que los turistas se sientan a gusto al visitar las playas.
- 5. Innovación / Creatividad.-** Aportar con el desarrollo y crecimiento de la asociación, al proponer ideas creativas e innovadoras que ayude a implantar estrategias que aporten al desarrollo de la institución y del entorno en el que se desenvuelven.

#### 4.6.2 Principios

1. **Responsabilidad:** Cumplir todas las actividades encomendadas, que se propone realizar para satisfacer las necesidades de los clientes en el momento adecuado y de la manera más efectiva.
2. **Honestidad:** Lograr un desempeño en base a procesos transparentes, políticas claras, de manera que se pueda brindar la confianza que los clientes requieren para proporcionar familiaridad.
3. **Solidaridad:** Saber colaborar y contribuir entre todos para conseguir un objetivo común en beneficio de la Institución. Solidaridad entre el personal administrativo para cumplir las funciones, entre docentes y compañeros estudiantes para ayudar sin esperar nada a cambio.
4. **Respeto:** Se mantendrá un trato cordial con los clientes y socios; valorando los conocimientos y experiencias de los miembros de la organización, así como las opiniones de los clientes.
5. **Confianza:** Tener seguridad en uno mismos y en los demás, esto ayudara al trabajo en grupo, y al desarrollo integral de los estudiantes.
6. **Lealtad:** Compromiso, confianza y fidelidad hacia la institución, ofreciendo el mejor esfuerzo personal en beneficio de la sociedad. La lealtad entre todos los trabajadores para que exista armonía para el mejor desempeño.

## **4.7 DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

### **4.7.1 Cultura organizacional.**

La asociación continuará con las actividades que ayuden a interactuar a los directivos con los socios, entre los cuales se destacan:

1. Realizar cada quince día grupo de dos para, la limpieza de la playa en la cual realizan su trabajo, aportando al cuidado del medio ambiente, esto lo realizan durante todo el año y en especial los días de feriado debido al mayor flujo de turistas en el balneario se genera mayor cantidad de desechos.
2. Celebrar su aniversario, mediante diferentes actividades; deportivas, sesión solemne y, de un baile; dichas actividades las realizan para integrar a los socios de manera que se sientan a gusto disfrutando en un aniversario.
3. Realizar la fiesta navideña, su directiva, brinda un obsequio a los hijos de los asociados, así como de una fiesta para que compartan los socios con sus familias junto con el mensaje, como muestra de agradecimiento a la confianza depositada en él y a su directiva.

### **4.7.2 Sistema de control.**

Son una necesidad muy importante, ya que las agrupaciones manejan datos los cuales deben ser analizados, de tal manera que se pueda encontrar información relevante para tomar diferentes cursos de acción.

**Control de Asistencia:** La Institución realiza un control de asistencias mediante firmas en el registro de cada reunión y mingas de limpieza, donde consta nombre de cada socio y firmas.

### **4.7.3 Estilos de liderazgo.**

Es necesario que cada institución posea un estilo de liderazgo que se acople a sus requerimientos, el cual aportará al logro de los objetivos propuestos, ya que debe armonizar los objetivos de los socios con los que tiene la asociación.

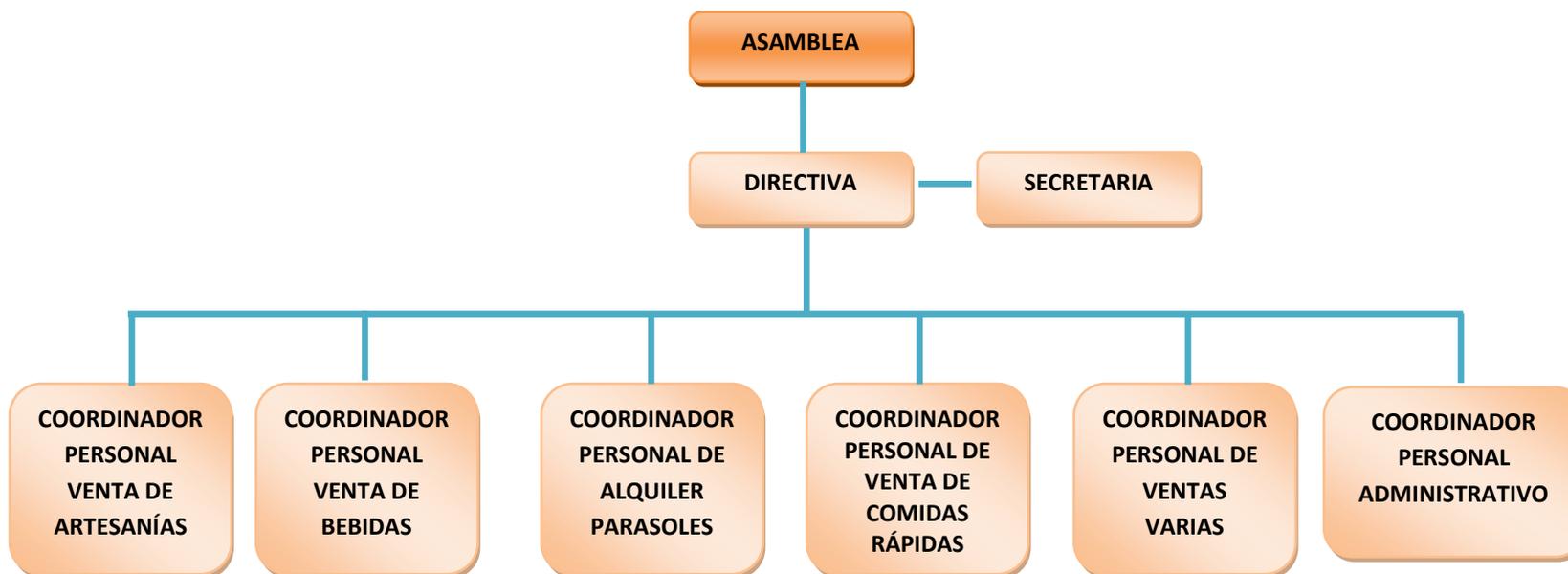
### **4.7.4 Liderazgo participativo**

El estilo de liderazgo que se propone para la asociación es el de tipo participativo, ya que será el presidente quién tome la última decisión, una vez que exista la participación de los socios en la asamblea junto con la directiva en la toma de decisiones. El beneficio de este estilo de liderazgo es que ayuda a desarrollar las habilidades de los participantes, permitiendo que ellos sean quienes aporten con su opinión en la decisión que se pretende tomar, considerando el esfuerzo y pertenencia con la asociación. Además, se aprovechan los conocimientos y experiencias de los demás socios quienes están en constante contacto con los turistas y conocen sus necesidades. Este estilo requiere un poco de tiempo en tomar la decisión ya que se necesita un consenso de la mayoría de los socios pero el resultado será mucho más satisfactorio sobre una sola persona.

## 4.8 ESTRUCTURA.

### 4.8.1 Estructura Organizacional de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines

GRÁFICO N° 22: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Fuente:** Aso. De Expendedores de comidas rápidas y afines.

**Elaborado:** Karina Chalén. Torres.

#### **4.9 POLÍTICAS DE LA ASOCIACIÓN**

1. Practicar una atención administrativa de puertas abiertas.
2. Todos los socios, deben tener un buen comportamiento en las diferentes circunstancias que se presentaren, manteniendo los valores y principios.
3. Todos los miembros de la organización, sin excepción alguna deberán velar por el cumplimiento del objetivo de la asociación.
4. Los valores recibidos o pagados por la asociación deben tener su respectivo respaldo en el área administrativa.
5. Realizar afiches para que las personas conozcan el servicio que brindamos.
6. Realizar banners para conocimiento de la asociación.
7. Brindar capacitaciones frecuentes dirigidas a los socios de manera que puedan desenvolverse mejor con los clientes.
8. Cada persona que requiera ingresar a la asociación presentara una carpeta con sus datos personales y referencias de 3 socios de la institución.
9. Cada socio debe poseer carpetas con datos personales e historial de comportamiento dentro de la institución.
10. Contribuir con el cuidado y respeto al medio ambiente a través de la limpieza contante de las playas.
11. Mantener una comunicación efectiva entre todos los elementos que conforman la asociación.

#### **4.10 REGLAS.**

1. El personal deberá usar diariamente el uniforme de la asociación para la realización del trabajo.
2. El personal que llegue atrasado a las reuniones de la asociación tendrá una multa.
3. Prohibido fumar o ingerir bebidas alcohólicas en el área de trabajo con el uniforme de la asociación.
4. Todo inconveniente que se tenga en la realización del trabajo deberá ser comunicado al coordinador del área para luego este comunique al presidente.
5. En caso de alguna emergencia de algún socio que impida la asistencia a algún acto convocado por la directiva de la asociación solicitar el permiso por escrito al presidente.
6. Conocer los reglamentos de la asociación y cumplirlos con exactitud.
7. No mantener entre los asociados a personas que incumplan los estatutos y que no acaten las disposiciones establecidas por la asamblea y directiva de la asociación.
8. Limpieza diaria del área de trabajo.
9. Cada inconveniente o situación que se presente en la asociación sea notificado en la sede a través de la ficha de evaluación de eventualidades como documento de respaldo para la asociación.

## **4.11 TALENTO HUMANO.**

### **4.11.1 Equipo de trabajo.**

El equipo de trabajo que se propone a la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, se trata de conseguir los objetivos compartidos, fortalecer la cohesión del equipo de trabajo, aportando con todos los recursos personales para lograr los objetivos en común, esto se alcanza con las siguientes actividades:

1. Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo.
2. Interesarse por las ideas de otros desarrollarlas.
3. Ofrecer información relevante y hechos contrastados.
4. Intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de estos.
5. Evaluación de resultados del equipo.

## **4.12 DESCRIPCIÓN DE PERFILES Y FUNCIONES**

### **4.12.1 Asamblea General**

#### **Perfil**

1. Ser socio activo.
2. Estar inscrito en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
3. Asistir regularmente a las reuniones de la asociación.

## **Funciones**

1. Implantar las políticas y reglas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y la visión de la asociación.
2. Aprobar los informes, inventarios, balances y estado de resultados del correspondiente ejercicio social.
3. Aprobar los parámetros y valor de los diferentes beneficios que la asociación brinda.
4. Establecer las multas y sanciones que estén contempladas dentro de los estatutos de la asociación.
5. Aprobar el reglamento interno.

### **4.12.2 Directiva**

## **Perfil**

1. Ser socio activo.
2. Estar inscrito en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
3. No adeudar a la asociación y no poseer más de 2 multas y sanciones.
4. Pertenecer a la asociación por más de 3 años.

## **Funciones Directiva**

1. Concretar estrategias, políticas y reglas para la asociación.
2. Revisar proyectos para la aplicación dentro de la asociación sean estos de mejoramiento o de crecimiento.
3. Firmar convenios con empresas para brindar publicidad y beneficiar a la asociación y sus asociados.
4. Firmar convenios con instituciones educativas para capacitaciones en diferentes ámbitos a los asociados
5. Aprobar la estructura orgánica de acuerdo a las necesidades de la asociación, socializando anualmente el informe económico a los asociados con los respectivos documentos justificativos.
6. Conceder permisos a directivos y socios.

### **4.12.3 Presidente**

#### **Perfil**

1. Ser socio activo.
2. Estar inscrito en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
3. No adeudar a la asociación y no poseer más de 2 multas y sanciones.
4. Ser responsable.
5. Pertenecer a la asociación por más de 5 años.

## **Funciones Presidente**

1. Representar a la asociación en los distintos actos a la que haya sido convocada.
2. Revisión de carpetas de aspirantes a socios de la asociación antes de su presentación ante la asamblea.
3. Coordinar acciones estratégicas para la consecución de fondos y bienes para la asociación.
4. Socializar ante la asamblea las acciones a ejecutarse para su aprobación, direccionándolas al logro de los objetivos y cumplimiento de las actividades de la asociación con el jefe de área.
5. Controlar el cumplimiento de los estatutos de la asociación, imponiendo sanción por su incumplimiento.

### **4.12.4 Secretaria**

#### **Perfil**

1. Ser socio activo.
2. Estar inscrito en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
3. Pertenecer a la asociación por más de 3 años.
4. Conocimientos básicos de computación.
5. Disponibilidad de tiempo.

## **Funciones Secretaria**

1. Recibir y verificar la documentación necesaria para tramitar las diferentes solicitudes de los socios.
2. Ingresar la información recibida relacionada con el manejo de la asociación.
3. Realización de oficios para los correspondientes trámites con los que la asociación debe cumplir.
4. Efectuar las actividades solicitadas por el presidente.
5. Colaborar con la elaboración de informe económico anual a los socios.
6. Organizar eventos de integración o de cualquier otra índole que realice la asociación.

### **4.12.5 Coordinador de Áreas**

#### **Perfil**

Dentro de estas áreas que se hallan en la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines” están, el coordinador de parasoleros, ventas varias, artesanos, bebidas.

Los cuales son encargados de ejecutar disposiciones de la directiva y presidente hacia los socios, relacionados con la realización del trabajo, lo cual se establece el perfil necesario para poder ser coordinador dentro de la asociación.

1. Ser socio activo.
2. Estar inscrito en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
3. Pertenecer a la asociación por más de 3 años.
4. Conocimientos básicos en computación.
5. Ser responsable
6. Tener liderazgo.
7. Disponibilidad de tiempo.
8. Asistir regularmente a las reuniones de la asociación.

### **Funciones**

1. Impulsar el trabajo en equipo.
2. Supervisar el trabajo y su correcto desarrollo.
3. Coordinar las acciones de los socios que estén a su cargo, elaborando conjuntamente con la directiva el cronograma de actividades.
4. Controlar y supervisar el cumplimiento del cronograma de trabajo.
5. Planificar la limpieza del área de trabajo.
6. Elaborar informes de sucesos ocurridos en sus áreas.
7. Asignar actividades y funciones a los Socios de sus áreas.
8. Programar las acciones necesarias para la mejora de la calidad del servicio.
9. Identificar requerimientos de capacitación de operarios.

10. Establecer normas y procedimientos de control, garantizando el eficaz funcionamiento y la seguridad de los socios.
11. Controlar y establecer los sistemas de seguridad para el buen desarrollo de las actividades.
12. Controlar la asistencia y cumplimiento de la limpieza de las áreas de trabajo.

#### **4.12.6 Jefe de Administración**

##### **Perfil**

1. Ser mayor de 24 años.
2. Tener conocimientos de administración
3. Conocimientos básicos en computación.
4. Ser proactivo.
5. Tener liderazgo.

##### **Funciones del Jefe de Administración**

1. Proporcionar acompañamiento jurídico administrativo constante, de manera que permita tomar las decisiones adecuadas para el buen desempeño de la asociación.
2. Asistir en reuniones a la directiva, ofertando a los socios información específica que ayude a despejar dudas generadas.
3. Realizar la revisión de documentos y actas de reuniones.

4. Mantener actualizada y ordenada las carpetas de cada uno de los socios.
5. Asesorar al presidente en la toma de decisiones y contratos que la asociación firme con empresas.

#### **4.12.7 Auxiliar Contable**

##### **Perfil**

1. Ser mayor de 22 años.
2. Tener mínimo 3 años de universidad.
3. Tener conocimientos de contabilidad financiera.
4. Conocimientos básicos en computación.

##### **Funciones Auxiliar Contable**

1. Diseñar un control adecuado de la parte financiera de la empresa para el buen desempeño organizacional de la misma.
2. Control de los estados financieros de la empresa.
3. Recepción de documentos (facturas) que justifiquen los gastos realizados por el presidente y su directiva.
4. Realizar archivo de deudas de los socios.
5. Ofrecer asesoría contable a los asociados.

## **4.13 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD**

### **4.13.1 Eficiencia.**

Se implementará el uso del formulario del anexo No 5, para la medición del desempeño de los socios con el propósito determinar del alcance de metas y objetivos realizando las recomendaciones necesarias para el proceso de retroalimentación y la corrección de fallas y errores detectados durante el proceso de evaluación de las actividades realizadas.

El nivel de eficiencia se alcanzará mediante el incremento de la participación de los socios en equipos, de manera que cada uno aporte con los objetivos establecidos y concienticen la pertinencia con la institución que los acoge; realizando una mejor distribución de las actividades, delegando funciones, a través de los coordinadores de áreas y reuniones frecuentes con los directivos, emitiendo informes semanales de lo acordado entre los asociados e implementar los correctivos necesarios, ayudando a la toma de decisiones sobre las actividades que se deben realizar para mejorar las situaciones.

### **4.13.2 Eficacia**

La eficiencia aumentará con trabajo organizado, coordinado y controlado, a través de las áreas que ayudarán a mantener debidamente archivada la información que la asociación maneja, permitiendo la toma de decisiones dentro de una organización con visión a largo plazo.

### **4.13.3 Evaluación.**

Las actividades que realiza la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, deben medirse de manera cronológica para conocer el desarrollo constante de la institución y tomar las decisiones en el momento que sea necesario.

Para poder medir el nivel de cumplimiento de las metas, y conocer si se está cumpliendo con lo propuesto en relación al mejorar el control administrativo de la asociación, se debe crear un formato de medición que nos dé a conocer cuánto se han logrado las metas en un periodo determinado.

Para lo cual, se representa un formato que contendrá la meta establecida, la meta alcanzada con su respectivo indicador y el nombre del responsable sumado a las firmas del presidente y el evaluador como responsables de guiar a la organización para llegar a ellos.

#### **4.14 PRESUPUESTO.**

El presupuesto es la estimación de recursos necesarios para la implementación y ejecución del desarrollo organizacional que la asociación debe poseer.

Se refiere a los costos, en el talento humano, recursos materiales y equipos, herramientas e insumos necesarios para la ejecución de las actividades diarias de quienes hacen la asociación. La asociación posee ciertos recursos tecnológicos que le ayudan a la realización de las actividades, sin embargo es necesaria la compra de otros equipos tecnológicos complementando a los existentes, estos permitirán la impresión de documentos que respalden las actividades realizadas por la asociación.

El diseño organizacional conduce a mejorar la producción de la asociación, actividades que demandan establecer un presupuesto debidamente financiado, condensando los costos de talento humano, materiales y tecnológicos ineludibles, para la asociación de expendedores de comidas rápidas y afines.

## PRESUPUESTO GENERAL

### TABLA N° 5 PRESUPUESTO

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO USD \$	COSTO MENSUAL USD \$	MESES	COSTO TOTAL USD \$
<b>Recursos Humanos</b>					
Administrador	1	435.65	435.65	12	5.227,80
Auxiliar Contable	1	435.65	435.65	12	5.227,80
Beneficios (2)	1	129.45	129.45 129.45	12	1.553,40
<b>Subtotal</b>					<b>12.009,00</b>
<b>Recursos Materiales</b>					
Escritorio	2	90	180	1	180,00
Sillas de Oficina	2	45	90	1	90,00
Suministros	2	35	70	1	70,00
<b>Subtotal</b>			<b>340</b>		<b>340,00</b>
<b>Recursos Tecnológicos</b>					
Impresoras	1	120	120	1	120,00
Internet	1	35	35	1	35,00
<b>Subtotal</b>					<b>155,00</b>
Presupuesto					
Subtotal de Recursos Humanos					12.009,00
Subtotal de Recursos Materiales					340,00
Subtotal de Recursos tecnológicos					155,00
<b>Total</b>					<b>12.504,00</b>

**Fuente:** Asó. De Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines.

**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

#### 4.15 PLAN DE ACCIÓN.

**GRÁFICO N° 23: PLAN DE ACCIÓN**

<b>Problema Principal:</b> ¿De qué manera influye una estructura organizacional en el desempeño administrativo de la Asociación de Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?.				
<b>FIN DEL PROPUESTA:</b>				<b>INDICADORES:</b>
Elaborar una propuesta de un diseño organizacional para mejorar el desempeño de la Asociación de Expendedores de Comida Rápida y Afines del Balneario Ballenita, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena.				Asociación con diseño organizacional
<b>PROPÓSITO DE LA PROPUESTA:</b>				<b>INDICADOR:</b>
Mejorar del desempeño administrativo de la Asociación de expendedores de comida rápida y afines del balneario Ballenita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.				Mejor el desempeño administrativo de la asociación.
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Coordinador del Objetivo</b>	<b>Actividades</b>
Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la técnica del análisis FODA.	Análisis FODA.	Elaborar un diagnóstico mediante la determinación de resultados de la aplicación del diseño organizacional.	Presidente de la Asociación	Analizar la situación interna.

Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del objetivo	Actividades
Representar la estructura, a través un organigrama funcional.	Proceso Administrativo, Funciones	Motivar a los socios de acuerdo a las áreas establecidas, a través de la socialización del contenido del diseño organizacional.	Presidente de la Asociación	Coordinar acciones específicas con la directiva.
Establecer factores administrativos de la organización, mediante la descripción de niveles, funciones y perfiles acordes a las necesidades de la asociación.	Descripción de funciones	Evaluar el alcance de los objetivos, mediante procedimientos de monitoreo y seguimiento al cumplimiento y obligaciones.	Presidente de la Asociación	Estructurar el área de acuerdo al perfil
Optimizar la utilización de los recursos disponibles de la asociación, mediante el uso del instrumento de consulta de diseño organizacional.	Recursos	Desarrollando el conocimiento de los asociados mediante capacitaciones adecuadas igualmente enseñarle para el desarrollo de las actividades.	Directivos de la Asociación	Ejecutar la investigación impartir conocimientos.

**Fuente:** Asoc. De Expendedores de comidas rápidas y afines.

**Elaborado:** Karina Chalén Torres.

#### **4.16 CONCLUSIONES.**

La Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita, dispone de un instrumento de consulta sobre cómo realizar un diagnóstico organizacional a través de la técnica del análisis FODA.

El trabajo de titulación presenta la descripción de una dirección estratégica a través de factores administrativos como la visión, misión, objetivos, políticas y valores, para la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita.

Se propone un modelo de diseño organizacional que hace énfasis en la cultura institucional, sistema de control y aspectos legales para alcanzar la eficiencia y eficacia de la Asociación expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, balneario Ballenita.

Se han establecido los perfiles y funciones de los directivos; y requisitos para ingreso a la asociación en calidad de socio, lineamientos que viabilizan la identificación de conocimientos y habilidades, así como la eficiencia y la eficacia de todos los asociados, presentando la forma de evaluar el desempeño de las actividades.

#### **4.17 RECOMENDACIÓN.**

Socializar el diseño organizacional a los miembros de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

Aplicar el diseño organizacional, instrumento que ayuda a mejorarla estructura, funciones y tareas que debe desempeñar cada miembro de la asociación; además contiene información suficiente para el cumplimiento de los objetivos de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.

A los Directivos, mantener y velar por la mejora continua de sus funciones y tareas dentro y fuera de la Asociación, buscando el buen desempeño de sus actividades hasta convertirse en modelo a seguir, al momento de ofrecer un servicio a los turistas.

A los Socios, implantar una cultura organizacional, que oriente el comportamiento de los miembros de la organización, aprovechando las fortalezas y oportunidades que brinda la entidad, para alcanzar la calidad en su gestión administrativa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- AYOUB, José (2011) Estilos de Liderazgo y su eficiencia en la administración pública mexicana, primera edición.
- BATEMAN, Thomas; SNELL, Scott (2009). Administration. Liderazgo y colaboración; en un mundo competitivo. McGraw Hill; México.
- CHIAVENATO, I. Y SAPIRO, A. (2011). Planeación Estratégica fundamento y aplicaciones
- CONTI, Carlos (2009). El diseño de organizaciones competitivas. 10 ma edición.
- DAFT, Richard (2007). Teoría y diseño organizacional” 9na ed. Thompson Editores. México.
- FERNÁNDEZ, Esteban (2010). Administración de empresas: Un enfoque interdisciplinar, Madrid: Paraninfo.
- FONSECA, Oswaldo (2011) . Sistemas de control interno para organizaciones. Primera Edición.
- GARCIA, Abad (2005). Evaluación de la calidad de los sistemas de información.
- GRANADOS, Martin (2008). Liderazgo organizacional, Ed. Edamsa México.
- HIGUITA, Daimer (2011). Parámetros de Diseño Organizacional: Incidencia en la Productividad y en los Vínculos Sociales. Bogotá, Colombia.

- IGLESIAS, Miriam Y CORTÉS, Manuel (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación, Primera edición México.
- JUANES, Bruno Y BLANCO, Juli (2001). El Gato de Alicia: Modelos de calidad en la Administración Pública.
- MATILLA, Kathy (2008). Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas.
- NAVAJO, Pablo (2009). Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas
- PAREDES, Wilson; PAREDES, Nataly (2011). Investigación en acción. Primera edición. Rijabal Editores.
- KOTLER, Philip y ARMSTRONG Gary (2008) Fundamentos de Marketing 8va Edición.
- KOONTZ, H y Weihrich, H (2007). Elementos de Administración, un Enfoque Internacional. Editores S.A de C.V. Mexico.
- RODRIGUEZ Joaquín (2005) Como Aplicar la Planeación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa, Quinta Edición Editorial Thomson, México.
- RODRÍGUEZ, Joaquín (2006) Administración Moderna de Personal, Edición Editorial Thomson, México.
- SABINO, Carlos (2001) Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México.
- SOSA, Labrada (2008) Modelo de Diseño Organizacional para el Complejo de Investigaciones de Tecnologías Integradas (CITI).Cuba, 2008.

## **WEB**

- <http://jianethm.blogspot.com/>
- <http://plan.senplades.gob.ec/>
- <http://www.sri.gob.ec/web/guest/33@public>

# **ANEXOS.**



**ANEXO N° 1 ENTREVISTAS.**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DE LA DIRECTIVA.**

**OBJETIVO.-**

Proporcionar datos fundamentales para la elaboración de un Diseño Organizacional, con el propósito de mejorar la gestión administrativa.

1. ¿Cuántos años tiene de pertenecer a la Asociación?

---

---

---

2. ¿Existe un organigrama estructural en la asociación?

---

---

---

3. ¿Los integrantes de la asociación han realizado alguna capacitación?

---

---

---

4. ¿Conoce Ud. lo que es un diseño organizacional?

---

---

---

5. ¿Cree que es necesaria la implementación de un Diseño Organizacional para el mejoramiento de la administración de la Asociación?

---

---

6. ¿Conoce usted la importancia de las políticas y reglas dentro de una organización?

---

---

---

7. ¿La misión y visión de la Asociación, se encuentra actualizada en relación a este tipo de organización?

---

---

8. ¿Cree usted que los socios de la organización identifican sus valores?

---

---

9. ¿La asociación posee un organigrama y detalle funcional con que se encuentra laborando?

---

---

---

10. ¿Pueden hacerse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de actividades?

---

---

---



**ANEXO N° 2 ENCUESTAS SOCIOS.**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.**  
**ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS SOCIOS.**



**OBJETIVO.-**

Proporcionar datos fundamentales para la elaboración de un Diseño Organizacional, con el propósito de mejorar el desempeño administrativo.

- 1 **¿Ha realizado usted alguna compra ofrecida por la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?**  
SI  NO
- 2 **¿El servicio o producto que ofrece la Asociación con sus expectativas de calidad de manera: ?**  
Excelente   
Bueno   
Regular   
Pésimo
- 3 **¿Cómo considera la atención de los socios por parte los integrantes de la Asociación?**  
Muy Bueno   
Bueno   
Regular   
Pésimo
- 4 **Escoja usted el aspecto más importante a la hora de adquirir el producto o servicio en la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?**  
Precio   
Producto   
Promoción
- 5 **¿Conoce usted cual es la competencia principal de la Asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines?**  
SI  NO
- 6 **¿Considera usted importante que los integrantes de la asociación de expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines, se capacite en atención al cliente?**  
Totalmente   
Medianamente   
No es necesario



## ANEXO N° 4 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONTROL

**SOCIO** \_\_\_\_\_

**ÁREA** \_\_\_\_\_

FECHA	TIPO DE REPORTE	REFERENCIA	FIRMA

**Fuente:** Asó. Expendedores de comidas rápidas, artesanías y afines.  
**Elaborado:** Karina Chalén Torres.



## ANEXO N° 6 FOTOS.

Diferentes áreas de trabajo de los socios.



**Fuente:** Observación Directa.  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

**ANEXO N° 7 FOTOS.  
ACTIVIDADES DE LA ASOCIACIÓN**



**ÁREAS DE ADMINISTRATIVA.**



**Fuente:** Observación Directa.  
**Elaborado por:** Karina Chalén Torres.

## ANEXO N° 8 ACTA CONSTITUTIVA.

### ACTA CONSTITUTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES " BALNEARIO BALLENTA " DE LA PLAYA Y MALECÓN DE BALLENTA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE GUAYAS.

En el Balneario Ballenta, del Cantón Santa Elena, Provincia del Guayas, República del Ecuador, a los 21 días del mes de Abril del 2.004, siendo las veinte Horas, en la Sede del club Social y Deportivo Rocafuerte, del Cantón Santa Elena, previo auto convocatoria por un grupo de personas trabajadores en este sector, se reúnen los siguientes señores: Andrade Coax Marina Nieves, Basilio Soriano Folcota Cecilia, Balón Tomalá Medardo Ovidio, Chalén Rodríguez Pedro Isidro, Chulén Torres Marjorie Esperanza, Chonillo Plus Juan Desiderio, Chalen Torres Mercy Susana, Chancay Ramirez Lidia Mariano, Chonillo Martínez Pedro Sebastián, Del Pezo Tomalá Eladio Luciano, Del Pezo Tomalá Luz Esmélida, Del Pezo Merchán Pascualito Sixto, Dominguez Reyes Víctor Jimmy, Flores Ramirez Julia Maximino, Greña Ashanga Francisca Dolores, Holguín Rosales Juan Cruz, López Zarabrano Italo Santiago, Láinez Pedro Fernando, Láinez Noroña Manuel Fernando, Malave Rosales José Del Carmen, Malave Rosales Juan Armando, Malave Rosales Mercedes, Mélica Quiroz Lucía Maribel, Muñoz Sarango Víctor Alejandro, Neira Farfán Edwin Duval, Perero Suárez Luis Javier, Pozo Del Pezo Kenya Patricia, Pozo Romero María Alejandra, Reyes Basilio Fanny Alejandra, Reyes Basilio Miriam Patricia, Reyes Rodríguez Rosa Magdalena, Reyes Láinez Ramón, Rosales Pabla Genoveva, Solís Márquez Duval Calixto, Solano Rodríguez Wilson Enrique, Suárez Chancay Nancy Del Carmen, Soriano Reyes Alberto Etlas, Vera Herrera Verónica Cecilia, Villao Rosules Sandra Lucy, Torres Prudente Georgina Esperanza, Torres Prudente Emma Lucía, Tomalá Cacan María Lorena.

El señor Duval Solís Márquez, da la bienvenida a los concurrentes y los agradece por su presencia, manifestando que el objeto de esta reunión es cruzar ideas para constituir una organización de carácter Social.

Interviene el señor Víctor Domínguez Reyes, y expresa que para proceder legalmente debemos designar un director de Asamblea y un Secretario ad-hoc, proponiendo los nombres de los señores, Eladio Del Pezo Tomalá y Alberto Soriano Reyes, en su orden, reciben el respaldo unánime de los presentes.

El Director y el Secretario asumen sus funciones:

Solicita la palabra el Director Eladio del Pezo Tomalá, quién agradece su nombramiento y hace conocer que existe el deseo de conformar la Organización con la ayuda del señor Medardo Balón Tomalá, habiéndose elaborado un proyecto de estatuto de esta Asociación, mencionando que en esta oportunidad se constituya dicha entidad.

La moción tiene apoyo de los señores Edwin Neira Farfán y Víctor Muñoz Sanango, luego de largas deliberaciones se procedió a determinar que la Asociación se denominará Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines "BALNEARIO BALENITA," perteneciente del Cantón Santa Elena Provincia del Guayas.

Concedida que le fue la palabra por el señor director, interviene la señora Marina Andrade y mociona que se designe la directiva provisional de la organización, facultándosele realizar todos los trámites hasta obtener Personería Jurídica, moción que recibe el apoyo de los señores Ramiro Reyes Láinez y Marjorie Chalen Torres, la misma que aprobada por los presentes asambleístas.

Realizadas las elecciones, la Directiva provisional queda integrada de la siguiente manera.

PRESIDENTE	Sr. Duval Calixto Solis Márquez
VICEPRESIDENTE	Sr. Víctor Jimmy Domínguez Reyes
SECRETARIA	Srta. Kennya Patricia Pozo del Pezo
PROSECRETARIA	Srta. Marjorie Esperanza Chalen Torres
TESORERO	Sr. Eladio Luciano Del Pezo Tomalá
SINDICO	Medardo Ovidio Balón Tomalá
VOCALES	PRINCIPALES
PRIMER VOCAL	Sr. Alberto Elías Soriano Reyes
SEGUNDO VOCAL	Sr. Edwin Duval Neira Farfán
TERCER VOCAL	Sra. Marina Nieves Andrade Coax
VOCALES	SUPLENTES
PRIMER VOCAL	Sr. Ramiro Reyes Láinez
SEGUNDO VOCAL	Sr. Víctor Alejandro Muñoz Sanango
TERCER VOCAL	Sr. Italo Santiago López Zambrano

El señor director de Asamblea toma la promesa de rigor a la directiva provisional, quienes prometen desempeñar sus funciones legalmente.

## ANEXO N° 9 NOMINA DE DIRECTIVA.

Año - 2004

NOMINA DE LA DIRECTIVA PROVISIONAL DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RAPIDAS, ARTESANIAS Y FINES - BALNEARIO BALLENTA, CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA DEL GUAYAS.

PRESIDENTE	Sr. Duval Calixto Solís Márquez
VICEPRESIDENTE	Sr. Víctor Jimmy Domínguez Reyes
SECRETARIA	Srta. Kenya Patricia Pozo de Pezo
PRO-SECRETARIA	Srta. Marjorie Esperanza Chalén Torres
TESORERO	Sr. Eladio Luciano Del Pezo Tomalá
SINDICO	Sr. Medardo Ovidio Balón Tomalá
VOCALES	PRINCIPALES
PRIMER VOCAL	Sr. Alberto Elías Soriano Reyes
SEGUNDO VOCAL	Sr. Edwin Duval Neira Farfán
TERCER VOCAL	Sra. Marina Nieves Andrade Coox
VOCALES	SUPLENTES
PRIMER VOCAL	Sr. Ramiro Reyes Láinez
SEGUNDO VOCAL	Sr. Víctor Alejandro Muñoz Sarango
TERCER VOCAL	Sr. Italo Santiago Lopez Zambrano

  
Duval Calixto Solís Márquez  
PRESIDENTE

  
Kenya Patricia Pozo Del Pezo  
SECRETARIA

## ANEXO N° 10 ESTATUTO.

ESTATUTO DE LA ASOCIACION DE EXPENDEDORES DE COMIDAS "RAPIDAS, ARTESANIAS Y AFINES " BALNEARIO BALLEENITA "

### CAPITULO I

#### CONSTITUCIÓN DOMICILIO Y DURACIÓN

Art.1.- Mediante el presente Estatuto, constitúyase la Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines " BALNEARIO BALLEENITA," como una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, reguladas por las disposiciones del TITULO XXIX del Libro Primero del Código Civil y con sujeción a las normas establecidas en el presente Estatuto, Reglamento Interno y demás resoluciones de Asamblea general de socios que se dictaren.

Art. 2.- La Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines "BALNEARIO BALLEENITA," tendrá su domicilio en el Balneario Ballenita del Cantón, Santa Elena, Provincia del Guayas, República del Ecuador.

Art. 3.- La Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías, y Afines "Balneario Ballenita," tendrá una duración indefinida y su número de socios será ilimitado, pudiendo disolverse de conformidad con el presente Estatuto y la ley.

Art. 4.- La Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías, y Afines "Balneario Ballenita," como tal no podrá intervenir en asuntos políticos y religiosos.

### CAPITULO II

#### DE LOS FINES DE LA ASOCIACIÓN

Art. 5.- Los fines de la Asociación de Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías, y Afines " Balneario Ballenita ",son los siguientes:

a). Agrupar en su seno a todos los que trabajan como Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines en el Balneario Ballenita, del Cantón Santa Elena, Provincia del Guayas, para que participen a la concesión de mejoras para todos los socios .

b). Realizar planes, proyectos y programas que vayan directamente en beneficio de todos sus asociados.

- c). Conseguir de las autoridades el amparo de las leyes para actividad que realizan todos los socios, en calidad de Microempresario, favorecer a la clase artesanal en general
- e). Establecer el sistema de ayuda colectiva que permita la unidad de todos los socios.
- f). Establecer un beneficio para los servicios que se consideren necesarios, especialmente que vayan dirigidos a todos los trabajadores Expendedores de Comidas Rápidas, Artesanías, y Afines " Balneario Ballenita ", que se encuentren expuestos a riesgo.
- g). Procurar que los servicios existentes en la Asociación cumplan con sus funciones, para los que fueron creados.
- h). Mantener relaciones de confraternidad con organizaciones similares y fortalecer la Asociación.
- i). Desarrollar constantemente actos sociales, culturales, y deportivos para sus socios a fin de mantener relaciones cordiales entre sus asociados y organizaciones fraternas.
- j). Realizar un control permanente de superación en el Expendio de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines " Balneario Ballenita ", y que no vayan en perjuicio de sus asociados, coordinando para el efecto con los Organismos Estatales, Municipales del Cantón y la provincia, para planificar el trabajo y cualquier otra actividad que permita mejorar la presentación de nuestro servicio a la comunidad.
- k). Dictar cursos de Relaciones Humanas y Técnicas de Ventas, para poder obtener el perfeccionamiento con nuestra actividad, a fin de mejorar los ingresos de sus asociados.
- l). Formar una caja de Ahorro y Crédito para todos sus socios.
- m). Cumplir con las demás actividades que guarden relación con sus principios fundamentales siempre y cuando no se opongan en expresas disposiciones legales.

Art. 6.- Para el cumplimiento de los fines anotados en el artículo anterior, la entidad recurrirá a todos los medios permitidos por la ley.

### CAPÍTULO III

#### DE LOS SOCIOS

Art. 7.- Son socios

- a).- Todos los mayores de 18 años de edad que trabajan como Vendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines " Balneario Ballenita " Cantón Santa Elena, Provincia del Guayas, que suscriben el Acta de constitución de la Asociación en calidad de socios fundadores.
- b).- Todas las personas que trabajan como Vendedores de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines " Balneario Ballenita, que posteriormente a su constitución solicitaren por escrito su afiliación de pertenecer a la entidad y fuese aceptada por la Asamblea General, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos en el estatuto y Reglamento Interno.

Art. 8.- Son deberes de los socios.

- a).- Cumplir y hacer cumplir el presente Estatuto, Reglamento Interno y demás resoluciones determinadas por los organismos directivos.
- b).- Coadyuvar en forma efectiva en el cumplimiento de los fines de la Asociación.
- c).- Asistir a las asambleas general ordinarias y extraordinarias que fueren convocadas por el directorio.
- d).- Cumplir con las comisiones que le encomendaren. Resueltas por las Asamblea General de socios
- e).- Mantener reuniones sobre las disposiciones de las Leyes y reglamentos que deben cumplir y acordados por medio de las autoridades que se consignan con nuestra rama de salud.
- f).- Hacer cumplir las disposiciones emanadas de la defensa que tenga que ver con nuestra rama.
- g).- Recaudar Cuotas Extraordinarias para cualquier gasto que tenga la Asociación, la que serán cubiertas por todos sus socios.
- h).- Pagar cumplidamente las cuotas ordinarias y extraordinarias dispuestas por la Asamblea General
- i).- Guardar respeto y consideración que se merecen directivos y socios de la entidad.

Art. 9.- DERECHO DE LOS SOCIOS.

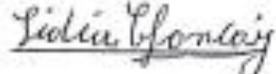
- a).- Elegir y ser elegidos para desempeñar cualquier cargo directivo.
- b).- Tener voz y voto en todas las deliberaciones como socio activo.
- c).- Gozar de todos los beneficios que brinda la entidad establecido en el presente Estatuto y Reglamento interno.
- d).- En caso de enfermedad y calamidad doméstica, la Asociación prestará la ayuda necesaria de acuerdo al reglamento Interno establecidos por la asamblea general.
- e).- Designar a las personas que se beneficien con el fondo mortuario en caso de fallecimiento.
- f).- Sugerir por escrito a la asamblea general, cuando estime necesario para efectos de mejorar el funcionamiento administrativo de la Asociación.
- g).- Asistir puntualmente a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General que se convoque de acuerdo al Estatuto.

Art.- 10.- SON CONDICIONES PARA NUEVOS SOCIOS.

- a).- Ser Expendedor de Comidas Rápidas, Artesanías y Afines en el Balneario Ballenita

**ANEXO N° 11 NOMINA SOCIOS FUNDADORES.**

NOMINA DE SOCIOS FUNDADORES DE LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES " BALNEARIO BALLENTA ", CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DEL GUAYAS.

APELLIDOS Y NOMBRES	N° CEDULA	FIRMAS
Andrade Coox Marina Nieves	091271743-6	
Basilio Soriano Felicita Cesaría	090412986-3	
Balón Tomalá Medardo Ovidio	090478340-4	
Chalén Rodríguez Pedro Isidro ✓	090641156-5	
Chalén Torres Marjorie Esperanza ✓	092427034-1	
Chonillo Plua Juan Desiderio	130110986-2	
Chalén Torres Mercy Susana ✓	092572896-6	
Chancay Ramírez Lidia Mariann	092486386-5	



Chonillo Martínez Pedro Sebastián	130359776-7	
Del Pezo Tomalá Eladio Luciano	090598598-2	
Del Pezo Tomalá Luz Esmelida	090950305-4	
Del Pezo Merchán Pascualito Sixto	091156367-4	
Dominguez Reyes Victor Jymmy ✓	091102736-5	
Flores Ramírez Julia Maximina	091698860-3	
Grefa Ashanga Francisca Dolores	150024742-2	
Holgún Rosales Juan Cruz	091094975-9	
López Zambrano Italo Santiago	171446243-7	
Lainez Pedro Fernando	091004642-0	
Lainez Noroña Manuel Fernando	092340861-1	
Malave Rosales José del Carmen	090360319-9	
Malave Rosales Juan Armando	090647889-6	
Muñoz Sanango Víctor Alejandro	091538485-3	
Malave Rosales Mercedes	090729184-3	
Mética Quiroz Lucía Maribel	091708124-2	



CARTA AVAL

**ASOCIACION DE EXPENDEDORES DE  
COMIDAS RAPIDA, ARTESANIAS Y AFINES  
"BALNEARIO BALLEENITA"**

*Fundado el 24 DE Abril del 2.004  
Acuerdo ministerial n° 7140  
Ballenita – Santa Elena - Ecuador*

Ing. Mercedes Freire Rendón.  
**DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.**

De mi consideración:

La Sra. Hicilda Orrala Borbor, presidenta de la Asociación de Expendedores de comidas rápidas y afines, balneario Ballenita, doy aval a la estudiante, Srta. Karina Jessenia Chalén Torres, con C.I. No. 092726284-0, estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Carrera de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, quien realizara el levantamiento de información de la asociación.

Particular que doy a conocer para trámites correspondientes.

Atentamente;

  
Sra. Hicilda Orrala Borbor.  
Presidente.

**SUÁREZ REYES MERCY LUPE**

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Nº DE REGISTRO 1006-03-457765

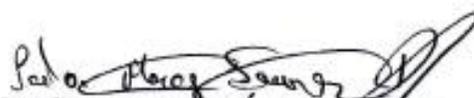
## CERTIFICADO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la señorita **CHALÉN TORRES KARINA JESSENIA**, con cédula de ciudadanía n° **092726284-0**, cuyo tema de tesis es **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE COMIDAS RÁPIDAS, ARTESANÍAS Y AFINES BALNEARIO BALLEINITA” EN EL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

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

La Libertad, Noviembre de 2013

Atentamente,



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