



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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN
INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS,
BISUTEROS Y AFINES DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: DIEGO ANGEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ

TUTORA: 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
INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS,
BISUTEROS Y AFINES DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,**

AÑO 2013

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: DIEGO ÁNGEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 09 de Mayo 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2013**” elaborado por el Sr. DIEGO ANGEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ, egresado de la Escuela de Ingeniería Comercial, Carrera de Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de INGENIERO 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.

TUTORA

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación está dedicado primeramente a Dios Todo Poderoso, quien es aquel que nos brinda la oportunidad de vivir y él es quien me ha llenado de fuerzas en mi lucha diaria para poder cumplir con mis objetivos planteados.

A mis padres: Ángel González y María González, que mediante su excelente educación que con gran esmero y mucho cariño han hecho de mí una persona de bien, por darme su apoyo para siempre seguir adelante y enseñarme a enfrentar las dificultades con los que el destino me pone a prueba.

También dedico este trabajo a mis compañeros de curso con los que viví momentos inolvidables durante nuestra formación académica.

Este pequeño triunfo que significa mucho para mí, se lo dedico a todas aquellas personas que creyeron en mí y que de alguna u otra manera estuvieron apoyándome siempre.

Diego González González

AGRADECIMIENTO

También agradezco a los docentes y a todos los que conforman la Universidad Estatal Península de Santa Elena quienes han compartido sus conocimientos hacia mi persona, los cuáles serán de mucha utilidad para mi futura vida profesional.

Un agradecimiento especial a mis padres, por todo el apoyo brindado en todos los días de mi vida, por siempre alentarme en los momentos difíciles.

Y un agradecimiento de manera especial a la Econ. Margarita Panchana Panchana y a la Econ. Hermelinda Cochea Tomalá por el tiempo dedicado en la revisión del presente trabajo, quienes han sido parte fundamental para que este trabajo sea elaborado de la mejor manera posible.

Diego González González

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. Félix Tigrero González, MSc
**DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERIA COMERCIAL**

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá
PROFESOR DE ÁREA

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESOR - TUTOR

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
INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS,
BISUTEROS Y AFINES DEL CANTÓN SALINAS,
AÑO 2013**

Autor: Diego Ángel González González

Tutor: Econ. Margarita Panchana Panchana

RESUMEN

Se ha elaborado el trabajo sobre diseño organizacional, con el único objetivo de conseguir el desarrollo de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, este trabajo está enfocado en obtener el logro de la eficiencia y eficacia en la coordinación de sus actividades. La asociación está constituida desde hace 21 años, fue fundada el 5 de Mayo de 1992, mediante acuerdo ministerial N° 107–2002, cuenta con un total de 25 socios, los cuáles se dedican a la producción de artesanías, elaboradas en materiales como fibra, concha, plata entre otros, además esta asociación cuenta con el apoyo de instituciones públicas como el MIPRO, el ministerio de turismo y principalmente del GAD de Salinas. Para determinar el alcance de la tesis fue necesario definir el tipo de investigación, para el trabajo en cuestión se consideró el método descriptivo–correlacional, ya que es necesario para la aplicación de dos tipos de variables independiente (causa) y dependiente (efecto) con la finalidad de obtener información confiable para determinación de la viabilidad del trabajo. Este diseño organizacional será un instrumento de vital importancia para la asociación porque se enfoca en mejorar su estructura interna, mediante la implementación de estrategias, manuales, procedimientos que servirán para que los socios puedan tener claramente definidas cuales son las funciones y responsabilidades que deben cumplir, según el puesto que se encuentre desempeñando dentro de la asociación. Se ha realizado este trabajo con el único fin de contribuir en la eficiencia de la coordinación de actividades de la asociación, además servirá como una guía para que todos los socios puedan ejercer eficientemente sus actividades y que ellos lleguen a concientizar sobre la importancia de trabajar coordinadamente, con el propósito de lograr el crecimiento de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XIII
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
HIPÓTESIS	7
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	7
IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	7
CAPÍTULO I	11
MARCO TEÓRICO	11
1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
1.1.1. Generalidades del diseño organizacional	11
1.1.2. Concepto de diseño organizacional	11
1.1.3. Objetivo del diseño organizacional	12
1.1.4. Importancia del diseño organizacional	12
1.1.5. Elementos del diseño organizacional	13
1.1.6. Modelos de diseño organizacional	14
1.2. ORGANIZACIÓN	16
1.2.1. Concepto de organización	16
1.2.2. Importancia de la organización	16
1.2.3. Tipos de organización	17
1.2.3.1. Organización formal	17
1.2.3.2. Organización informal	18
1.2.5. Tipos de estructura organizacional	18
1.3. ANÁLISIS SITUACIONAL	19

1.3.1.	FODA	19
1.3.2.	Análisis interno	19
1.3.2.1.	MEFI	20
1.3.3.	Análisis externo	20
1.3.3.1.	MEFE	20
1.4.	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	21
1.4.1.	Misión	21
1.4.2.	Visión	21
1.4.3.	Objetivos	21
1.4.4.	Estrategia	22
1.5.	CULTURA ORGANIZACIONAL	23
1.6.	POLÍTICAS	23
1.7.	MARCO LEGAL	24
1.8.	PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR	26
1.9.	MARCO REFERENCIAL	27
CAPÍTULO II		30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		30
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	30
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.3.	ALCANCE	31
2.4.	PARADIGMA	31
2.5.	MÉTODO	32
2.5.1.	Método no experimental o Ex post-facto	32
2.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
2.6.1.	Investigación bibliográfica	32
2.6.2.	Investigación de campo	32
2.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
2.7.1.	Métodos de recolección de datos	33
2.7.1.1.	Encuesta	33
2.7.1.2.	Observación	34
2.8.	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
2.8.1.	Población	35
2.8.2.	Muestra	36
CAPÍTULO III		43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		43
3.1.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	43
3.2.	ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN	43
3.3.	ENCUESTAS	43
3.3.1.	Encuesta aplicada a los clientes de la asociación	45
3.3.2.	Encuesta aplicada a los integrantes de la asociación	61
3.3.	RESUMEN DE LOS GRÁFICOS	77
3.4.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	77
3.4.1.	Chi cuadrada	77
CONCLUSIONES		83
RECOMENDACIONES		84

CAPÍTULO IV	85
DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES	85
INTRODUCCIÓN	85
4.1. OBJETIVOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	86
4.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN	86
4.2.1. Misión de la asociación	86
4.2.2. Visión de la asociación	87
4.2.3. Objetivos de la asociación	87
4.2.4. Análisis situacional	87
4.2.4.1. Análisis FODA	87
4.2.4.2. Análisis interno	89
4.2.4.3. Análisis externo	90
4.2.5. Estructura organizacional	93
4.2.5.1. Estructura orgánica	93
4.2.5.2. Orgánico funcional	95
TÍTULO I: ORGANIZACIÓN	97
TÍTULO II: FUNCIONES PARA LOS SOCIOS	99
TÍTULO III: DEBERES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS	105
TÍTULO IV: INGRESOS Y BAJAS EN LA ASOCIACIÓN	106
4.3. ESTRATEGIAS	107
4.3.1. De comercialización	107
4.3.2. De producto	108
4.3.3. De precios	109
4.3.4. Trabajo en equipo	110
4.3.5. División de trabajo	111
4.3.6. Capacitaciones	111
4.4. CULTURA ORGANIZACIONAL	114
4.5. POLÍTICAS PARA LA ASOCIACIÓN	115
4.6. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD	116
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES	123
GLOSARIO	124
ABREVIATURAS	128
BIBLIOGRAFÍA	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1:	Organigrama	45
GRÁFICO N° 2:	Funciones del personal	46
GRÁFICO N° 3:	Trabajo en equipo	47
GRÁFICO N° 4:	La organización mejorará la relación	48
GRÁFICO N° 5:	Trabajo de los integrantes	49
GRÁFICO N° 6:	Alcance de objetivos	50
GRÁFICO N° 7:	Distribución de funciones	51
GRÁFICO N° 8:	Importancia de coordinación de actividades	52
GRÁFICO N° 9:	Coordinación de actividades	53
GRÁFICO N° 10:	Políticas de la asociación	54
GRÁFICO N° 11:	Capacitaciones	55
GRÁFICO N° 12:	Necesidad de más capacitaciones	56
GRÁFICO N° 13:	Servicio ofertado	57
GRÁFICO N° 14:	Calidad de los productos	58
GRÁFICO N° 15:	Atención personalizada	59
GRÁFICO N° 16:	Publicidad	60
GRÁFICO N° 17:	Importancia de un diseño organizacional	61
GRÁFICO N° 18:	Mejoramiento en la coordinación de actividades	62
GRÁFICO N° 19:	Trabajo en equipo	63
GRÁFICO N° 20:	Organización dentro de la asociación	64
GRÁFICO N° 21:	Eficiencia al realizar las actividades	65
GRÁFICO N° 22:	Cumplimiento de las metas	66
GRÁFICO N° 23:	Planificación de los directivos	67
GRÁFICO N° 24:	Coordinación en distintas áreas	68
GRÁFICO N° 25:	Número de socios	69
GRÁFICO N° 26:	Información sobre políticas	70
GRÁFICO N° 27:	Capacidades de los socios	71
GRÁFICO N° 28:	Capacitaciones	72
GRÁFICO N° 29:	Servicio que brindan	73
GRÁFICO N° 30:	Productos que ofrecen	74
GRÁFICO N° 31:	Atención al cliente	75
GRÁFICO N° 32:	Reconocimiento de la asociación	76
GRÁFICO N° 33:	Organigrama	94

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1:	Cuadro de operacionalización de la variable independiente	9
CUADRO N° 2:	Cuadro de operacionalización de la variable dependiente	10
CUADRO N° 3:	Diseño organizacional según Richard Daft	14
CUADRO N° 4:	Diseño organizacional según Henry Mintzberg	15
CUADRO N° 5:	Población – Socios	35
CUADRO N° 6:	Población – Ciudadanos salinenses	35
CUADRO N° 7:	Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (ciudadanía del cantón Salinas)	40
CUADRO N° 8:	Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (socios)	41
CUADRO N° 9:	Organigrama de la asociación	45
CUADRO N° 10:	Funciones del personal	46
CUADRO N° 11:	Trabajo en equipo	47
CUADRO N° 12:	Organización al interior de la asociación	48
CUADRO N° 13:	Trabajo de los integrantes	49
CUADRO N° 14:	Diseño organizacional facilitará el alcance de los objetivos	50
CUADRO N° 15:	Planificación para distribuir funciones	51
CUADRO N° 16:	Importancia de coordinación de actividades	52
CUADRO N° 17:	Coordinación de actividades	53
CUADRO N° 18:	Políticas de la asociación	54
CUADRO N° 19:	Instituciones que brindan capacitaciones	55
CUADRO N° 20:	Necesitan más capacitaciones	56
CUADRO N° 21:	Servicio ofertado por los socios	57
CUADRO N° 22:	Calidad de los productos	58
CUADRO N° 23:	Atención personalizada entre cliente-vendedor	59
CUADRO N° 24:	Publicidad	60
CUADRO N° 25:	Importancia de un diseño organizacional	61
CUADRO N° 26:	El diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades internas	62
CUADRO N° 27:	Existe el trabajo en equipo	63
CUADRO N° 28:	Están organizados los integrantes de la asociación	64
CUADRO N° 29:	Dentro de la asociación se realizan las actividades de manera eficiente	65
CUADRO N° 30:	Trabajo de los integrantes de la asociación contribuye al cumplimiento de las metas	66

CUADRO N° 31:	Planificación que realizan los directivos	67
CUADRO N° 32:	Coordinación entre las distintas áreas	68
CUADRO N° 33:	Número de socios	69
CUADRO N° 34:	Políticas de la asociación	70
CUADRO N° 35:	Condiciones de los socios para laborar	71
CUADRO N° 36:	Cada qué tiempo deberían capacitarse	72
CUADRO N° 37:	Servicio que brindan a los clientes	73
CUADRO N° 38:	Los productos que ofrecen son del agrado de los clientes	74
CUADRO N° 39:	Al cliente le agrada la atención que ustedes les brindan	75
CUADRO N° 40:	Reconocimiento de la asociación	76
CUADRO N° 41:	Datos para comprobar hipótesis	78
CUADRO N° 42:	Significado de la fórmula	79
CUADRO N° 43:	Nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie)	79
CUADRO N° 44:	Significado de la fórmula Chi Cuadrada	80
CUADRO N° 45:	Significado de la fórmula grado de libertad	81
CUADRO N° 46:	Matriz EFI	89
CUADRO N° 47:	Matriz EFE	90
CUADRO N° 48:	Análisis de Porter	91
CUADRO N° 49:	Matriz BCG de los productos de la asociación	92
CUADRO N° 50:	Matriz BCG de la asociación	92
CUADRO N° 51:	Plan de acción	117
CUADRO N° 52:	Presupuesto	119

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1:	Encuesta realizada a los clientes de la asociación	134
ANEXO N° 2:	Encuesta realizada a los socios	138
ANEXO N° 3:	Hoja volante	142
ANEXO N° 4:	Primera carta aval	143
ANEXO N° 5:	Segunda carta aval	144
ANEXO N° 6:	Cuña radial	145
ANEXO N° 7:	Cronograma de capacitaciones	146
ANEXO N° 8:	Directorio de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines	147
ANEXO N° 9:	Nómina y firmas de los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines	148
ANEXO N° 10:	Fotos	151
ANEXO N° 11:	Presidente de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines	152
ANEXO N° 12:	Personas que visitan la asociación para adquirir sus artesanías	153
ANEXO N° 13:	Certificado del Gramatólogo	154

INTRODUCCIÓN

El diseño organizacional se basa en elaborar una estructura orgánica donde se detallan funciones, cargos, cadenas de mando; ésta estructura se crea luego de haber realizado el análisis de la situación actual de la misma para tener en claro cuáles serán las partes en la que se deberá enfocar con el fin de mejorarlas. También se puede decir que es el proceso en el cual se diagnóstica y selecciona la estructura formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar los objetivos de la asociación.

El trabajo de titulación detalla el contenido de cada capítulo, empezando con la presentación y formulación de la problemática existente, el porqué de la elaboración del diseño organizacional, los objetivos que se desea alcanzar mediante la creación e implementación de dicho instrumento y el análisis de las variables que surgieron en la hipótesis realizado a través de la matriz de operacionalización de las variables.

El presente trabajo de titulación de grado está compuesto de 4 capítulos, los cuales se detallan a continuación:

I CAPÍTULO. Dentro del marco teórico se representan las opiniones de autores respecto al diseño organizacional, se lo elaboró basado en la matriz de operacionalización de variables; se describe además los fundamentos y la importancia de este instrumento para que las organizaciones alcancen sus objetivos y metas trazadas conjuntamente con la satisfacción de las necesidades de los clientes.

II CAPÍTULO. Este capítulo comprende la metodología, la cual nos presenta los métodos y técnicas que se utilizaron para realizar este trabajo, el diseño de la

investigación fue descriptivo–correlacional, método que es necesario para la aplicación de dos tipos de variables independiente (causa) y dependiente (efecto) y los tipos de investigación fueron bibliográfica y de campo. Además se identificó la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos con la finalidad de obtener información confiable para la determinación de la factibilidad del trabajo de titulación.

III CAPÍTULO. Finalizado el proceso de recolección de datos se procedió a realizar su análisis e interpretación, a través de tablas que evidencian la distribución porcentual de los resultados de la encuesta realizada a los clientes e integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines; para mayor facilidad de interpretación los datos fueron ilustrados mediante representaciones gráficas.

IV CAPÍTULO. Se encuentra detallado la elaboración del diseño organizacional, se realiza la estructura formal orgánica con niveles funcionales que oriente la aplicación de las fases del proceso administrativo como son las etapas de: planeación, organización, dirección y control; diseñando el organigrama y describiendo las funciones de los órganos rectores, garantizando que el trabajo de titulación sea pertinente y relevante.

MARCO CONTEXTUAL

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la provincia de Santa Elena se hace indispensable que las organizaciones se adapten a los diferentes cambios que conllevan al desarrollo de la comunidad, por ende la existencia de una estructura formal en las organizaciones sean grandes o pequeñas debe ser imprescindible, ya que la inexistencia de un instrumento de esta naturaleza ocasionaría consecuencias negativas que pueden ser críticas e impedirían el éxito de las organizaciones y que incluso pueden afectar su existencia en corto o mediano plazo.

Las asociaciones suelen tener deficiencias en sus estructuras orgánicas, teniendo como consecuencia que sus miembros no tengan claro cuáles son las funciones que deben cumplir dentro de la agrupación. Al no poseer un personal con los conocimientos necesarios acerca de las funciones que deben realizar, no se podrá realizar un trabajo eficiente y coordinado que contribuya al cumplimiento de los objetivos, por ende la asociación no estará preparada para asumir retos de competitividad, debido a las múltiples deficiencias que tienen en su estructura interna.

El diseño organizacional es un instrumento estratégico que se utiliza cada vez más en las organizaciones, se aplica con la finalidad de mejorar la coordinación y la distribución de funciones, de tal manera que este instrumento será de mucha utilidad para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, no cuenta con una organización idónea que le permita enfrentar de manera rápida y eficaz los problemas que se presentan, 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. En busca del mejoramiento del desempeño y la productividad de la asociación se presenta la necesidad de proponer un diseño organizacional con el propósito de mejorar su estructura interna. De este modo lo que se busca es proporcionar un instrumento organizacional que esté acorde con la situación real y que se adapte a los objetivos de la asociación. Estos factores mencionados anteriormente son producto de la falta de planificación estratégica y de un proceso de organización, por esto se busca la creación de estructura orgánica y un manual que permita realizar eficientemente las actividades en la asociación.

La finalidad del diseño organizacional para la asociación Interprofesional es establecer y mantener una estructura organizacional idónea que permita definir una línea de mando en los diferentes niveles para todos sus miembros. El diseño organizacional se encargará de establecer el organigrama de la asociación, descripción de cargos, una propuesta organizacional acorde a sus actividades y un manual de funciones, que garantice el desarrollo eficaz y eficiente de sus responsabilidades, brindándoles a los asociados una manera más fácil y óptima de ejecutar sus actividades.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines hace falta una estructura orgánica bien definida para que facilite la división, distribución de funciones, además de la coordinación de actividades y tareas entre ellos, lo que origina que las labores se realicen de manera deficiente e incomunicada. Trabajan con una directiva a la que rinden cuentas cada vez que se convoca a reuniones, por lo que la comunicación se hace distante en cuanto al tiempo. Además se crean problemas por la escasa comunicación, ya que no

existen los canales adecuados para hacer llegar la información oportunamente a todos los miembros de la asociación.

JUSTIFICACIÓN

Para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines el diseño organizacional es de suma importancia para la distribución de funciones, ya que facilitará la planificación, organización y desarrollo de las actividades, pudiendo así trabajar de forma ordenada; la coordinación de actividades mejorará al punto en que todos los socios sabrán que deben hacer y cuando lo deben hacer.

El diseño organizacional tiene como fin la creación de una estructura orgánica que permita a los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines conocer sus responsabilidades, deberes, obligaciones y derechos; además los socios se encuentran comprometidos con el desarrollo de la asociación lo que hace viable la elaboración de este instrumento, de tal manera que las acciones se podrán ejecutar con eficiencia, mejorando a la vez la relación laboral, haciéndola visible al momento de tener contacto con el cliente.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide el diseño organizacional en el mejoramiento de la coordinación de las actividades de los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Será importante definir las generalidades del diseño organizacional mediante fundamentos teóricos?

2. ¿Se podrá determinar la situación actual de la asociación, mediante la aplicación de métodos y técnicas de investigación que faciliten la identificación del desarrollo del diseño organizacional?
3. ¿Qué tan importante será diagnosticar el impacto que produciría el cambio organizacional dentro de la asociación?
4. ¿Podrá ser posible la elaboración de un diseño organizacional mediante estrategias que direccionen la eficiente coordinación de actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diseño organizacional con información relevante que mejore la coordinación de las actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fundamentar el diseño organizacional mediante las diferentes concepciones o teorías que faciliten el análisis e interpretación del objeto de estudio.
2. Caracterizar la metodología en función de técnicas e instrumentos que permitan la obtención de información confiable y oportuna.
3. Diagnosticar la situación actual a través del análisis e interpretación de resultados obtenidos que guíen la elaboración del diseño organizacional.

4. Elaborar un diseño organizacional con enfoques, métodos y estrategias que direccionen la eficiente coordinación de actividades en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

HIPÓTESIS

El diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Siendo la variable el conjunto de hechos, fenómenos, rasgos o propiedades más o menos homogéneos para realizar el estudio que se propone, surge la posibilidad de entrelazar dichos fenómenos para formar un sistema de variables.

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

La variable es todo aquello que se puede medir, controlar o estudiar en una investigación. También puede afirmarse que las variables son características, atributos, rasgos, cualidades o propiedades que se dan a los individuos, grupos u objetos; es decir, las variables son características observables de algo y, a la vez, son susceptibles de cambio o variación. Una variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible a medirse.

Variable Independiente.- La variable independiente condiciona, explica o determina la presencia de otro fenómeno y puede ser manipulada por el investigador.

Variable Dependiente.- La variable dependiente es la conducta o fenómeno que requiere de explicación o que debe explicarse.

TEMA:

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES DEL CANTON SALINAS”. 2013.

1. **Unidad de análisis:** clientes y socios

2. **Variables.**

Variable dependiente: coordinación de las actividades.

Variable independiente: diseño organizacional

HIPÓTESIS NULA

Ho La coordinación de las actividades es independiente del Diseño Organizacional.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

Ha La coordinación de las actividades es dependiente del Diseño Organizacional.

CUADRO N° 1: Cuadro de operacionalización de la variable independiente

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem (Personal Interno)	Ítem (Clientes)	Instrumentos
El Diseño Organizacional mejorará la coordinación de las actividades de la asociación interprofesional de maestros, operarios, bisutereros y afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Diseño Organizacional	El Diseño Organizacional es un proceso donde los miembros de la organización ponen en práctica las estrategias, como por ejemplo trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la organización. El objetivo se lo alcanza en base a los procesos de toma de decisiones denominado planificación.	Diseño organizacional Estrategias Organización	Organigrama Distribución de funciones Trabajo en Equipo División del Trabajo Actividades Metas Planificación Coordinación	<p>1¿Usted sabe qué grado de importancia tiene para la asociación el diseño de un organigrama?</p> <p>2¿Cree usted que el diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades internas de la asociación?</p> <p>3¿Dentro de la asociación existe el trabajo en equipo?</p> <p>4 ¿Cómo están organizados los integrantes de la asociación?</p> <p>5¿Usted piensa que dentro de la asociación se realizan las actividades de manera eficiente?</p> <p>6¿De qué manera contribuye el trabajo de los integrantes de la asociación al cumplimiento de las metas?</p> <p>7¿Está usted de acuerdo con la planificación que realizan los directivos de la asociación?</p> <p>8¿Cree usted que la coordinación entre las distintas áreas de la asociación es la correcta?</p>	<p>1¿Ha visto usted alguna vez el organigrama de la asociación?</p> <p>2¿Identifica usted con facilidad las funciones del personal que lo atiende cuando visita la asociación Interprofesional?</p> <p>3¿De qué manera piensa usted que se mejoraría el trabajo en equipo de esta asociación?</p> <p>4¿Está consciente que una mejor organización al interior de la asociación mejoraría la relación entre clientes interno y externo?</p> <p>5¿Cómo cataloga usted el trabajo de los integrantes de esta asociación?</p> <p>6¿Piensa usted que la implementación del diseño organizacional facilitará el alcance de los objetivos que se planteó la asociación?</p> <p>7¿Está usted de acuerdo en que se debe realizar una planificación previa para distribuir funciones de la asociación?</p> <p>8¿Considera importante la coordinación de actividades internas dentro de la asociación?</p>	Encuesta

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Autor: DiegoGonzález González

CUADRO N° 2: Cuadro de operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem (Personal Interno)	Ítem (Clientes)	Instrumentos
El Diseño Organizacional mejorará la coordinación de las actividades de la asociación interprofesional de maestros, operarios, bisuteros y afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.	VARIABLE DEPENDIENTE La coordinación de las actividades de la asociación interprofesional de maestros, operarios, bisuteros y afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.	En la asociación interprofesional de maestros, operarios, bisuteros y afines los socios deben estar completamente capacitados para ofrecer un servicio y productos de calidad, y esto se puede realizar mediante el implemento de estrategias que permitan a los socios dar a conocer mejor a la asociación.	Asociación Socios Calidad Estrategias	No. de Socios Políticas Capacitación Tiempo en cada Capacitación Servicio Producto Atención personalizada Publicidad	<p>1¿Sabe cuántos socios tiene esta asociación?</p> <p>2¿Usted está completamente informado sobre las políticas de esta asociación?</p> <p>3¿Los socios se encuentran en condiciones de realizar todas las actividades que deben ejecutarse dentro de la asociación?</p> <p>4 ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones?</p> <p>5¿Cómo es el servicio que brindan a los clientes?</p> <p>6¿Usted cree que los productos que ofrecen son del agrado de los clientes?</p> <p>7¿Cree usted que al cliente le agrada la atención que ustedes les brindan?</p> <p>8¿Piensa usted que la asociación interprofesional de maestros, operarios, bisuteros y afines es reconocida en el cantón Salinas?</p>	<p>1¿Usted cree que las actividades de la asociación interprofesional son coordinadas por el número de socios que la conforman?</p> <p>2¿Piensa usted que las políticas de esta asociación afecta a los clientes?</p> <p>3 ¿Sabe usted que instituciones brindan capacitaciones a estas asociaciones?</p> <p>4¿Usted cree que dentro de la asociación se necesita más capacitaciones?</p> <p>5¿Cómo califica usted el servicio ofertado por los miembros de la asociación interprofesional de maestros, operarios, bisuteros y afines del cantón Salinas?</p> <p>6¿Para usted qué calidad tienen los productos que ofrece la asociación?</p> <p>7¿Le agradecería a usted que exista una atención personalizada entre cliente-vendedor?</p> <p>8¿Para posicionarse en el mercado cree usted que le hace falta más publicidad a la asociación?</p>	Encuesta

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisuteros y Afines

Autor: Diego González González

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1.1. Generalidades del diseño organizacional

Hablar sobre el nacimiento del diseño organizacional es muy complicado, debido a que no se encuentran bien definidos sus orígenes. El surgimiento del diseño organizacional se da en primera instancia debido a la necesidad de las organizaciones de aumentar la producción.

1.1.2. Concepto de diseño organizacional

Según Chiavenato Idalberto (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.

De manera similar, Hintze (2008) plantea:

“Diseñar la estructura organizativa implica establecer cuáles serán las áreas en que se dividirá la responsabilidad al interior de la organización (lo que se suele representar a través de organigramas)” Pág. 67.

El diseño organizacional se basa en una estructura que se crea en las organizaciones, analizando la situación actual de la misma para tener en claro cuáles serán las partes en la que se debe enfocar con el fin de mejorarlas.

Mediante el diseño organizacional, la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas busca obtener un excelente grado de eficacia y eficiencia en la ejecución de sus actividades.

1.1.3. Objetivo del diseño organizacional

El objetivo de esta herramienta organizacional, es la elaboración de una estructura orgánica con la que se pueda crear puestos de trabajos flexibles y sencillos, con el fin de facilitar las labores de las personas. Mediante la organización del trabajo encomendado y la distribución eficaz de las actividades se logrará los resultados y la productividad anhelada.

1.1.4. Importancia del diseño organizacional

Según Idalberto Chiavenato (2009) la importancia radica en:

“involucrar aspectos centrales, por ejemplo, cómo dividir el trabajo y asignarlos a distintos puestos, grupos, unidades y departamentos, y como lograr la coordinación necesaria para alcanzar en forma sincronizada los objetivos de la organización”

El diseño organizacional encierra el conjunto de medios que se manejan en la organización con los cuales se busca lograr la coordinación efectiva, para efectos del trabajo de investigación este instrumento se efectuará mediante el análisis de los recursos que posee la asociación, con el propósito fundamental proponer estrategias que puedan colaborar con el desarrollo de la asociación.

La estructura organizacional es una herramienta que las organizaciones la emplean para conseguir eficacia en la asignación de funciones y mediante este instrumento crear un ambiente laboral adecuado para la asociación.

1.1.5. Elementos del diseño organizacional

Existen cuatro elementos básicos relacionados con el diseño organizacional.

- **División del trabajo.** Este elemento del diseño organizacional se refiere a la fragmentación de trabajo general, en partes donde se pueda facilitar las labores de los socios, especificando con mayor exactitud cuáles son las funciones que debe realizar cada uno de los involucrados para poder culminar con éxito el trabajo encomendado.

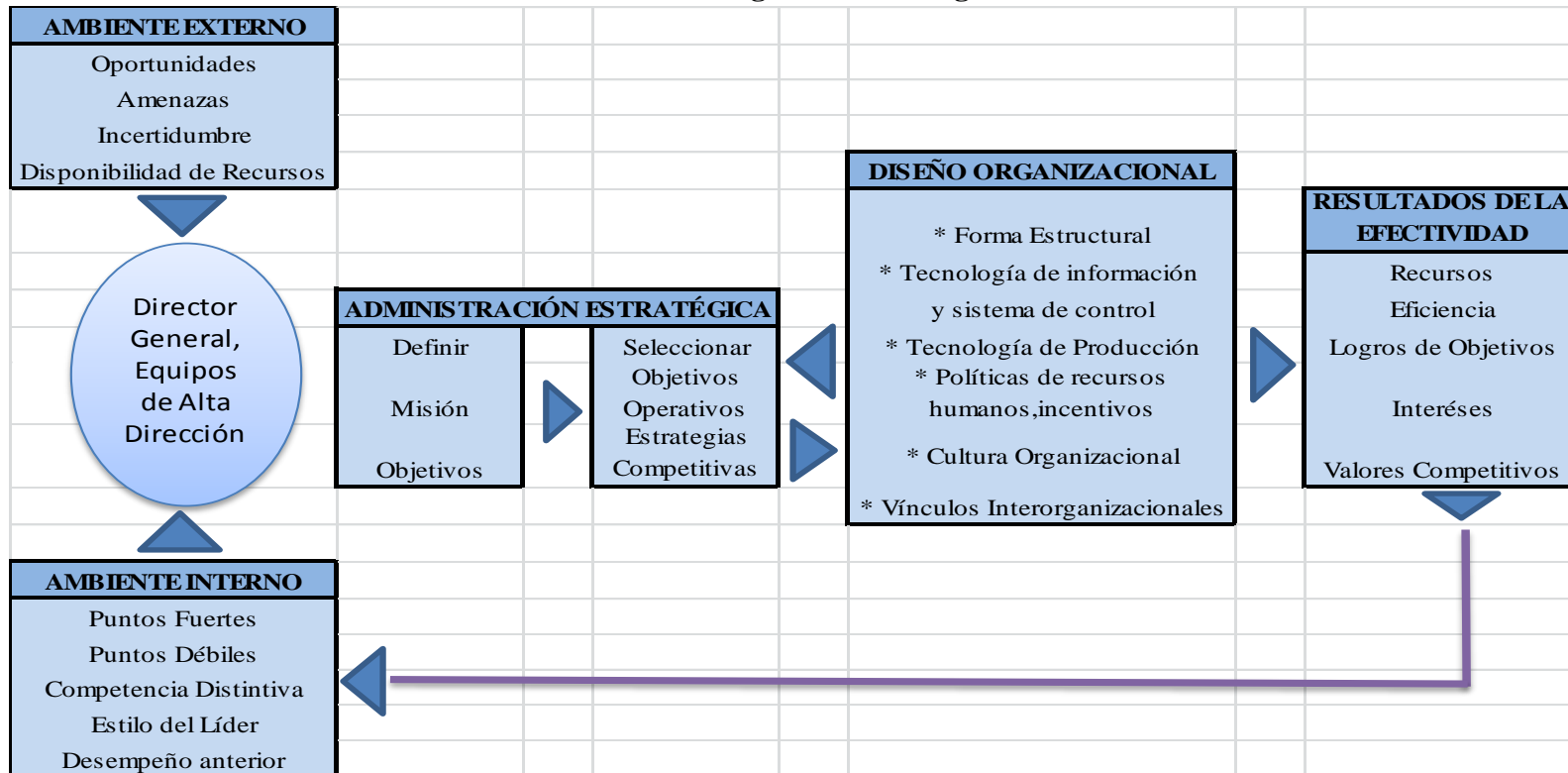
- **Departamentalización.** Las actividades deben ejecutarse, según la especialidad que tenga cada uno de los socios, con el fin de que las tareas se ejecuten con eficiencia. Una vez que se hayan dividido las tareas, estas se pueden realizar en grupos que pueden ser conformados de acuerdo a la especialidad o a la experiencia de cada socio para cumplir esa determinada función.

- **Jerarquía.** Cuando se quiere diferenciar entre los rangos que deben existir en la asociación, se deberá crear departamentos o especificar una cadena de mando para que los socios puedan saber quién depende de quién. Este elemento del diseño organizacional es de gran importancia ya que permite establecer la estructura orgánica de la asociación.

- **Coordinación.** Integrar las actividades de todos los departamentos con el fin de lograr la consecución de los objetivos de la organización. Sin una coordinación pertinente se perderá de vista el papel que se debe llevar a cabo dentro de la organización y se podría perseguir los intereses de otro departamento sin importar lo que pueda suceder con los objetivos de la asociación.

1.1.6. Modelos de diseño organizacional

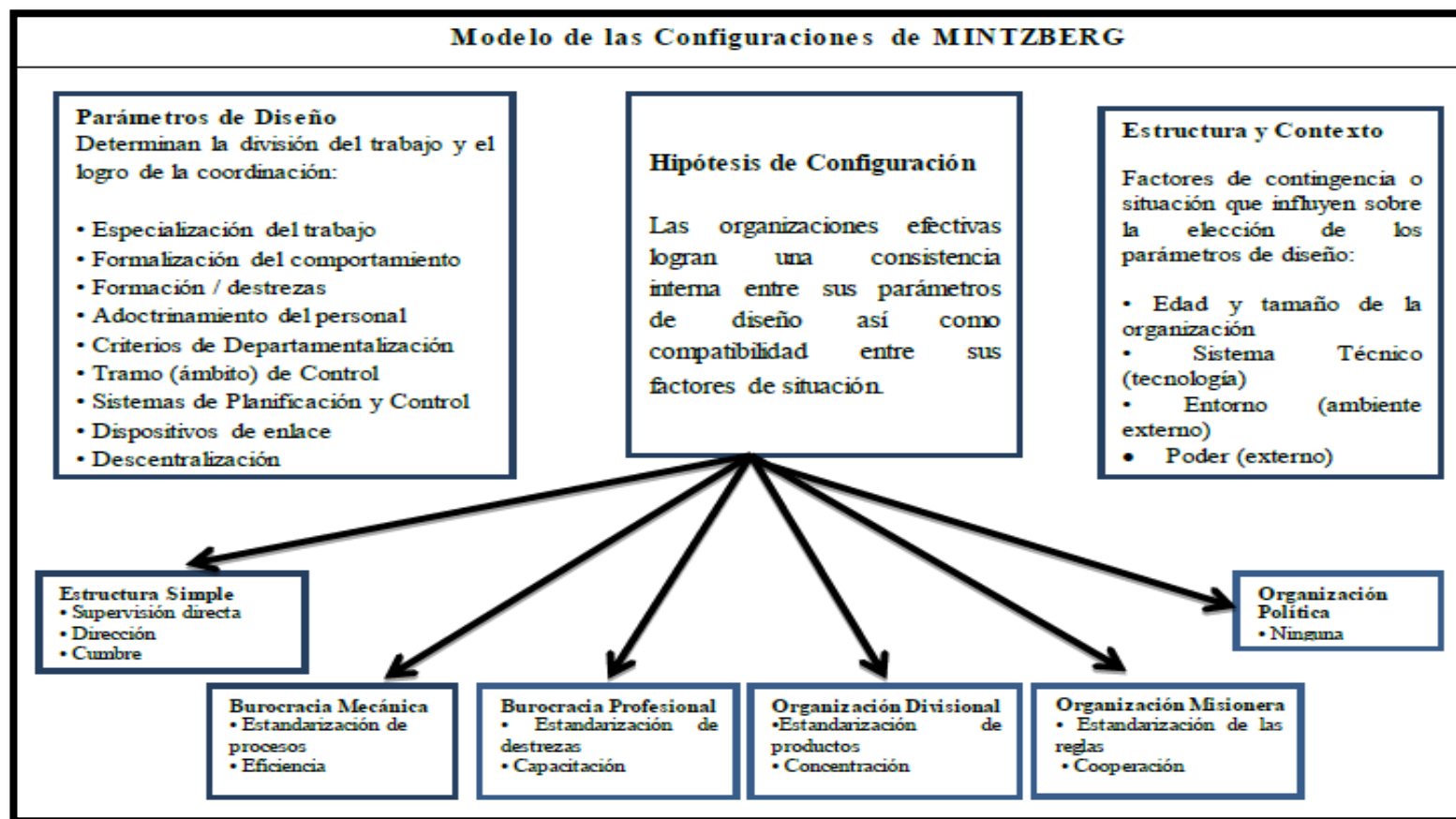
CUADRO N° 3: Diseño organizacional según Richard Daft



Fuente: DAFT Richard L. (2007) "Teoría y Diseño organizacional", 9ª Edición.

Elaborado por: Diego González González

CUADRO N° 4: Diseño organizacional según Henry Mintzberg



Fuente: Henry Mintzberg

Elaborado por: Diego González González

1.2. ORGANIZACIÓN

1.2.1. Concepto de organización

Richard Daft, (2004) la 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”. Pág. 11.

La organización es una entidad social donde la coordinación va a ser uno de sus principales pilares para conseguir el éxito, a través de una estructura idónea, a fin de lograr los objetivos planteados.

¿QUE ES LA ORGANIZACIÓN?

Como sugiere Etkin (2005) cuando señala que:

“El concepto de organización se caracteriza por referir a pautas de relación estables que comparten individuos y grupos, y que les permiten realizar un esfuerzo coordinado”. Pág. 51.

La organización es un proceso estructurado en el cual interactúan las personas enfocadas en alcanzar sus objetivos. Es un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas.

1.2.2. Importancia de la organización

Según Daft Richard., (2007):

“Las organizaciones son centrales para la vida de las personas y ejercen una influencia predominante. Estamos rodeados de organizaciones, las cuales moldean nuestras vidas de múltiples maneras”. Pág. 13.

La organización es de vital importancia para las personas, ya que sin una previa organización estaríamos caminando sin rumbo fijo, sin saber a dónde ir, debido a que no tenemos metas planteadas y no sabemos qué es lo que queremos para nuestras vidas. A continuación se presentan varios puntos con los cuales se evidencia que la organización es de suma importancia para las organizaciones.

1. Es de carácter continuo y siempre busca la expansión del negocio.
2. Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos.
3. Suministra herramientas para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzos.

1.2.3. Tipos de organización

1.2.3.1. Organización formal

En la definición de estructura formal, Jorge Hintze plantea:

“La estructura llamada formal surge del carácter jurídico que las organizaciones adquieren cuando son constituidas como instituciones privadas o públicas. Este carácter está dado por actos jurídicos denominados normas. Estas normas de creación, que establecen los objetivos o finalidades institucionales, las fuentes de los recursos y la forma de gobierno interno; suelen incluir, además, decisiones sobre aspectos organizativos, tales como la conformación de cuerpos directivos y, a veces, hasta la configuración de los organigramas (aunque lo normal es que tales aspectos estructurales sean establecidos por normas complementarias). Estas decisiones organizativas, establecidas mediante normas, son las que se registran como estructura formal” Pág. 70.

La organización formal es la que se encuentra establecida en algún tipo de documento. El trabajo debe ser dividido según las habilidades y conocimientos del personal. Los directivos son quienes comúnmente se encargan de su aprobación y son los encargados de comunicar al personal sobre la estructura formal de la organización mediante organigramas, reglas, descripción de cargos, etc. Un

ejemplo de organización formal es la relación de trabajo que existe entre los socios.

1.2.3.2. Organización informal

Para la definición de organización informal Johansen afirma que:

“Los sistemas informales (comúnmente llamados organizaciones informales) aparecen como resultado de la superposición de un sistema formal sobre el sistema social. El sistema informal es un conjunto de contactos personales (originados en el sistema social) que se separan del esquema idealizado de la estructura del sistema formal”. Pág. 197.

La organización informal es la que surge de la organización formal, puede darse por la unión de un pequeño grupo de trabajadores. Son los grupos informales de personas que se unen con un fin en común. Un ejemplo de organización informal es el grupo de trabajadores que se reúne para realizar actividades deportivas.

1.2.5. Tipos de estructura organizacional

Stephen Robbins, (2005):

“Al diseñar una estructura para apoyar el logro eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales, los gerentes pueden seguir diseños organizacionales tradicionales”. Pág. 244.

A continuación se presentan los tipos de estructura organizacional, según el trabajo de diseño organizacional de Henry Mintzberg:

“**Estructura Simple:** la coordinación la lleva la cúspide estratégica mediante supervisión directa”.

“**Burocracia Mecánica:** coordinación a través de la estandarización del trabajo lo que hace que sea creada toda la estructura administrativa”.

“**Burocracia Profesional:** coordinación a través del conocimiento de los empleados, por lo que se necesitan profesionales altamente entrenados en el centro operativo y considerable personal de apoyo. La estructura y línea media no son muy elaboradas”.

“**Estructura Divisionalizada:** la coordinación se lleva a cabo mediante la estandarización de productos de distintas unidades de producción. La línea media de cada una de estas unidades o divisiones tiene gran autonomía”.

“**Adhocracia:** organizaciones más complejas, en que se requiere la combinación de trabajos a través de equipos coordinados mediante el compromiso común. Tienden a desaparecer la línea y el personal de apoyo (staff)”.

1.3. ANÁLISIS SITUACIONAL

1.3.1. FODA

Esta matriz se encargará de analizar las variables internas y externas de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, como son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las fortalezas son los recursos que posee, las oportunidades surgen de acuerdo al ambiente en el que se rodea la asociación, estas deben ser aprovechadas al máximo para que la agrupación pueda alcanzar su máximo desarrollo, las debilidades se dan debido a la falta de planeación estratégica que no permite mejorar la situación actual al interior de la asociación, mientras que las amenazas son factores externos que se pueden llegar a controlar implementando las estrategias adecuadas.

1.3.2. Análisis interno

Este análisis se basa principalmente en ver las fortalezas con las que cuenta la asociación, también servirá para conocer cuáles son los puntos flacos es decir las debilidades que tiene y que por ende se deben mejorar.

1.3.2.1. MEFI

La matriz MEFI nos permitirá realizar el análisis de los factores internos que tiene la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, las cuales se denominan fortalezas y debilidades. La matriz designa una ponderación a cada una de los factores dependiendo el grado de relevancia que tenga en la agrupación

1.3.3. Análisis externo

Este tipo de análisis se enfoca en estudiar el ambiente que rodea a la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, los factores que principalmente se analizan son las oportunidades de crecimiento que puedan surgir pero también se debe analizar las amenazas que puedan influir negativamente en la agrupación para evitar que ocurra lo contrario, es decir que la asociación no tenga oportunidad de desarrollo.

1.3.3.1. MEFE

La matriz MEFE nos permitirá conocer y realizar el análisis respectivo de los factores externos de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines mediante ésta matriz podemos enfocarnos en analizar las oportunidades y amenazas que tiene que enfrentar esta agrupación y cuyo fin es poder establecer alternativas que vayan a servir para sacar provecho de las oportunidades existentes y poder disminuir el impacto que causarán las amenazas.

La matriz concede la posibilidad de dar una ponderación a los factores según el grado de importancia o al grado de impacto que tienen en el ambiente donde se desempeña la asociación.

1.4. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

1.4.1. Misión

Matilla K., (2009) manifiesta lo siguiente:

“La misión explicaría a la propia organización y a su entorno para que se ha creado la organización y para que trabajan los que colaboran con y en ella”
Pág. 98.

La misión es la razón de ser de la asociación, es el propósito por el cual se ha creado la agrupación, el fin que persigue y que únicamente se alcanzará si todos sus miembros se comprometen a trabajar para conseguirla, además al trabajar con miras a cumplir la misión se conseguirá el desarrollo de la asociación.

1.4.2. Visión

Matilla K., (2009) expresa que:

“La visión es una imagen de lo que los miembros de la empresa quieren que esta sea o llegue a ser y que pretende explicar lo que una organización desea llegar a ser en el futuro previsible y alcanzable” Pág. 75

La visión es la proyección que se hace la asociación hacia un futuro no muy lejano, el lugar en el que desea situarse, que es lo que quiere ser y hasta donde desea llegar en un tiempo determinado. Se puede decir que la visión tiene relación directa con la misión.

1.4.3. Objetivos

Soriano C., (2004) nos expresa que:

“Los objetivos, estos deben ser establecidos pensando en la posibilidad de desarrollar una serie de acciones que permitan su logro. Los objetivos deben cumplir con determinados requisitos, y son que deberán ser realistas, capaces de ser logrados dadas las realidades del mercado y acordes con los recursos disponibles para apoyar el desarrollo de cada servicio y también deben ser consistentes con las prioridades y objetivos corporativos”. Pág. 5.

Los objetivos se deben plantear en base a una serie de actividades, que harán posible conseguir su logro, deben ser estructurados de tal forma que sea factible su consecución, teniendo en cuenta las capacidades de las personas que estén inmersas en ellos.

1.4.4. Estrategia

Soriano C., (2004):

“La estrategia es el logro de determinados objetivos. La estrategia se la puede definir como un conjunto de acciones que a través de las cuales se espera conseguir una ventaja sobre sus competidores, la atracción de los compradores y la explotación óptima de los recursos disponibles.” Pág. 5.

La estrategia es el mecanismo que usan las organizaciones para poder alcanzar los objetivos que se planteó la empresa desde el día en que se fundó. Mediante la correcta aplicación de las estrategias se podrá llevar a cabo el logro de un determinado fin. A continuación se detallan algunos tipos de estrategias que suelen ser utilizadas por las organizaciones para cumplir con sus objetivos.

- 1) **Estrategia Empresarial:** se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, 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:** está 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 Directiva:** aquellas acciones que realizan los grupos de trabajo de manera consensada para la resolución de un problema específico en la organización.
- 4) **Pensamiento Estratégico:** método de pensamiento prospectivo y lateral que puede ser empleado para la resolución de problemas de manera creativa.
- 5) **Planificación Estratégica:** es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos. Una de las herramientas más usuales en este tipo de planificación es el análisis DAFO, que se encarga de analizar los factores externos e internos de las organizaciones

1.5. CULTURA ORGANIZACIONAL

El personaje que más relevancia tiene en cuanto a esta definición es Schein para quien la cultura organizacional es:

“el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funcionaron suficientemente bien hasta el punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas.” Pág. 51.

La cultura organizacional encierra al conjunto de normas, hábitos, costumbres pero principalmente nos vamos a referir a los valores y principios con los que se va a identificar la asociación y con los cuales todos los miembros tienen que sentirse comprometidos.

1.6. POLÍTICAS

Las políticas son directrices que son de gran importancia al momento de la toma de decisiones. Las políticas reflejan la "personalidad" de la asociación. El tono y el lenguaje utilizados para enunciarlas, serán percibidas como la actitud de los

directivos hacia los asociados. Además, las políticas del personal, también definen la conducta que la institución espera de sus integrantes.

¿Para qué sirven las políticas?

Las políticas pueden definirse como una manera de ejercer cierto tipo de poder sobre los demás con la intención de minimizar los conflictos de interés que se puedan producir dentro de la asociación. La mayoría de las decisiones sobre el personal pueden ser guiadas por las especificaciones estipuladas en las políticas.

1.7. MARCO LEGAL

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del catón Salinas está basada en los códigos legales de la constitución de la república del Ecuador.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Literal 13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

Art. 281.- La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiado de forma permanente. Para ello será responsabilidad del estado:

Numeral 14. Adquirir alimentos y materias primas para programas sociales y alimenticios, prioritariamente a redes asociativas de pequeños productores y productoras.

CAPITULO SEXTO. TRABAJO Y PRODUCCIÓN

Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Art. 550.- Exención.- Estarán exentos del impuesto a patentes municipales únicamente los artesanos calificados como tales por la junta nacional de defensa del artesano. Las municipalidades podrán verificar e inspeccionar el cumplimiento de las condiciones de la actividad económica de los artesanos, para fines tributarios.

Impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.

Art. 550.- Exención.- d) Las personas naturales que se hallen amparadas exclusivamente en la ley de fomento artesanal y cuenten con el acuerdo interministerial de que trata el artículo décimo tercero de la ley de fomento artesanal.

Ley de defensa del artesano.

Exoneraciones fiscales-tributarias:

- 1) Exoneración de impuestos a la renta del capital.

- 2) Impuesto a los capitales en giro.
- 3) Impuesto al valor agregado en calidad de sujetos pasivos y sustitutivos.
- 4) Importación de maquinaria, insumos, herramientas con el arancel más preferencial vigente.
- 5) Exoneración del impuesto a las exportaciones de artesanías.
- 6) Créditos preferenciales
- 7) Concesión de préstamos a través del Banco Nacional de Fomento y de la banca privada.
- 8) Apoyo estatal
- 9) Compra de artesanía para las instituciones oficiales y otros organismos públicos.
- 10) Extensión de los beneficios que concede la ley de fomento artesanal.

Al momento los únicos beneficios que otorga la ley de defensa del artesano son:

- 1) Exoneración del impuesto a la patente municipal y activos totales; y;
- 2) Tarifa 0% del impuesto al valor agregado

1.8. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas

“Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad”.

Política 6.3. Fomentar la asociatividad como base para mejorar las condiciones de trabajo, así como para crear nuevos empleos.

- a) Apoyar las iniciativas de producción y de servicios de carácter asociativo y comunitario con mecanismos específicos de acceso al crédito y a otros factores productivos, compras y contratación pública con ‘condicionalidades positivas’ para promover la asociatividad.
- b) Visibilizar y difundir las ventajas, aportes y potencialidades del trabajo y la producción asociativa y de los valores de la economía solidaria.

1.9. MARCO REFERENCIAL

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas está constituida desde hace 21 años, esta asociación fue fundada el 5 de Mayo de 1992, mediante acuerdo ministerial N° 107 – 2002 cuenta con un total de 25 socios y con el apoyo de varias instituciones del gobierno, pero principalmente con el del gobierno autónomo descentralizado municipal de Salinas.

Ubicación geográfica de la asociación:

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, ha estado ubicada en varios lugares estratégicos del cantón Salinas en lo que respecta a la cabecera cantonal, debido a que en este lugar existe mayor concurrencia de turistas, primeramente estuvieron situados en el sector Chipipe a lado de la iglesia Emperatriz de la Merced, luego pasaron a ubicarse en la avenida malecón y actualmente fueron ubicados por el gobierno autónomo descentralizado municipal de Salinas en el denominado sector artesanal que se encuentra a la altura del edificio suite Salinas, entre las siguientes calles y avenidas de la siguiente manera:

Norte: avenida Malecón

Este: calle Armando C. Barreto S.

Oeste: calle 27 José A. Estrella T.

Sur: avenida 10 General Enrique Gallo

Los miembros de esta organización trabajan en grupos, divididos de acuerdo a su afinidad. El presidente de esta agrupación es el señor Jorge Alfredo Carvajal García, quien con mucha amabilidad emitió la carta aval donde me concede el permiso al acceso de información acerca de la asociación, permitiendo la realización del trabajo de titulación sobre diseño organizacional. Cabe recalcar que a medida que transcurrió el tiempo, dentro de la asociación han elegido nueva directiva y por consiguiente el cargo de presidente lo ostenta el señor Luis Vicente Aguilar Villamar, quien de la misma manera que el señor Jorge Carvajal accedió a emitir el documento donde autoriza que la investigación dentro de la asociación siga avanzando y que no tenga ningún inconveniente. Esta es una asociación dedicada a la producción de artesanías, elaboradas en distintos tipos de materiales, con una gran variedad de diseños en sus productos.

Los materiales con los que trabajan los asociados son adquiridos en los alrededores de la provincia de Santa Elena, en lugares como Olón, Montañita, generalmente en lugares ubicados en la parroquia Manglaralto. La materia prima que utiliza la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines para la confección de las artesanías son los siguientes:

- a) Coco
- b) Concha
- c) Perla
- d) Spondylus
- e) Coral
- f) Hilo encerado
- g) Fibra de Marihuana
- h) Tagua

- i) Piedra**
- j) Alpaca**
- k) Plata**
- l) Semilla**

Y entre los productos más adquiridos por los clientes tenemos los elaborados por los siguientes materiales:

- a) Fibra**
- b) Plata**
- c) Concha**

Las instituciones del gobierno que colaboran con la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas en cuanto a las capacitaciones que les brindan son:

- a) Gobierno autónomo descentralizado de Salinas**
- b) MIPRO**
- c) Ministerio de turismo**

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Un factor importante es el diseño de la investigación para la aplicación de este trabajo, ya que permite la representación de las variables y cómo van a ser tratadas en el estudio.

1. El Enfoque Cualitativo.- en éste enfoque, la hipótesis surge en el transcurso en que la investigación va avanzando. El propósito de este enfoque consiste en reconstruir la realidad, mediante la manera de observación que tiene los actores.

2. El Enfoque Cuantitativo.- este enfoque emplea técnicas de recolección de datos, para luego proceder con el análisis de los resultados para poder comprobar la hipótesis establecida por el investigador. Se basa en la medición numérica, para establecer con un mayor grado de exactitud los 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.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación a ejecutar se considera factible porque la implementación se puede realizar eficazmente.

En este estudio no sólo se investiga sino que se plantea una propuesta factible que contribuya a mejorar el funcionamiento interno de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, realizando investigaciones de tipo bibliográfica-documental y de campo, con el fin de obtener información veraz que permitan el análisis de la situación interna de la asociación.

2.3. ALCANCE

Para determinar el alcance de la tesis fue necesario definir el tipo de investigación con la que se llevó a cabo la ejecución del desarrollo del objeto de estudio.

En el diseño organizacional para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines se consideró, que el alcance de la tesis es **descriptivo – correlacional**, método que es necesario para la aplicación de dos tipos de variables independiente (causa) y dependiente (efecto) con la finalidad de obtener información confiable para determinación de la viabilidad de la tesis.

2.4. PARADIGMA

El paradigma de esta investigación es empírico–analítico también denominado positivista y racionalista. Este paradigma permitió conocer el porqué de la situación actual del problema planteado, se realizó un análisis dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, es decir se analizó las diversas situaciones del entorno que llevaron a la formulación de dicho problema.

Este método es un modelo de investigación científica y es de mucha utilidad para la realización de los siguientes puntos:

- 1) Identificación del problema de investigación.
- 2) Formulación de hipótesis.
- 3) Comprobación de hipótesis.

2.5. MÉTODO

2.5.1. Método no experimental o Ex post-facto

Para este trabajo de titulación se consideró el método no experimental o también denominado ex post-facto, debido a que no se modificó nada de la realidad, si no que se observó situaciones existentes para comprender la situación actual de la demanda y oferta de artesanías en el mercado y se encontró la forma de mejorar la estructura orgánica con el fin de solucionar el problema planteado.

2.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1. Investigación bibliográfica

En este tipo de investigación se utilizan documentos y libros que permiten conocer, comparar y deducir los diferentes enfoques, análisis, conclusiones y recomendaciones de diversos autores, con el propósito de ampliar el conocimiento y generar nuevas propuestas en el presente trabajo de titulación.

2.6.2. Investigación de campo

En este tipo de investigación, el investigador toma contacto en forma directa con los clientes de la asociación, para obtener datos directos a través de una observación. Para el desarrollo de esta investigación recolectamos datos que fueron tomados de la población vinculada con este trabajo (población del cantón Salinas), es decir que la base de datos de la encuesta poblacional y muestral serán

obtenidos de fuentes directas.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El éxito de la investigación depende de la calidad de la información que se adquiera, tanto de las fuentes primarias como de las secundarias así como del procesamiento y presentación de la información.

TÉCNICAS

Las técnicas de investigación son instrumentos que permite facilitar el procesamiento de la información en la investigación. Considerando los objetivos de la investigación, en el presente trabajo se utilizó técnicas de tipo documental y de campo.

2.7.1. Métodos de recolección de datos

1. Investigación documental
2. Encuestas
3. Observación directa en el lugar de establecimiento de la asociación

2.7.1.1. Encuesta

Para realizar el diagnóstico en la asociación fue importante identificar la realidad y el problema. Mediante la encuesta a los clientes y socios de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, se determinó los diferentes aspectos que comprende el perfil del servidor para dar una buena atención al cliente.

Esta modalidad de trabajo de campo, se refiere a la descriptiva, que tiene como

finalidad; describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza del fenómeno en estudio.

Se tomaron datos reales para la respectiva evaluación de cada muestra poblacional (grupos de personas) y de ello se obtuvieron cifras reales; la información proporcionada por la encuesta, observación y análisis documental finalmente refleja los pensamientos, hábitos, preferencias de los consumidores en cuanto a que variables se implantan en el desarrollo de este proceso.

Se elaboró un cuestionario de 16 preguntas. Esta técnica se realizó con el fin de obtener información confiable que permita determinar, la factibilidad de la investigación. Este instrumento fue de vital importancia para elaborar el diagnóstico del problema a investigar. Mediante la realización de las encuestas se pudo obtener información sobre la manera de pensar de los socios y clientes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

El contenido de las preguntas guardó estrecha relación con los objetivos del estudio, se consideró la operacionalización de las variables, y se trató en lo posible, que el número de preguntas fuesen estrictamente las necesarias para que las personas investigadas respondieran de manera integral con información que permitió la obtención de las diferentes respuestas y la formulación de un diagnóstico confiable en función de los requerimientos de la investigación.

2.7.1.2. Observación

Permitió delimitar el ámbito geográfico del presente estudio y entrar en contacto con los involucrados, considerada como aquel proceso que viabilizó la obtención de información directa. Con la ayuda de esta técnica se identificó ampliamente las necesidades y expectativas de los clientes para la fijación de estrategias que permitieron a la investigación cubrir esas prioridades.

2.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.8.1. Población

La población a la que se direccionó el presente trabajo, corresponde a todos los individuos que formaron parte o que tienen relación directa o indirecta con la asociación. La población definida fueron los socios, y los clientes (habitantes del cantón Salinas).

Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio estuvo conformado por los veinte y cinco (25) miembros que pertenecen a la asociación.

CUADRO N° 5: Población – Socios

POBLACIÓN	N°
SOCIOS	25
Total	25

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Bisuterías, Operarios y Afines
Elaborado por: Diego González González

También se tomó en cuenta a la población salinense y que está conformada por sesenta y ocho mil seiscientos setenta y cinco habitantes (68.675), según el VII censo de población y VI de vivienda realizado el domingo 28 de noviembre de 2010, quedando entonces de la siguiente manera:

CUADRO N° 6: Población – Ciudadanos salinenses

POBLACIÓN	N°
CIUDADANOS SALINENSES	68.675
Total	68.675

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Santa_Elena
Elaborado por: Diego González González

2.8.2. Muestra

Existen autores que consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativo y la otra como muestra cuantitativa.

Según Hernández R. Fernández C. (2003). El enfoque cualitativo es:

“la unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población” Pág. 302.

La muestra es la porción representativa de la población, también considerada como el subconjunto del conjunto población. La muestra nos va a ayudar a obtener la cantidad mínima de personas que necesitamos para realizar la investigación.

Existen varios tipos de muestras las cuales se van a detallar a continuación, pero fundamentalmente existen dos clases:

- a. Muestras probabilísticas
- b. Muestras no probabilísticas

La diferencia principal entre las dos clases de muestra está en que el muestreo probabilístico hace factible determinar el margen de error posible, mientras el no probabilístico no ofrece esa posibilidad.

a) Muestra Probabilística: Los elementos se seleccionan mediante procedimientos de azar. Este tipo de muestra permite medir el error de muestreo.

Las principales muestras probabilísticas son:

1. Muestras aleatorias
2. Muestras estratificadas
3. Muestras polietápico

1. Muestras aleatorias simples.- son las muestras elegidas al azar de entre la totalidad de la población, no hay la necesidad de dividirlos en diferentes clases. También son conocidas como muestras simples y son las más utilizadas en investigación estadística.

2. Muestras estratificadas.- son las muestras que se toman de la clasificación o división previa que se ha realizado a la población. Esta división deben tener características comunes.

3. Muestras polietápico.- son muestras tomadas aleatoriamente de una muestra mucho más grande que haya sido obtenida antes. También son denominadas como muestras dobles.

b) Muestra no probabilística: conocida también como muestra circunstancial, se caracteriza porque a los elementos de la muestra no se les ha definido la probabilidad de ser incluidos en la misma. Los principales tipos de muestreo no probabilístico son:

1. Muestras por conveniencia
2. Muestras por criterio

1. Muestra por conveniencia: la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario. Los elementos son seleccionados por estos, dada la facilidad de acceso.

- 2. Muestra por criterio:** son seleccionados los elementos de acuerdo con el criterio del investigador o de quien determina la muestra.

Este trabajo de titulación fue orientado en base a la muestra probabilística, específicamente a la muestra aleatoria simple, mediante esta muestra permite seleccionar al azar, según lo que al investigador le parece más conveniente, sin considerar ninguna clase, por lo tanto es la más utilizada en investigaciones estadísticas, de esta manera las personas involucradas pueden dar su punto de vista con relación al diseño organizacional que se quiere plantear para el eficiente desempeño en las funciones que cada socio realiza.

Para efecto de recolección de la información se consideró a un grupo de personas relacionadas con la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, como son los clientes (usuario y/o cliente) a quienes esta asociación ofrece sus productos (artesanías). A partir del universo poblacional del cantón Salinas y mediante la muestra aleatoria simple, se estimó el tamaño muestral utilizando la siguiente fórmula:

Población desconocida / infinita

$$N > 100.000$$

$$n = \frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2}$$

Población identificada / finita

$$N \leq 100.000$$

$$n = \frac{\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2} \right)}$$

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando se conoce el tamaño de la población o esta es menor o igual a 100.000 habitantes es la siguiente:

$$n = \frac{\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2} \right)}$$

Dónde:

N = Población. = Total de los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo para el propósito del problema de investigación de mercado.

n = Muestra. = Número de elementos que se obtiene del total de la población y que servirán para realizar la investigación.

t = Margen de confiabilidad (para este caso será del: 0,95% de confiabilidad $t = 1,96$).

p = Probabilidad de éxito del evento

q = Uno -p. (1-p) probabilidad de fracaso del evento

e = Nivel de error.- El grado de precisión de las estimaciones

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar de los ciudadanos salinenses.

Formula:

$$n = \frac{\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2} \right)}$$

N= Tamaño de la población.

n= Tamaño de la muestra.

t = Margen de confiabilidad (en este caso: 0,95% de confiabilidad $t = 1,96$)

P= Probabilidad de éxito.

q=1-p corresponde a la probabilidad de fracaso.

e= margen de error

Desarrollo:

$$n = \frac{\frac{1,96^2 * (0,9) * (0,1)}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{68.675} \left(\frac{1,96^2 * (0,9) * (0,1)}{0,05^2} \right)}$$

$$n = \frac{138,2976}{1,0020137928}$$

$$n = 138,0196$$

$$n = 138$$

CUADRO N° 7: Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (ciudadanía del cantón Salinas)

n =	Tamaño de la Muestra.	138
P =	Proporción de Éxito.	0,90
Q =	Proporción de Fracaso.	0,10
t² =	Valor para Confianza.	1,96
e =	Error Admisible.	0,05
N =	Universo de Población.	68.675

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Santa_Elena

Elaborado por: Diego González González

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar de los socios de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

Fórmula:

$$n = \frac{\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 * (p) * (q)}{e^2} \right)}$$

N= Tamaño de la población.

n= Tamaño de la muestra.

t = Margen de confiabilidad (en este caso: 0,95% de confiabilidad $t = 1,96$).

P= Probabilidad de éxito.

q=1-p corresponde a la probabilidad de fracaso.

e= margen de error

Desarrollo:

$$n = \frac{\frac{1,96^2 * (0,9) * (0,1)}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{25} \left(\frac{1,96^2 * (0,9) * (0,1)}{0,05^2} \right)}$$

$$n = \frac{138,2976}{6,531904}$$

$$n = 21,172632053$$

$$n = 21$$

CUADRO N° 8: Cuadro de resumen de los datos empleados para determinar el tamaño de la muestra (socios)

n =	Tamaño de la Muestra.	21
P =	Proporción de Éxito.	0,90
Q =	Proporción de Fracaso.	0,10
t² =	Valor para Confianza.	1,96
e =	Error Admisible.	0,05
N =	Universo de Población.	25

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Bisutereros, Operarios y Afines

Elaborado por: Diego González González

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo el número real de las personas a encuestar, el resultado es de 21 socios.

ELEMENTO: habitantes de la provincia de Santa Elena, que tienen relación directa o indirectamente y tienen acceso hacia las artesanías que ofrece la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.

UNIDAD DE MUESTREO: personas que trabajan y/o adquieren las artesanías en esta asociación.

ALCANCE: cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez finalizada la fase de recopilación de información se procedió a realizar la respectiva tabulación de los datos, representaciones gráficas, diseño y elaboración de tablas estadísticas, que permitieron la presentación y análisis de resultados.

3.2. ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN

Durante la investigación se determinó que las funciones que realizan los socios no están debidamente coordinadas, pudiendo generarse un caos y un ambiente conflictivo al interior de la organización, por lo que es necesario un instrumento guía que oriente la ejecución de sus actividades y tareas, siendo el diseño organizacional de vital importancia para la coordinación de estos factores administrativos dentro de la asociación.

3.3. ENCUESTAS

A través de este instrumento, se diseñó preguntas para la ciudadanía del cantón Salinas, su aplicación se la realizó en lugares aledaños a la ubicación de la asociación, principalmente en el malecón de Salinas.

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 los integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines; se pudo

ejecutarla durante horarios de trabajo, y el tiempo utilizado en responder las preguntas fue de cuatro a cinco minutos.

Con los datos recolectados a través de las encuestas, se elaboró gráficos en forma de círculos y se procedió a realizar el análisis e interpretación de resultados, tanto del cuestionario de preguntas aplicada a los socios y a los clientes (ciudadanía) del cantón Salinas.

Procesamiento de la información

Conseguida toda la información mediante la encuesta aplicada se procedió a elaborar la respectiva tabulación de los datos, las tablas y los gráficos, dicha información permite realizar el análisis pertinente con el cual se pueda comprobar si este trabajo es necesario dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

3.3.1. Encuesta aplicada a los clientes de la asociación (ciudadanía del cantón Salinas)

ÍTEM 1: ¿Ha visto usted alguna vez el organigrama de la asociación Interprofesional?

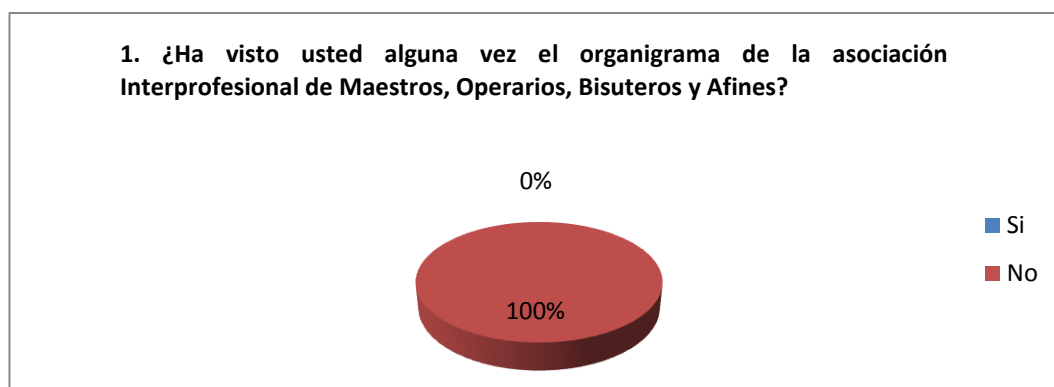
CUADRO N° 9: Organigrama de la asociación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
1	1.1	Si	0	0%
	1.2	No	138	100%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 1: Organigrama



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Según el estudio realizado podemos darnos cuenta que de todos los encuestados, es decir todos los clientes que fueron selectos para realizar esta investigación de datos, indicaron que nunca han visto la estructura orgánica de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, herramienta primordial con la que deberían basarse para realizar sus funciones, esto se comprueba a través de la gráfica elaborada por el investigador, en la cual se puede observar que una sola respuesta ha sido la elegida, la cual es negativa.

ÍTEM 2: ¿Identifica usted con facilidad las funciones del personal que lo atiende cuando visita la asociación?

CUADRO N° 10: Funciones del personal

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
2	2.1	Con mucha dificultad	81	59%
	2.2	Con dificultad	34	25%
	2.3	Sin dificultad	23	17%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 2: Funciones del personal



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La mayoría de las personas encuestadas respondió que se les hace muy difícil identificar en tiempos de visita cuales son las actividades que deben realizar los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, ya que algunos solo esperan a que el cliente llegue para comenzar con sus labores como ofertante, mientras que otro grupo de encuestados dice que realizar el análisis de esta situación se torna un poco difícil y que prefieren no tomarle importancia.

ÍTEM 3: ¿De qué manera piensa usted que se mejoraría el trabajo en equipo de esta asociación?

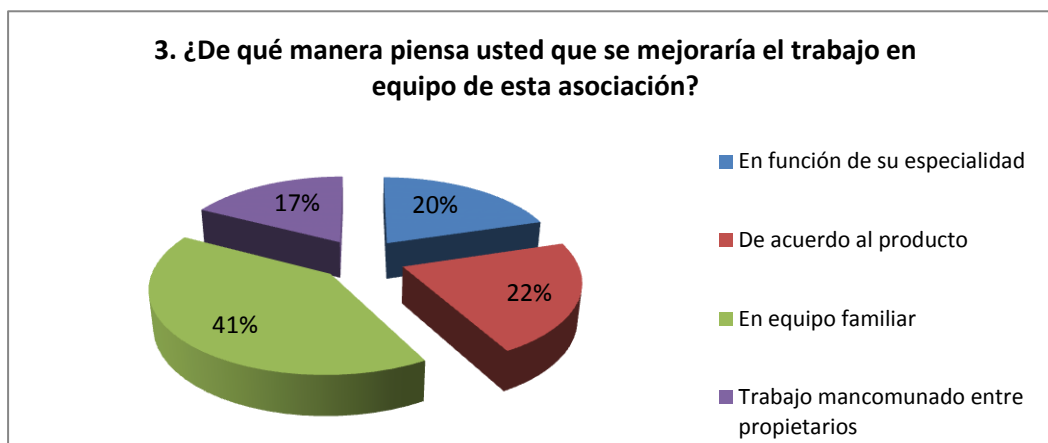
CUADRO N° 11: Trabajo en equipo

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
3	3.1	En función de su especialidad	28	20%
	3.2	De acuerdo al producto	30	22%
	3.3	En equipo familiar	56	41%
	3.4	Trabajo mancomunado entre propietarios	24	17%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 3: Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La gráfica que antecede ilustra que la mayor parte de los clientes encuestados manifiestan que el trabajo en equipo de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines mejoraría a través de la conformación de equipos familiares, ya que trabajarían con un mayor grado de afinidad, mientras el resto dividieron sus respuestas casi en los mismos porcentajes entre las demás alternativas.

ÍTEM 4: ¿Está consciente que una mejor organización al interior de la asociación mejoraría la relación entre clientes interno y externo?

CUADRO N° 12: Organización al interior de la asociación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
4	4.1	Muy consciente	76	55%
	4.2	Poco consciente	17	12%
	4.3	Consciente	42	30%
	4.4	Le es indiferente	3	2%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 4: La organización mejorará la relación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Los encuestados sostienen que están muy conscientes de que una organización idónea al interior de la asociación, mejoraría la relación entre clientes internos y externos; mientras otros sostiene que esta mejoría les ayudaría a tener una mejor relación laboral y esto a su vez se reflejaría al momento de tener contacto con ellos(clientes); mientras que un pequeño grupo considera que esto es cuestión de los miembros de la asociación y que para ellos le es indiferente si se mejoran las relaciones.

ÍTEM 5: ¿Cómo cataloga usted el trabajo de los integrantes de esta asociación?

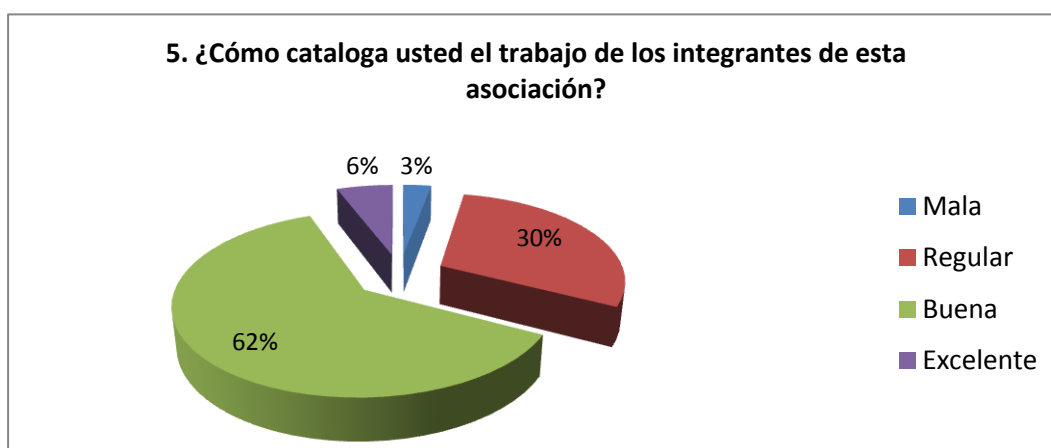
CUADRO N° 13: Trabajo de los integrantes

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
5	5.1	Mala	4	3%
	5.2	Regular	41	30%
	5.3	Buena	85	62%
	5.4	Excelente	8	6%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del Cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 5: Trabajo de los integrantes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Los datos que anteceden ilustran que los clientes consultados en su gran mayoría catalogan que el trabajo que realizan los integrantes de esta asociación es bueno, y señalan que este es un factor importante para que los clientes opten por visitar esta asociación antes de ir a alguna otra; por lo que se puede decir que los clientes quedan satisfechos cuando visitan la asociación, debido al trato que reciben y a los productos que ofrecen, de esta manera la agrupación podrá ir ganando más clientes.

ÍTEM 6: ¿Piensa usted que la implementación del diseño organizacional facilitará el alcance de los objetivos que se planteó la asociación?

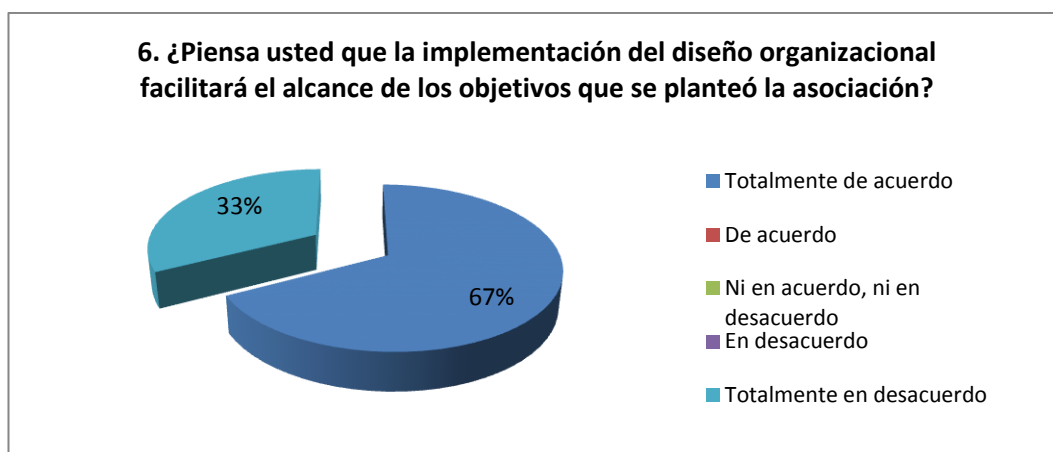
CUADRO N° 14: Diseño organizacional facilitará el alcance de los objetivos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
6	6.1	Totalmente de acuerdo	93	67%
	6.2	De acuerdo	0	0%
	6.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	6.4	En desacuerdo	0	0%
	6.5	Totalmente en desacuerdo	45	33%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 6: Alcance de objetivos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Según la información que se obtuvo a través de esta pregunta, se observa que el mayor porcentaje de los encuestados opina que a través de la implementación del diseño organizacional se facilitará el alcance de los objetivos de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas; en cambio un grupo menor de personas que fueron objeto de esta investigación piensa que el diseño organizacional no aportará lo necesario para facilitar el alcance de los objetivos que se ha planteado la asociación.

ÍTEM 7: ¿Está usted de acuerdo en que se debe realizar una planificación para distribuir funciones dentro la asociación?

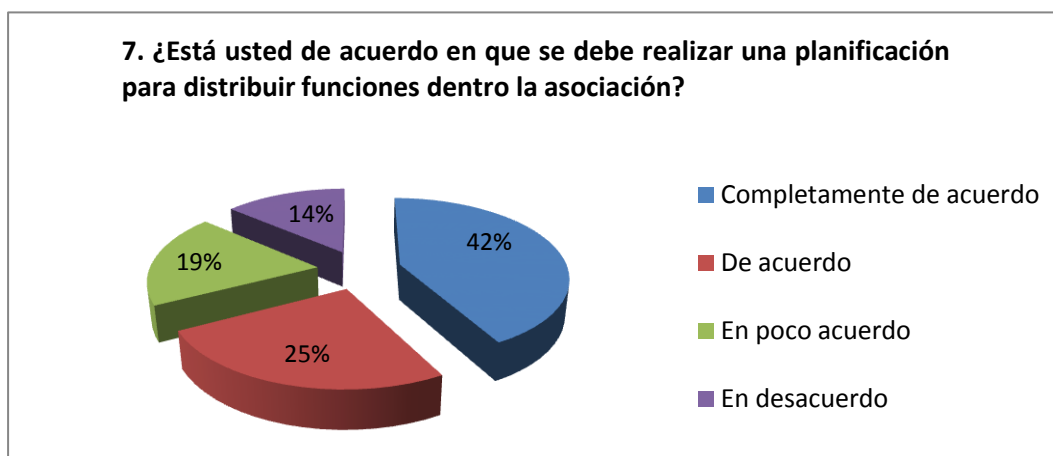
CUADRO N° 15: Planificación para distribuir funciones

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
7	7.1	Completamente de acuerdo	58	42%
	7.2	De acuerdo	35	25%
	7.3	En poco acuerdo	26	19%
	7.4	En desacuerdo	19	14%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 7: Distribución de funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Las personas encuestadas dividieron su opinión con respecto a esta pregunta, pero la gran mayoría expuso que se debe realizar una previa planificación para distribuir las funciones dentro de la asociación, mientras tanto alguno de los personajes que colaboraron con la investigación se encuentran en poco acuerdo y hasta en desacuerdo con que esta alternativa de planificación pueda distribuir de mejor manera las funciones que deben ejercer los socios.

ÍTEM 8: ¿Considera importante la coordinación de actividades dentro de la asociación?

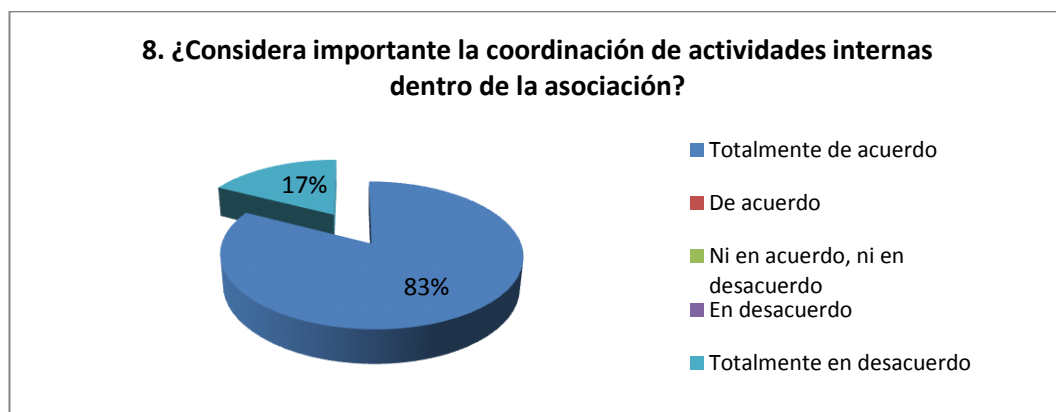
CUADRO N° 16: Importancia de coordinación de actividades

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
8	8.1	Totalmente de acuerdo	114	83%
	8.2	De acuerdo	0	0%
	8.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	8.4	En desacuerdo	0	0%
	8.5	Totalmente en desacuerdo	24	17%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 8: Importancia de coordinación de actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Un porcentaje mayoritario de las personas investigadas, considera que es de vital importancia la coordinación de actividades internas en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, pues afirman que mediante esta táctica se puede lograr una mejor relación entre los socios y de esta forma trabajar de una manera más sencilla y eficiente, mientras que algunos clientes manifiestan que no es importante que se cumpla esta condición para conseguir resultados eficientes dentro de la agrupación.

ÍTEM 9: ¿Usted cree que las actividades de la asociación interprofesional son coordinadas de acuerdo al número de socios que la conforman?

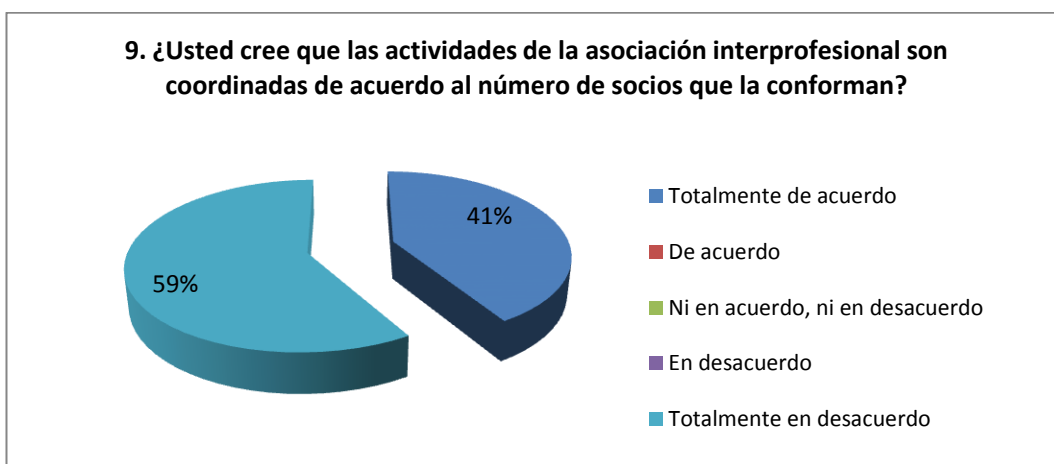
CUADRO N° 17: Coordinación de actividades

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
9	9.1	Totalmente de acuerdo	57	41%
	9.2	De acuerdo	0	0%
	9.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	9.4	En desacuerdo	0	0%
	9.5	Totalmente en desacuerdo	81	59%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 9: Coordinación de actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Se puede observar que más de la mitad de los encuestados cree que las actividades de la asociación no son coordinadas de acuerdo al número de socios que existe, por lo que creen que es posible mejorar esta situación con un poco más de empeño y ambición por parte de los socios con respecto a lograr el desarrollo de su asociación; mientras que si hubo quienes consideraron que las actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Bisutereros y Afines si son coordinadas.

ÍTEM 10: ¿Piensa usted que las políticas de esta asociación afecta a los clientes?

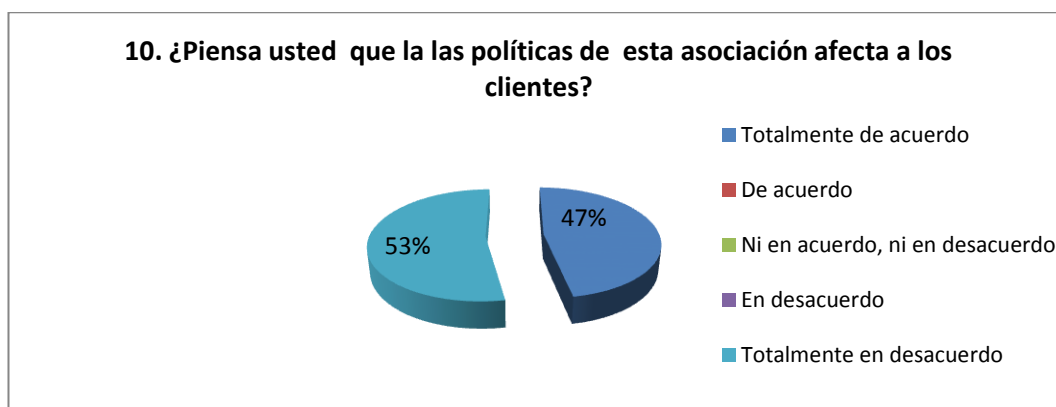
CUADRO N° 18: Políticas de la asociación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
10	10.1	Totalmente de acuerdo	65	47%
	10.2	De acuerdo	0	0%
	10.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	10.4	En desacuerdo	0	0%
	10.5	Totalmente en desacuerdo	73	53%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 10: Políticas de la asociación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Los encuestados piensan que las políticas de la asociación no afectan a los clientes, pero en cambio hay quienes piensan que las políticas si afectarían a los clientes, el gráfico demuestra que no hay una respuesta que sea muy superior a la otra, porque la diferencia es mínima, únicamente la hacen 8 personas que se inclinaron por elegir la opción de que la políticas no les afectará y que lo importante es enfocarse en satisfacer al cliente. Pero de todas maneras el trabajo de diseño organizacional deberá modificar estas políticas, para lograr el bienestar de los clientes.

ÍTEM 11: ¿Sabe usted que instituciones brindan capacitaciones a estas asociaciones?

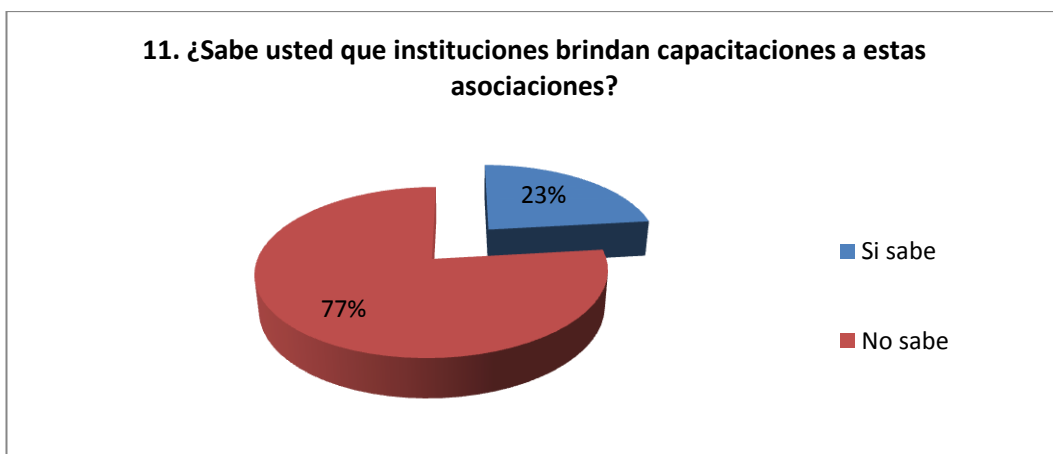
CUADRO N° 19: Instituciones que brindan capacitaciones

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
11	11.1	Si sabe	32	23%
	11.2	No sabe	106	77%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 11: Capacitaciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La mayoría de las personas que fueron objeto de estudio respondieron no saber qué instituciones brindan capacitaciones a las asociaciones que se dedican a la elaboración de artesanías, algunos comentaban que se imaginaban que el gobierno les facilitaba este tipo de apoyo, en cambio 32 personas encuestadas indicaron que si saben acerca de las instituciones que contribuyen con la formación de este tipo de asociaciones.

ÍTEM 12: ¿Usted cree que dentro de la asociación se necesita más capacitaciones?

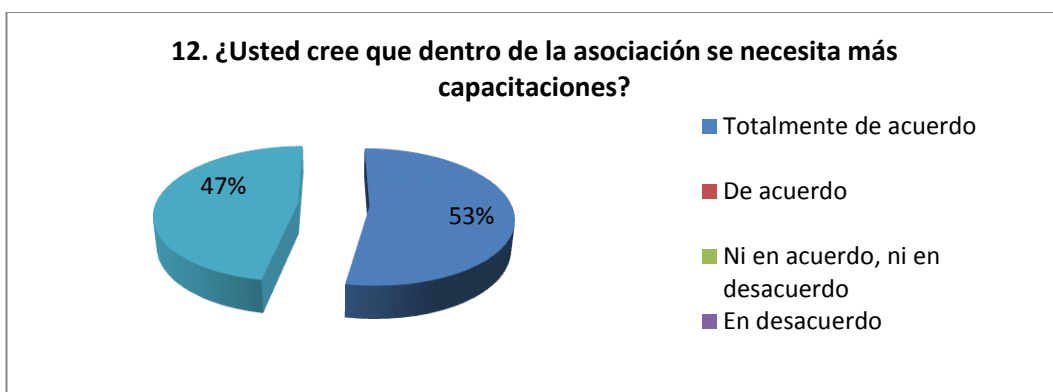
CUADRO N° 20: Necesitan más capacitaciones

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
12	12.1	Totalmente de acuerdo	73	53%
	12.2	De acuerdo	0	0%
	12.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	12.4	En desacuerdo	0	0%
	12.5	Totalmente en desacuerdo	65	47%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 12: Necesidad de más capacitaciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

A través del gráfico expuesto anteriormente, se observa que la pregunta dividió opiniones, hubo quienes dijeron estar totalmente de acuerdo en que la asociación necesita más capacitaciones, ellos manifiestan que al mantenerse capacitados se conseguirá el desarrollo de la asociación, un punto válido para tener en cuenta en el diseño organizacional a realizarse, algunos hasta especificaron temas como: servicio al cliente y el cómo dirigirse al cliente, también hubo quienes dijeron lo contrario, es decir que no las necesitan porque en el tema de elaboración de artesanías, pues parece que no hiciera falta ya que los productos que elaboran son bien hechos y de muy buena calidad.

ÍTEM 13: ¿Cómo califica usted el servicio ofertado por los integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas?

CUADRO N° 21: Servicio ofertado por los socios

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
13	13.1	Excelente	25	18%
	13.2	Bueno	74	54%
	13.3	Regular	33	24%
	13.4	Malo	6	4%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 13: Servicio ofertado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La mitad de los encuestados considera que el servicio prestado por los que conforman la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas es bueno, esto demuestra que los socios si se enfocan en hacer sentir bien a los clientes cuando visitan la asociación, pero la pregunta también refleja que a algunas personas no les agrada el trato que reciben, por lo que se debe trabajar más en este aspecto para poder llegar a la excelencia.

ÍTEM 14: Para usted, ¿qué calidad tienen los productos que ofrece la asociación?

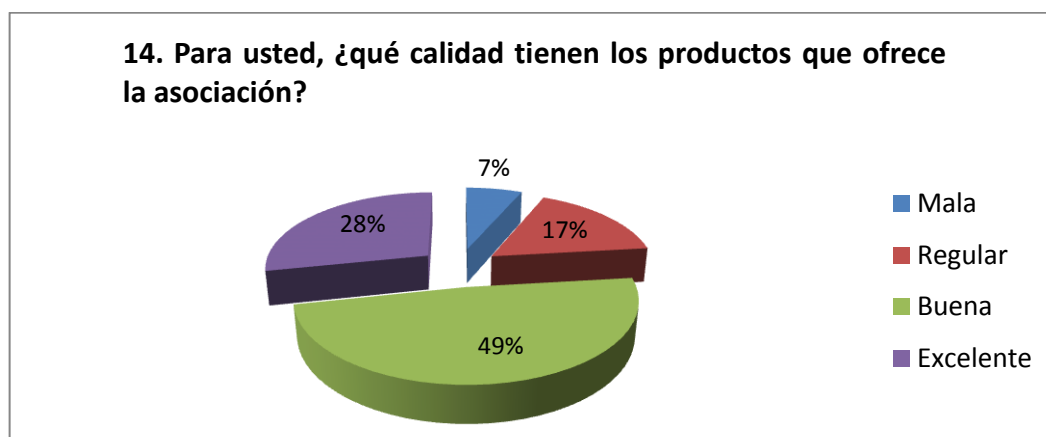
CUADRO N° 22: Calidad de los productos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
14	14.1	Mala	9	7%
	14.2	Regular	23	17%
	14.3	Buena	67	49%
	14.4	Excelente	39	28%
	TOTAL		138	100%

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 14: Calidad de los productos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Las personas encuestadas dicen que la calidad de los productos que ofrece esta asociación es buena, mediante el gráfico se puede observar que a casi la mitad de los encuestados les agrada los productos que se confeccionan en esta agrupación; esta es una respuesta que favorece mucho a la asociación, mientras que una pequeña parte de personas manifestaron que los productos no son de tan buena calidad. Los socios deben tener mucho cuidado hasta con el más mínimo detalle de los productos, ya que de no hacerlo se podría ir perdiendo clientes.

ÍTEM 15: ¿Estará de acuerdo en que exista una atención personalizada entre cliente-vendedor?

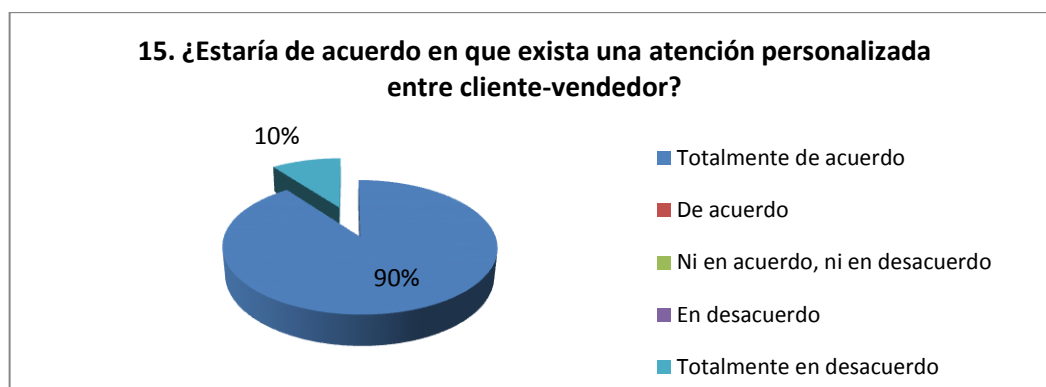
CUADRO N° 23: Atención personalizada entre cliente-vendedor

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
15	15.1	Totalmente de acuerdo	124	90%
	15.2	De acuerdo	0	0%
	15.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	15.4	En desacuerdo	0	0%
	15.5	Totalmente en desacuerdo	14	10%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 15: Atención personalizada



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

El gráfico anteriormente expuesto muestra que un mayoritario porcentaje de las personas encuestadas, exponen que les agradaría recibir atención personalizada al momento de visitar la asociación, para comprar los productos, ya que así la relación entre cliente y vendedor sería más fructífera para la asociación y mediante esta estrategia se atraería a más clientes debido al valor agregado que emplean en el servicio de atención, aunque no será fácil conseguirlo pero con capacitación se lo podría lograr, por otro lado una mínima cantidad de clientes indicaron que no le gustaría recibir este tipo de atención.

ÍTEM 16: ¿Para posicionarse en el mercado cree usted que le hace falta más publicidad a la asociación?

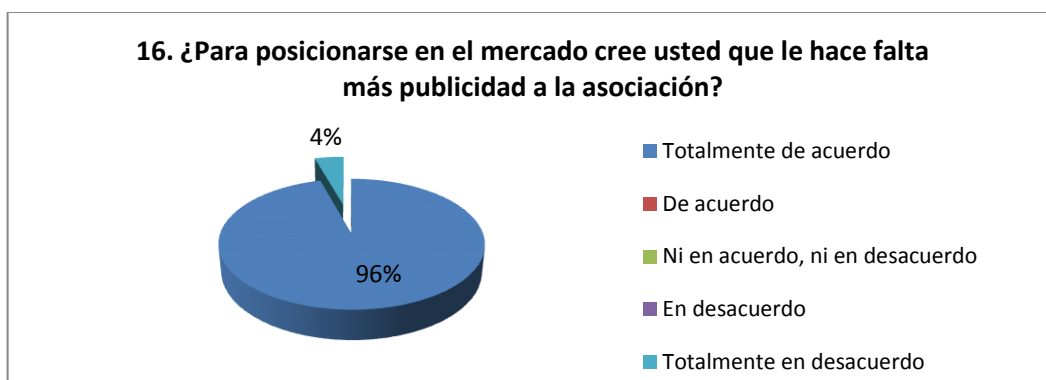
CUADRO N° 24: Publicidad

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
16	16.1	Totalmente de acuerdo	132	96%
	16.2	De acuerdo	0	0%
	16.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	16.4	En desacuerdo	0	0%
	16.5	Totalmente en desacuerdo	6	4%
	TOTAL			138

Fuente: Ciudadanos del cantón Salinas

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 16: Publicidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

En esta cuestión casi la totalidad de los encuestados comentó que definitivamente la asociación necesita de más publicidad para ser reconocida en el cantón Salinas, la mayoría de las personas recalcan que la asociación no se ha dado a conocer con su nombre, pues los clientes únicamente llegan a adquirir las artesanías sin saber cómo se llama la asociación que les brinda la oportunidad de adquirir productos innovadores y de buena calidad, pero hubo un mínimo grupo de personas que indica lo opuesto, seguramente estas personas viven en Salinas o tienen alguna relación cercana a la asociación.

3.3.2. Encuesta aplicada a los integrantes de la asociación

ÍTEM 1: ¿Usted sabe qué grado de importancia tiene para la asociación el diseño de un organigrama?

CUADRO N° 25: Importancia de un diseño organizacional

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
1	1.1	De mucha importancia	13	62%
	1.2	Normal	4	19%
	1.3	De poca importancia	3	14%
	1.4	Sin relevancia	1	5%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 17: Importancia de un diseño organizacional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

De las personas encuestadas la gran mayoría expone que el organigrama es de mucha importancia para la asociación y para cualquier tipo de organización, ya que de esta manera quedarían expuestos los cargos y funciones que deben realizar los miembros de la asociación y así mismo podrán conocer quiénes serán los jefes y subordinados, y a través de este existirá una estructura la cual facilitará el entendimiento de las funciones a los socios.

ÍTEM 2: ¿Cree usted que el diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades internas de la asociación?

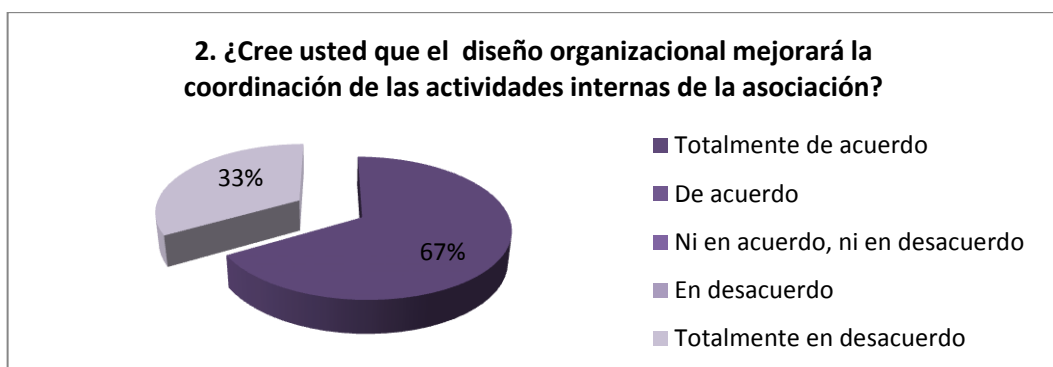
CUADRO N° 26: El diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades internas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
2	2.1	Totalmente de acuerdo	14	67%
	2.2	De acuerdo	0	0%
	2.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	2.4	En desacuerdo	0	0%
	2.5	Totalmente en desacuerdo	7	33%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 18: Mejoramiento en la coordinación de actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

El gráfico que antecede, informa que las dos terceras partes de los socios encuestados consideran que la aplicación del diseño organizacional si contribuirá al mejoramiento de la coordinación de las actividades internas de la asociación y mediante este instrumento se puede lograr la eficiencia en la organización, distribución de funciones y ejecución de actividades; en cambio una parte de los socios dice que el implemento de esta herramienta organizacional no servirá para mejorar la coordinación de actividades de la asociación.

ÍTEM 3: Dentro de la asociación, ¿existe trabajo en equipo?

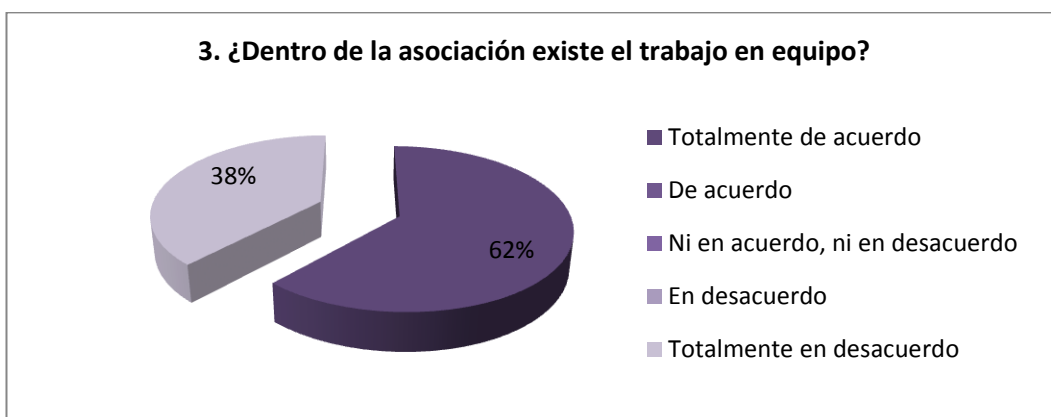
CUADRO N° 27: Existe el trabajo en equipo

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
3	3.1	Totalmente de acuerdo	13	62%
	3.2	De acuerdo	0	0%
	3.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	3.4	En desacuerdo	0	0%
	3.5	Totalmente en desacuerdo	8	38%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 19: Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Las personas encuestadas manifestaron que si existe trabajo en equipo dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, pero por otro lado unos cuantos socios expresan todo lo contrario, dicen que en la asociación no existe este tipo de relación (trabajo en equipo) y consideran que de existir esta estrategia se podrían trabajar de una manera eficaz y se conseguirían los resultados que todos desean.

ÍTEM 4: ¿Cómo están organizados los integrantes de la asociación?

CUADRO N° 28: Están organizados los integrantes de la asociación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
4	4.1	Bien organizados	3	14%
	4.2	Organizados	8	38%
	4.3	Poco organizados	8	38%
	4.4	Desorganizados	2	10%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 20: Organización dentro de la asociación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Los socios encuestados eligieron las opciones de estar organizados y estar bien organizados, ellos exponen que están organizados de muy buena manera; en cambio existe un grupo de socios que recalca el estar poco organizados y desorganizados, dando a entender que algunos se conforman con una mínima organización, ya que no le dan el interés debido a una planificación previa, que ayudaría de mucho a la organización interna, mientras otros si desean mejorar la organización de la asociación y mediante esto poder tener más claras las funciones que deben realizar.

ÍTEM 5: ¿Usted piensa que dentro de la asociación se realizan las actividades de manera eficiente?

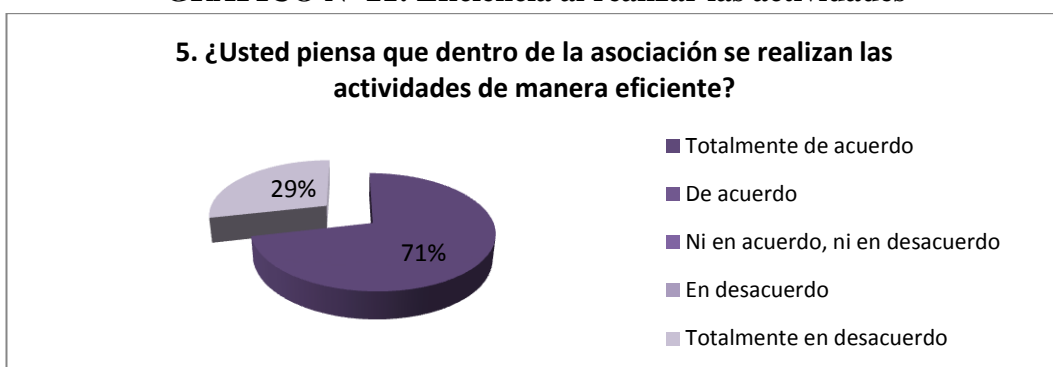
CUADRO N° 29: Dentro de la asociación se realizan las actividades de manera eficiente

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
5	5.1	Totalmente de acuerdo	15	71%
	5.2	De acuerdo	0	0%
	5.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	5.4	En desacuerdo	0	0%
	5.5	Totalmente en desacuerdo	6	29%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 21: Eficiencia al realizar las actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La representación gráfica anteriormente expuesta demuestra que las tres cuartas partes de los miembros de la asociación piensan que si se cumplen a cabalidad las funciones que les son encomendadas, es decir que las actividades se realizan de manera eficiente, pero también hubo quienes manifestaron que las actividades no se realizan eficientemente, por lo que se considera necesario que exista mayor compromiso de parte de todos los socios para poder contribuir al desarrollo de la asociación.

ÍTEM 6: ¿De qué manera contribuye el trabajo de los integrantes de la asociación al cumplimiento de las metas?

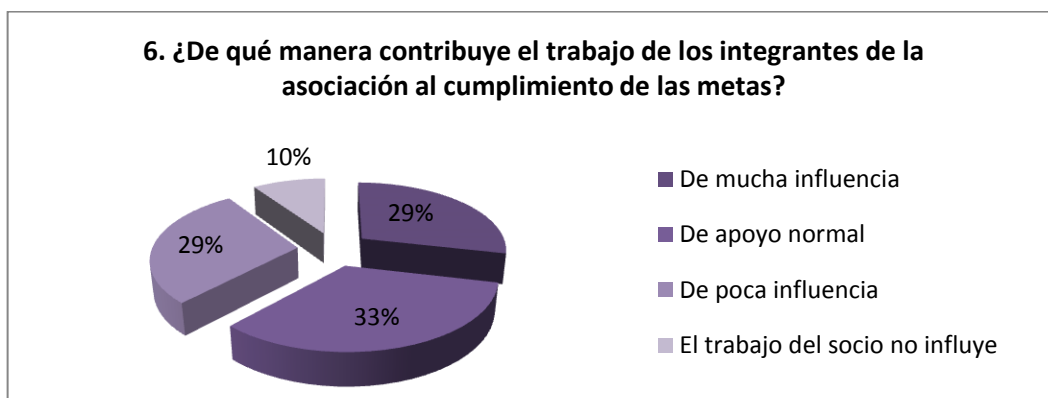
CUADRO N° 30: Trabajo de los integrantes de la asociación contribuye al cumplimiento de las metas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
6	6.1	De mucha influencia	6	29%
	6.2	De apoyo normal	7	33%
	6.3	De poca influencia	6	29%
	6.4	El trabajo del socio no influye	2	10%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 22: Cumplimiento de las metas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

En esta pregunta los investigados dividieron opiniones, expresan que el trabajo de los integrantes de la asociación es de mucha y de poca influencia ya que hay algunos socios que se preocupan más que otros pero que de todas maneras contribuyen o aportan al cumplimiento de las metas, pero por otro lado hay socios que expresan que el trabajo de algunas personas no influye en nada. Por lo que se debe buscar alternativas en las cuales se puedan comprometer a todos los socios a trabajar en fin del cumplimiento de las metas.

ÍTEM 7: ¿Está usted de acuerdo con la planificación que realizan los directivos de la asociación?

CUADRO N° 31: Planificación que realizan los directivos

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
7	7.1	Completamente de acuerdo	4	19%
	7.2	Muy de acuerdo	10	48%
	7.3	De acuerdo	5	24%
	7.4	En desacuerdo	2	10%
	TOTAL		21	100%

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 23: Planificación de los directivos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La mitad de los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines exponen estar completamente de acuerdo con la planificación realizada por los directivos, la opción de estar muy de acuerdo con esta planificación tuvo mayor parte de votación, mientras que un pequeño porcentaje no está de acuerdo con esta pregunta. Los asociados están de acuerdo con la planificación que realiza la directiva actual pero hay un porcentaje minoritario que no está convencido del todo con la planificación que lidera el presidente de la asociación.

ÍTEM 8: ¿Cree usted que la coordinación entre las distintas áreas de la asociación es la correcta?

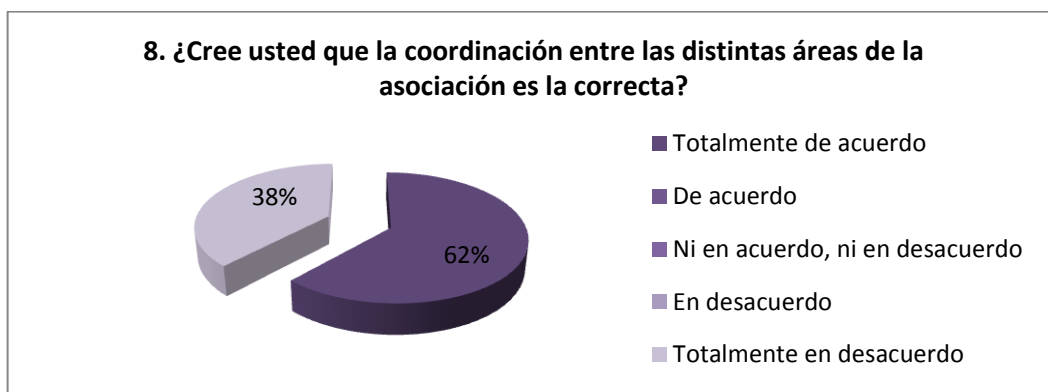
CUADRO N° 32: Coordinación entre las distintas áreas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
8	8.1	Totalmente de acuerdo	13	62%
	8.2	De acuerdo	0	0%
	8.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	8.4	En desacuerdo	0	0%
	8.5	Totalmente en desacuerdo	8	38%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 24: Coordinación en distintas áreas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Los datos que se pudieron recabar mediante la aplicación de la técnica de recolección como es la encuesta, los socios opinaron que la coordinación existente en la asociación es la correcta, en cambio algunos respondieron que la coordinación que existe es errada, este porcentaje es muy elevado por lo que se debería tomar medidas para acrecentar este factor que es de vital importancia en toda organización, debido a que una correcta coordinación facilitará el trabajo de los miembros de la asociación.

ÍTEM 9: ¿Sabe cuántos socios integran esta asociación?

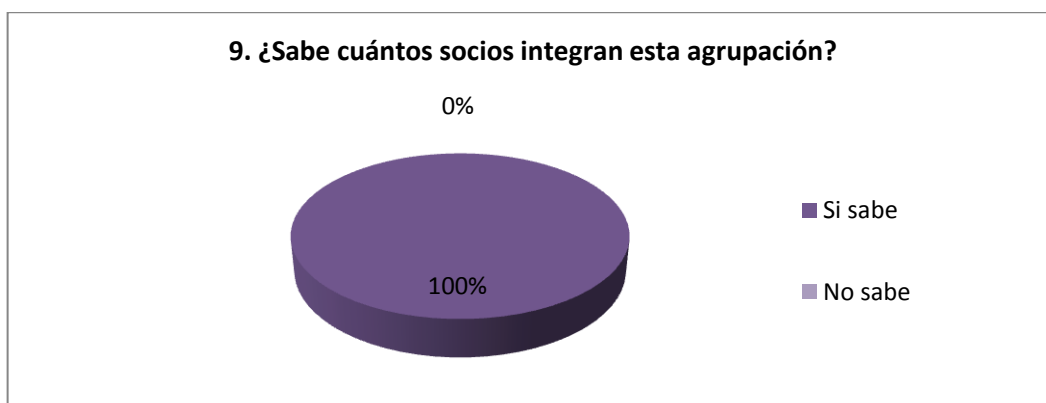
CUADRO N° 33: Número de socios

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
9	9.1	Si sabe	21	100%
	9.2	No sabe	0	0%
	TOTAL		21	100%

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 25: Número de socios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Según los datos obtenidos representados en el gráfico anterior, se evidencia que la totalidad de los socios respondieron que definitivamente si conocen cuántos socios pertenecen a esta agrupación, es decir que todos los asociados están conscientes de saber exactamente cuántos son los miembros que pertenecen a la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, además informaron que ellos son citados cada que haya una baja o admisión de socios, por lo que explican que por ese lado si existe comunicación.

ÍTEM 10: ¿Cómo está usted informado sobre las políticas de esta asociación?

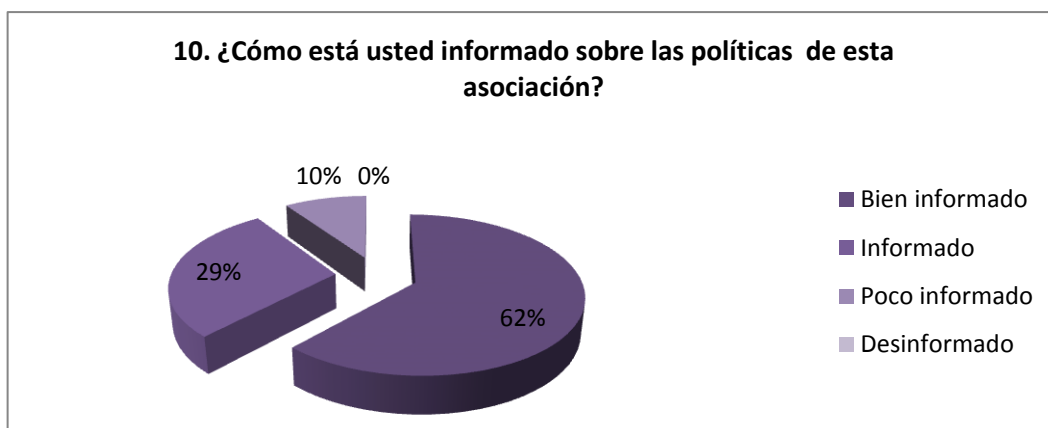
CUADRO N° 34: Políticas de la asociación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
10	10.1	Bien informado	13	62%
	10.2	Informado	6	29%
	10.3	Poco informado	2	10%
	10.4	Desinformado	0	0%
	TOTAL		21	100%

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 26: Información sobre políticas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

La mayoría de los socios dijeron estar bien informados sobre las políticas que se rigen para el correcto direccionamiento de la asociación, pero también hubo socios que afirmaron estar informados y poco informados, aunque no hubo persona que eligiera la opción de estar desinformado sobre estas políticas. Se puede notar que existe un poco de deficiencia en este aspecto, por lo que se deben enfocar en mejorar este punto, que con un poco de comunicación e integración hacia la asociación se podrá lograr que todos los socios estén informados sobre las políticas de la agrupación.

ÍTEM 11: ¿Los socios se encuentran en condiciones de realizar las actividades que deben ejecutarse para que la asociación tenga prestigio?

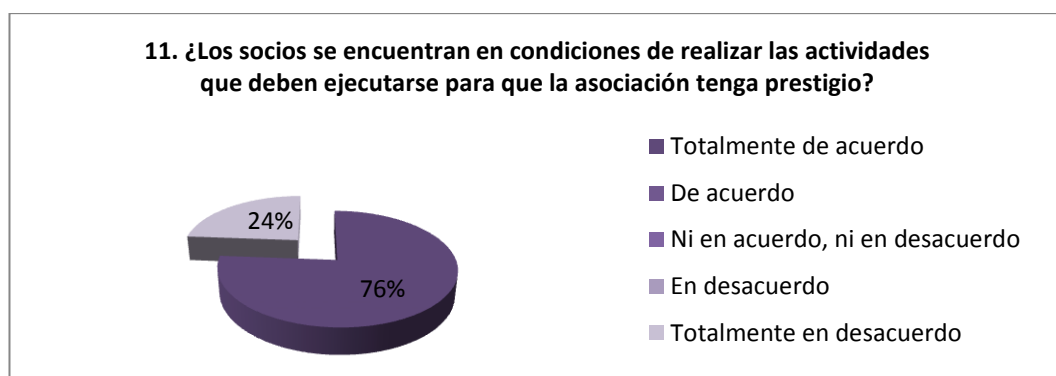
CUADRO N° 35: Condiciones de los socios para laborar

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
11	11.1	Totalmente de acuerdo	16	76%
	11.2	De acuerdo	0	0%
	11.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	11.4	En desacuerdo	0	0%
	11.5	Totalmente en desacuerdo	5	24%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 27: Capacidades de los socios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Un gran número de personas respondieron que si están en capacidad de realizar las actividades que se requieren para que la asociación pueda desarrollarse y obtener prestigio mediante la oferta de sus productos que son de muy buena calidad e ir acaparando la mayor cantidad de clientes que se puedan. También hubo quienes respondieron que no se encuentran en plenitud de capacidad para ejercer bien sus funciones y que se necesita más preparación para lograrlo, consideran que mediante el trabajo de diseño organizacional esto podría ser un punto de fortaleza para sacar adelante a la asociación.

ÍTEM 12: ¿Usted cada qué tiempo considera que deberían recibir las capacitaciones?

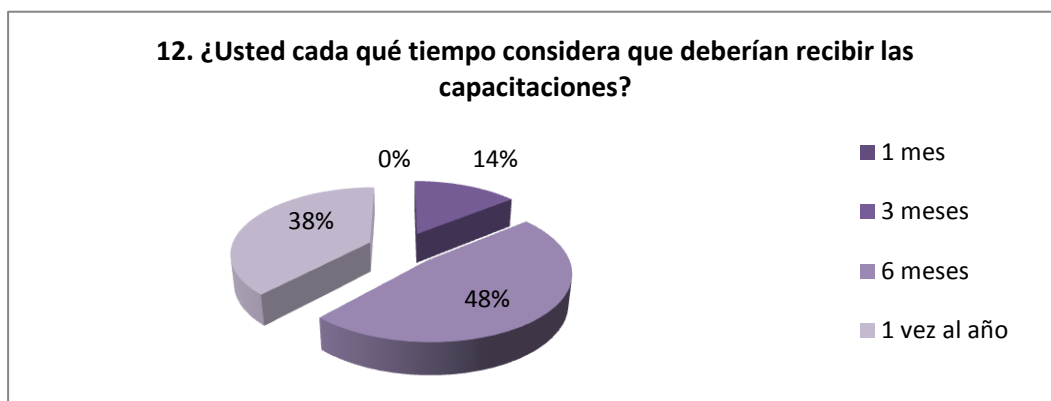
CUADRO N° 36: Cada qué tiempo deberían capacitarse

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
12	12.1	1 mes	0	0%
	12.2	3 meses	3	14%
	12.3	6 meses	10	48%
	12.4	1 vez al año	8	38%
	TOTAL		21	100%

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 28: Capacitaciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Los socios exponen que para mejorar sus capacidades es necesario someterse a cursos de capacitación, por lo que en esta pregunta los socios contestaron que prefieren recibir las capacitaciones cada 6 meses, exactamente esta respuesta fue escogida por casi la mitad de los socios, ya que las opciones de recibir capacitación cada 3 meses o 1 vez al año se tornaba un poco complejo para ellos, ya que la idea de las capacitaciones es que todos puedan asistir por el bien de la asociación y de esta manera asegurar que ninguna persona se quede a la par del resto de socios.

ÍTEM 13: ¿Cómo es el servicio que brindan a los clientes?

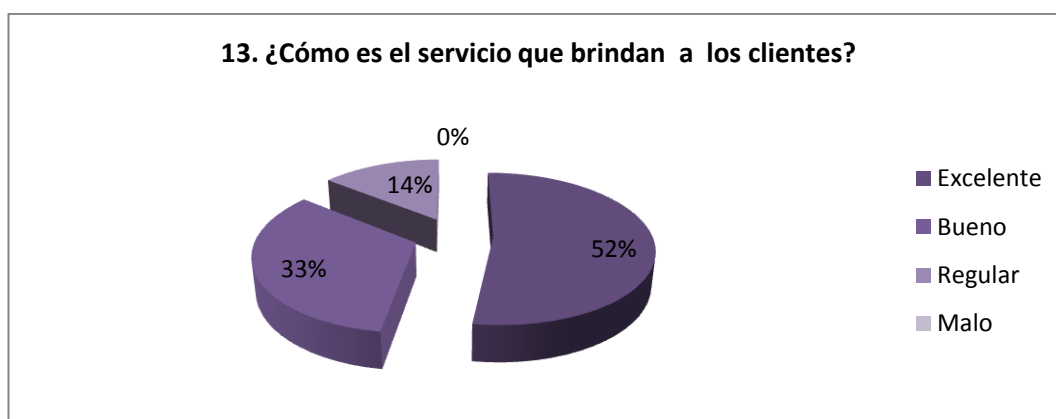
CUADRO N° 37: Servicio que brindan a los clientes

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
13	13.1	Excelente	11	52%
	13.2	Bueno	7	33%
	13.3	Regular	3	14%
	13.4	Malo	0	0%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 29: Servicio que brindan



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Según los datos que se recabó se pudo obtener los siguientes resultados, los socios encuestados dicen que el servicio que se brinda a los clientes está catalogada como excelente y bueno, la opción de regular tuvo un pequeño porcentaje de votación, mientras que la opción de malo no fue considerada por ninguno de los encuestados, ellos consideran que el servicio de atención al cliente que ofrecen es uno de los puntos más fuertes con los que cuenta la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

ÍTEM 14: ¿Usted cree que los productos que ofrecen son del agrado de los clientes?

CUADRO N° 38: Los productos que ofrecen son del agrado de los clientes

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
14	14.1	Totalmente de acuerdo	18	86%
	14.2	De acuerdo	0	0%
	14.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	14.4	En desacuerdo	0	0%
	14.5	Totalmente en desacuerdo	3	14%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 30: Productos que ofrecen



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

Al ser encuestados los integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Bisutereros, Operarios y Afines sobre la calidad de los productos que ofrecen a sus clientes, respondieron que los productos son del total agrado del cliente, por lo que nunca se han quejado y esto se comprueba cuando los clientes regresan para adquirir más artesanías, por lo que se entiende que se encuentran totalmente satisfecho con los productos.

ÍTEM 15: ¿Cree usted que al cliente le agrada la atención que ustedes les brindan?

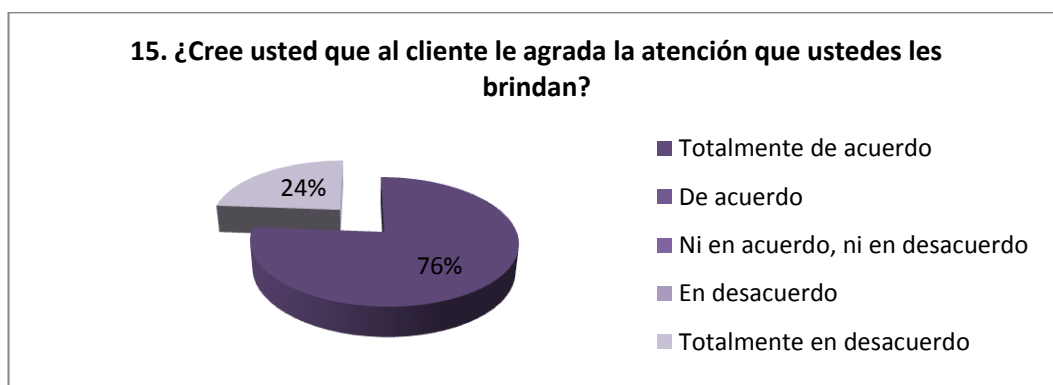
CUADRO N° 39: Al cliente le agrada la atención que ustedes les brindan

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
15	15.1	Totalmente de acuerdo	16	76%
	15.2	De acuerdo	0	0%
	15.3	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	15.4	En desacuerdo	0	0%
	15.5	Totalmente en desacuerdo	5	24%
	TOTAL			21

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 31: Atención al cliente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

El servicio entregado por ellos si es de la complacencia de los clientes, porque ellos los tratan de la mejor manera posible, haciéndolos sentir muy bien durante su visita a la asociación, siempre teniendo en mente que ellos son la principal razón por la que la asociación existe, pero también están conscientes de que cada día se puede mejorar y están dispuestos a recibir cursos de capacitación para lograr la excelencia en cuanto al servicio de atención al cliente.

ÍTEM 16: ¿Piensa usted que la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines es reconocida en el cantón Salinas?

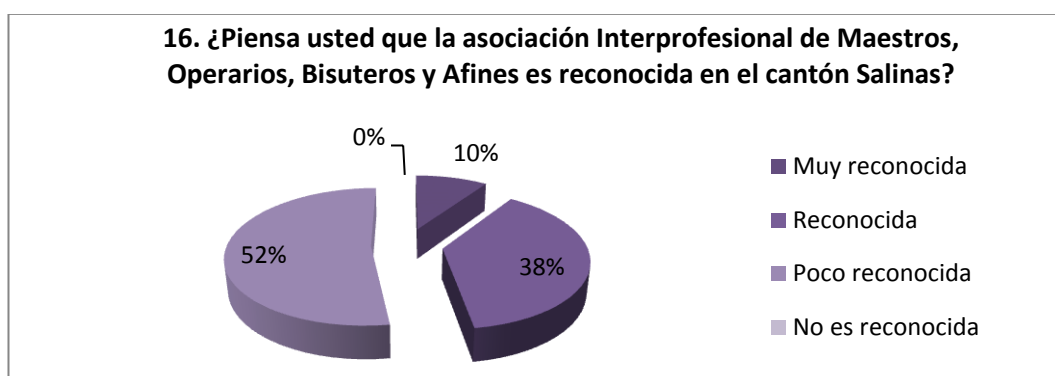
CUADRO N° 40: Reconocimiento de la asociación

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
16	16.1	Muy reconocida	2	10%
	16.2	Reconocida	8	38%
	16.3	Poco reconocida	11	52%
	16.4	No es reconocida	0	0%
	TOTAL		21	100%

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

GRÁFICO N° 32: Reconocimiento de la asociación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Diego González González

Análisis:

11 de los 21 socios encuestados piensan que la agrupación es poco reconocida por los turistas y ciudadanos del cantón Salinas, aunque comentan que a la asociación llegan muchos clientes pero pocos a casi nadie conoce su razón social o el nombre con el que se ha creado la agrupación, aunque algunos socios manifestaron que la asociación si es reconocida, principalmente por sus productos y servicio de atención al cliente que es de calidad, mientras que ningún socio se atrevió a elegir la opción que indica que no es reconocida, pero consideran necesario implementar alguna campaña de publicidad para darse a conocer ante la sociedad.

3.3. RESUMEN DE LOS GRÁFICOS

Culminado el proceso de recolección de datos se procedió a realizar la respectiva tabulación a través de tablas que evidencian la distribución porcentual de los resultados de la encuesta realizada a los clientes e integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines; además los datos son ilustrados mediante representaciones gráficas, contribuyendo a un mejor análisis en cada una de las preguntas realizadas.

Toda la información que se pudo recopilar, indica la necesidad de aplicar un diseño organizacional para el mejoramiento en la coordinación de cada una de las actividades que realizan las personas de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

3.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

3.4.1. 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 la coordinación de las actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, 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 “coordinación de actividades”

La variable “diseño organizacional” presenta dos indicadores: personal de manufactura, y personal directivo. Por otro lado la variable “coordinación de actividades” ilustró también dos indicadores: los que opinaron que el diseño organizacional “SI” mejorará la coordinación de actividades y los que sostuvieron que “NO”, conforme se tabula en el cuadro N°43.

CUADRO N° 41: Datos para comprobar hipótesis

Socios			
Diseño organizacional	Personal con funciones de manufactura	Personal con funciones directivas	Tniof
1	Si mejorará la coordinación de actividades	8	5
2	No mejorará la coordinación de actividades	8	0
Tnioc		16	5
			n =21

Fuente: Chi Cuadrada

Elaborado por: Diego González González

8 socios que conforman el personal con funciones de manufactura dijeron que si, mientras 8 socios que cumplen las mismas funciones dijeron que no, en cambio 5 personas con funciones directivas dijeron que el diseño organizacional si contribuirá al desempeño de sus funciones, mientras que nadie 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° 42: Significado de la fórmula

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

Fuente: Frecuencia Absoluta

Elaborado por: Diego González González

Desarrollo:

$$nie = \frac{(13)(16)}{21} = 9,90$$

$$nie = \frac{(8)(16)}{21} = 6,09$$

$$nie = \frac{(13)(5)}{21} = 3,09$$

$$nie = \frac{(8)(5)}{21} = 1,90$$

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

CUADRO N° 43: Nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie)

		Obreros		
	Diseño organizacional	Personal de Servicio	Personal Administrativo	Tniof
1	Si contribuirá al desempeño en sus funciones	nio = 8 nie = 9,90	nio = 5 nie = 3,09	13
2	No contribuirá al desempeño en sus funciones	nio = 8 nie = 6,09	nio = 0 nie = 1,90	8
	Tnioc	16	5	n = 21

Fuente: Frecuencias Esperadas (nie)

Elaborado por: Diego González González

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

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

CUADRO N° 44: Significado de la fórmula Chi Cuadrada

$X^2 =$	Chi cuadrada
nio =	Frecuencias absolutas observada
nie =	Frecuencias absolutas esperada

Fuente: Chi Cuadrada

Elaborado por: Diego González González

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:

$$X^2 = \frac{(8 - 9,90)^2}{9,90} = 0,37$$

$$X^2 = \frac{(8 - 6,09)^2}{6,09} = 0,60$$

$$X^2 = \frac{(5 - 3,09)^2}{3,09} = 1,18$$

$$X^2 = \frac{(0 - 1,90)^2}{1,90} = 1,90$$

Luego:

$$X^2 = 0,37 + 0,60 + 1,18 + 1,90$$

$$X^2 = 4,05$$

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.

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

CUADRO N° 45: Significado de la fórmula grado de libertad

Dónde:

gl =	Grados de libertad
f =	Filas
c =	Columnas del cuadro

Fuente: Grado de Libertad

Elaborado por: Diego González González

Entonces:

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

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

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores, para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95%. El valor encontrado es 3,841

3.5.2. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a 4,05 siendo superior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3,84 lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

- 1) La aplicación de la técnica de la chi cuadrada, nos llevó a la conclusión de que la hipótesis planteada es aceptada como válida siendo así el diseño organizacional, un instrumento que contribuirá al mejoramiento en la coordinación de las actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.
- 2) El mayor porcentaje de los socios encuestados manifestaron tener la necesidad de ser capacitados en temas relacionados con la atención a los clientes nacionales e internacionales.
- 3) Un número mayoritario de los integrantes de la asociación que fueron encuestados dijeron estar en capacidad de realizar las actividades necesarias para el crecimiento y prestigio de la asociación.
- 4) La aplicación de la encuesta a socios y clientes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines nos confirmó la necesidad del diseño de una estructura organizacional acorde a sus necesidades reales para el desarrollo institucional.
- 5) La implementación de este instrumento administrativo en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas servirá de guía para los asociados mejorando así la distribución de funciones y la ejecución de actividades de acuerdo a sus capacidades.

RECOMENDACIONES

- 1) Socializar el instrumento diseño organizacional con los integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.
- 2) Capacitar a los integrantes de la asociación sobre la aplicación del instrumento guía denominado diseño organizacional.
- 3) Es de vital importancia mantener con los conocimientos actualizados a los miembros de la asociación sobre temas como atención al cliente, para que de esta manera los resultados de la implementación del instrumento organizacional sean más notorios.
- 4) Implementar el diseño organizacional como instrumento que oriente la solución a las debilidades en la aplicación del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.
- 5) El señor presidente de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines debe realizar monitoreo y seguimiento a la correcta aplicación del diseño organizacional a fin de alcanzar los resultados esperados.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES

INTRODUCCIÓN

El diseño organizacional permite elaborar una estructura basada en la distribución, división, agrupación y coordinación de las actividades en los diferentes puestos de trabajo de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisuteros y afines del cantón Salinas. Con la estructura organizacional se pretende mejorar la organización y facilitar el camino que lleve a conseguir los objetivos de la asociación.

Este instrumento llamado diseño organizacional busca lograr la eficiencia en la coordinación de actividades, las tareas encomendadas se deben adoptar con total responsabilidad. Si se quiere obtener excelentes resultados las funciones deben ser asignadas de acuerdo a las habilidades y conocimientos que cada persona posea. La estructura tiene relación con las actitudes y comportamiento de los miembros de la asociación.

Para elaborar la propuesta de diseño organizacional para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisuteros y Afines, se ha tomado como referencia el modelo de diseño organizacional elaborado por el autor Richard Daft, el cuál fue citado anteriormente en el capítulo I, debido a que es el esquema que más se acopla con el trabajo de titulación que se está realizando y que tiene como finalidad mejorar la eficiencia y eficacia en la coordinación y ejecución de actividades de esta asociación.

4.1. OBJETIVOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.1.1. Objetivo general

Mejorar la coordinación de actividades, mediante la aplicación de estrategias que permitan el mejoramiento interno de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

4.1.2. Objetivos específicos

- 1) Coordinar las actividades a través del instrumento de consulta para el eficiente desempeño al interior de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.
- 2) Formalizar una estructura orgánica con niveles funcionales que oriente la aplicación de las fases del proceso administrativo.
- 3) Contribuir a que la ejecución de las actividades en función del diseño organizacional conduzca al alcance de los objetivos planteados.
- 4) Aplicar controles a través del instrumento de consulta para el crecimiento productivo y desarrollo de la asociación.

4.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN

4.2.1. Misión de la asociación

Producir artesanías de calidad, con materiales apropiados y de gran variedad de diseños, brindando siempre un buen servicio de atención al cliente satisfaciéndolos a cabalidad.

4.2.2. Visión de la asociación

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, liderará la producción de artesanías en el cantón Salinas y se diferenciará de la competencia por la calidad de productos que ofrece y el excelente servicio de atención que brinda.

4.2.3. Objetivos de la asociación

- 1) Alcanzar altos niveles de ventas que permitan el crecimiento de la asociación.
- 2) Fortalecer los conocimientos de los socios para la identificación y aplicación de mejores técnicas en la elaboración de artesanías.
- 3) Lograr eficiencia en la coordinación de actividades.
- 4) Mejorar la comunicación al interior de la asociación.
- 5) Trabajar en un excelente ambiente laboral.
- 6) Mejorar la relación entre clientes internos y externos.

4.2.4. Análisis situacional

4.2.4.1. Análisis FODA

Fortalezas

- 1) La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas cuenta con un espacio físico para realizar sus actividades comerciales.
- 2) Posee personal con experiencia y de confianza.
- 3) Los socios se preocupan por la satisfacción del cliente.
- 4) Disponen de los recursos necesarios para la elaboración de las artesanías.
- 5) Cuentan con varios años en el mercado
- 6) Sus directivos se preocupan por sacar adelante a la asociación.
- 7) Productos de calidad.

Oportunidades

- 1) Tener buenas relaciones con las instituciones del gobierno.
- 2) Trabajar siempre en miras al crecimiento y expansión de la asociación.
- 3) Atraer clientes a través de un buen servicio de atención hacia ellos.
- 4) Responder oportunamente a las necesidades de los clientes.
- 5) La planificación es un punto útil, para tener la oportunidad de lograr un desarrollo al interior de la organización.
- 6) Recibir capacitaciones de instituciones como el MIPRO, GAD de Salinas, ministerio de turismo.
- 7) Ganar clientes mediante una publicidad adecuada.

Debilidades

- 1) Falta de planificación de las actividades.
- 2) Muy pocas reuniones para dar a conocer información a los socios.
- 3) Baja comunicación entre los integrantes de la asociación.
- 4) Problemas de motivación de personal.
- 5) Capacidad limitada de producción.
- 6) No contar con suficiente recurso económico.
- 7) Poca capacidad para trabajar en grupo.

Amenazas

- 1) Que los clientes prefieran a la competencia en vez de a esta asociación.
- 2) Ubicación de asociaciones similares aledañas a nuestra asociación.
- 3) Falta de reconocimiento de los clientes.
- 4) Entrada de nuevos competidores con costos más bajos.
- 5) Cambios de los gustos y preferencia de los clientes.
- 6) Desarrollo de la competencia.
- 7) Disminución en las ventas.

4.2.4.2. Análisis interno

CUADRO N° 46: Matriz EFI

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFIC.	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
La asociación cuenta con espacio físico	0,08	3	0,24
Posee personal con experiencia	0,1	4	0,4
Los socios se preocupan por la satisfacción del cliente	0,08	3	0,24
Disponen de materia prima para la elaboración de las artesanías	0,05	3	0,15
Cuentan con varios años en el mercado	0,06	3	0,18
Los directivos están comprometidos con sacar adelante a la organización	0,05	3	0,15
Elaboran productos de calidad	0,09	4	0,36
DEBILIDADES			
Falta de planificación de las actividades	0,1	1	0,1
Muy pocas reuniones para dar a conocer información a los socios	0,06	1	0,06
Baja comunicación entre los integrantes de la asociación	0,06	2	0,12
Problemas de motivación de personal	0,05	2	0,1
Capacidad limitada de producción	0,05	1	0,05
No contar con suficiente recurso económico	0,05	2	0,1
Poca capacidad para trabajar en grupo	0,12	1	0,12
TOTAL	1,00		2,37

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

La matriz MEFI nos muestra cómo está la situación interna de la organización. Podemos darnos cuenta que el análisis sobre las fortalezas y debilidades de la asociación tuvo una ponderación de 2,37 siendo menor que la ponderación promedio de 2,50, teniendo como principales fortalezas el poseer personal con experiencia y elaborar productos de calidad, pero se debe trabajar para mejorar este promedio y alcanzar una ponderación más alta.

4.2.4.3. Análisis externo

CUADRO N° 47: Matriz EFE

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFIC.	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Tener buenas relaciones con las instituciones del Gobierno	0,07	3	0,21
Trabajar siempre en miras al crecimiento y expansión de la asociación	0,12	4	0,48
Atraer clientes a través de un buen servicio de atención hacia ellos	0,1	2	0,2
Responder oportunamente a las necesidades de los clientes	0,1	3	0,3
Recibir capacitaciones de instituciones del Gobierno	0,07	2	0,14
Obtener clientes mediante una publicidad adecuada	0,09	3	0,27
AMENAZAS			
Que los clientes prefieran a la competencia en vez de a esta asociación	0,1	3	0,3
Ubicación de asociaciones similares aledañas a nuestra asociación	0,06	3	0,18
Falta de reconocimiento de los clientes	0,05	4	0,2
Entrada de nuevos competidores con costos más bajos	0,04	1	0,04
Cambios de los gustos y preferencia de los clientes	0,05	3	0,15
Desarrollo de la competencia	0,07	2	0,14
Disminución en las ventas	0,08	4	0,32
TOTAL	1,00		2,93

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

La matriz MEFE nos muestra cómo está la situación externa de la organización. Nos daremos cuenta que en el análisis sobre las oportunidades y amenazas de la asociación la ponderación es de 2,93 superando la ponderación promedio de 2,50, resaltando como principal oportunidad el trabajar siempre con miras al crecimiento, mientras que entre las amenazas más fuertes se encontró la disminución de ventas y que el cliente prefiera a la competencia.

4.2.4.4. Análisis de Porter

CUADRO N° 48: Análisis de Porter

FUERZAS COMPARATIVAS	ATRACTIVO DE LA ASOCIACIÓN					
	ACTUAL			FUTURO		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Amenaza de nuevos competidores			X		X	
Rivalidad entre competidores		X		X		
Poder negociador de clientes	X				X	
Poder negociador de proveedores		X			X	
Amenaza de productos y servicios sustitutos		X			X	
ATRACTIVO PROMEDIO		X			X	

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

Se elaboró la matriz de Michael Porter para realizar el análisis sobre las 5 fuerzas competitivas que este autor nos facilita y mediante el análisis minucioso de estas fuerzas tener un enfoque más claro sobre cuál es el ambiente externo en el que la asociación desempeña sus labores y poder determinar cuál sería la reacción o qué medidas debería tomar la agrupación para contrarrestar los efectos que ocasionarían amenazas como: nuevos competidores, productos sustitutos, poder de negociación de clientes, poder de negociación de los proveedores y la rivalidad que existe entre competidores actuales.

4.2.4.5. Matriz Boston Consulting Group

CUADRO N° 49: Matriz BCG de los productos de la asociación

ESTRELLA (Crecimiento)	INTERROGANTE (Introducción)
Alta participación Alto crecimiento	Baja participación Alto crecimiento
- Artesanías en plata	- Artesanías en tagua - Artesanías en piedra
VACA (Madurez)	PERRO (Declinación)
Alta participación Poco crecimiento	Baja participación Bajo crecimiento
- Artesanías en concha	- Artesanías en coral

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

CUADRO N° 50: Matriz BCG de la asociación

ESTRELLA (Crecimiento)	INTERROGANTE (Introducción)
VACA (Madurez)	PERRO (Declinación)
Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines	

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines según la matriz Boston Consulting Group se encuentra en la etapa de VACA ya que cuenta con una gran participación en el mercado pero no presenta mucho crecimiento.

4.2.5. Estructura organizacional

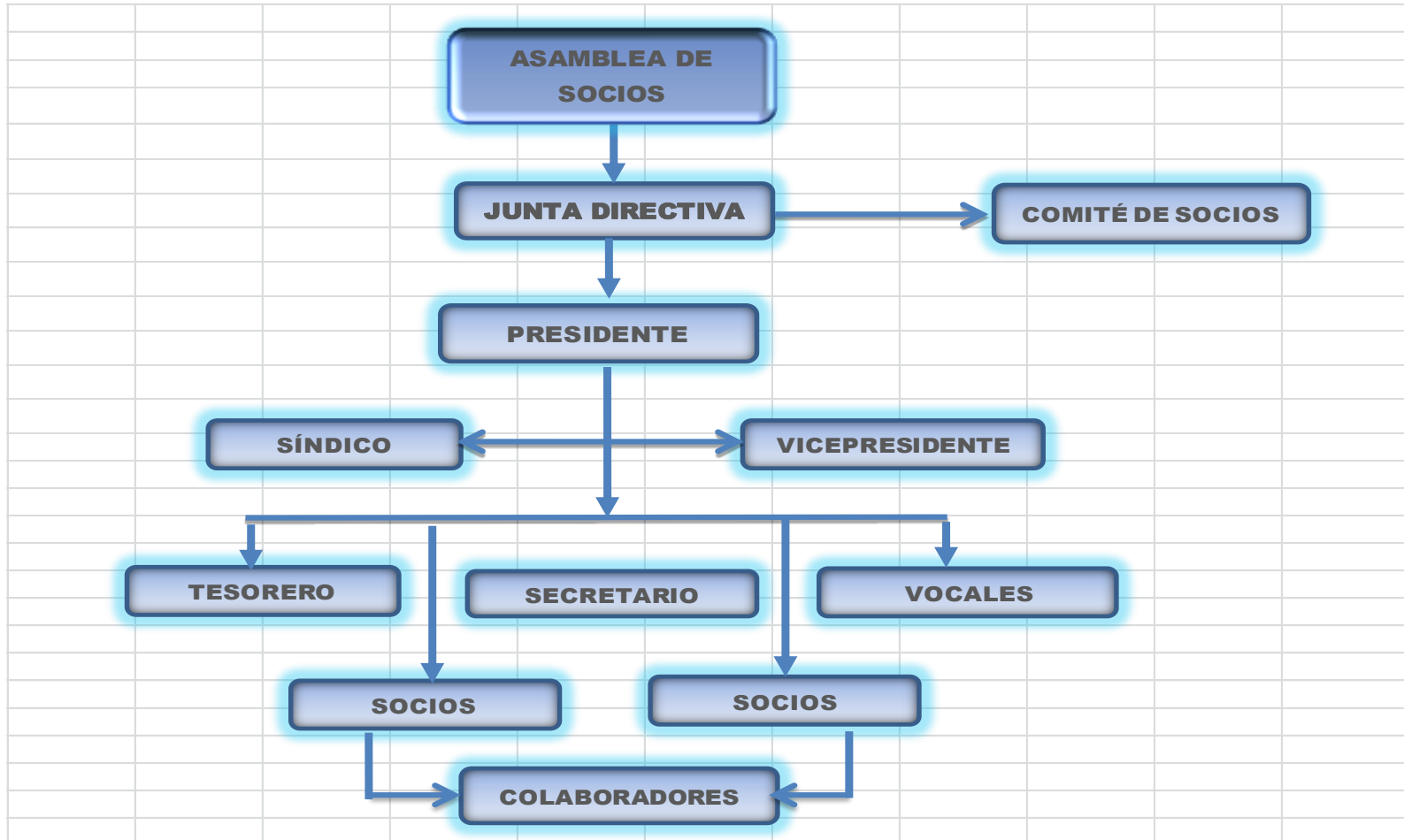
4.2.5.1. Estructura orgánica

Los organigramas representan esquemáticamente la forma como están estructuradas las organizaciones. Se procedió a elaborar la estructura orgánica para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, mediante esta herramienta se puede observar los órganos rectores que serán los encargados de dirigir a todos los miembros de la asociación para poder lograr el desarrollo total de ésta.

El organigrama de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, se ha diseñado en base al número de socios y los requerimientos de la agrupación, donde la autoridad y responsabilidad cae sobre el presidente pero así mismo contará con delegaciones en donde los socios podrán hacer uso de su derecho a expresarse y debatir temas que contribuyan al bienestar de todos y al desarrollo de la asociación antes mencionada, no existirán conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.

A continuación el organigrama de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines:

GRÁFICO N° 33: Organigrama



Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

Elaborado por: Diego González González

4.2.5.2. Orgánico funcional

Asamblea general

- a) La integran todos los miembros de la asociación Interprofesional, sin excepción alguna.
- b) Se deberá reunir con carácter de ordinario una vez cada 6 meses.
- c) Las reuniones que realiza la asamblea general con carácter de extraordinario, deberán ser exclusivamente para resolver aquellos asuntos en los que los estatutos exijan acuerdos en la asamblea.

Junta directiva

La junta directiva para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, se debe reunir al mes una o dos veces como mínimo. Estará conformada por:

- a) Presidente/a
- b) Vicepresidente/a
- c) Secretario/a
- d) Síndico
- e) Tesorero/a
- f) Vocales

El tiempo de gobierno para la junta directiva es de dos años, ésta puede ser reelegida por un período de dos años más, su reelección será sometida a votación de asamblea general extraordinaria, de la misma manera como si fuese su primera postulación.

Presidente

Al presidente de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines le corresponde desempeñar el rol de líder dentro de la agrupación. El presidente de la asociación también ejercerá este papel en las reuniones de la asamblea general y de la junta directiva. En otras palabras es el responsable de liderar cada una de las reuniones que existan en la asociación.

Vicepresidente

El vicepresidente será quien asista al presidente en sus funciones, debe colaborar con él. Puede recibir delegaciones expresas en representación del presidente y de la asociación, puede dirigir reuniones de trabajo. También le corresponde ocupar el cargo de presidente, cuando éste no se encuentre o cuando el puesto esté vacante ya sea por ausencia o enfermedad y deberá actuar con total seriedad en representación de la asociación.

Síndico

La función de síndico puede ser ejercida por un abogado, no es ni podrá ser el representante de la asociación. El síndico estará encargado de cumplir funciones de tutela para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

Secretario

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, tendrá un secretario, retribuido con voz consultiva pero sin voto cuyo nombramiento le corresponde realizar a la junta directiva. Es el asistente del presidente y lo representa cuando él lo considere necesario. El secretario puede ser

destituido en cualquier momento cuando la junta directiva, lo considere pertinente.

Tesorero

Pertenece a la junta directiva, y entre sus principales tareas está el ser encargado de vigilar la economía de la asociación. Se le asignará un asistente en caso de que sea necesario.

Vocales

Son los socios designados en la asamblea general o por la junta directiva, están obligados a asistir a las reuniones que se realicen en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas. Los vocales tendrán voz y voto en las reuniones que se realicen y ellos deberán velar por sus demás compañeros, ya que sus responsabilidades son de la misma magnitud como si fuesen miembros activos de la junta directiva.

TÍTULO I: ORGANIZACIÓN

Artículo 1: Organización interna

La práctica de la democracia es fundamental para la organización interna de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines ya que mediante la aplicación de este factor se basará la organización de los órganos rectores de la agrupación como son: la asamblea general y la junta directiva.

Artículo 2: Votaciones en la Asamblea

Las votaciones se realizan de acuerdo a la forma y en el orden que se fije por el presidente. Esta se realizará en frente de todos, ejerciendo su voto mediante voz

alta y clara eligiendo la opción por la que se incline, no se permitirá a los demás socios realizar alguna objeción que vaya en contra con la decisión del votante. Podría darse alguna vez que tengan que realizar la votación de manera discreta o secreta cuando la esencia del asunto lo amerite, este tipo de votación podrá realizarse mediante la utilización de papeletas. Sea cual fuese el caso, el secretario deberá anunciar al terminar la sesión el resultado final de las votaciones. El voto del presidente es decisorio dado el caso en el que se haya producido un empate, el presidente de la agrupación debe ser muy responsable en este aspecto, ya que su voto definitorio tiene que darse buscando el beneficio de la asociación.

Artículo 3: Financiamiento

Los recursos financieros para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, se conforman de la siguiente manera:

- 1) Un porcentaje de los ingresos que se realicen a través de las ventas de las artesanías.
- 2) Las cuotas de los asociados, fijadas en la asamblea general, para el sostenimiento de la asociación, que deberán ser aportadas en cada mes, por un valor de \$20 por socio.
- 3) Las donaciones que se den a beneficio de la asociación y que la junta directiva haya aceptado.
- 4) Ingresos a través de la realización de actividades recaudatorias como por ejemplo rifas, bingos, entre otras actividades que la asociación pueda llevar a cabo con el fin de recaudar fondos.
- 5) Las aportaciones o subvenciones que sean asignadas para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines por parte de las entidades públicas, estas aportarán para la realización de alguna actividad de la asociación.
- 6) Cualesquiera otros recursos que pudieran obtenerse de conformidad con su propia naturaleza que no contravinieran las disposiciones legales.

Artículo 4: Asamblea General.

La asamblea general de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas será el órgano rector con mayor importancia dentro de la agrupación y estará compuesta por todos los miembros de la asociación. Se deberá reunir con carácter de ordinario una vez cada 6 meses, es decir 2 veces al año. También deberá reunirse con carácter de extraordinario, cuando la junta directiva lo considere necesario o las veces que sea solicitado por la tercera parte del total de los asociados, por medio de un oficio dirigido al presidente que esté debidamente autorizado con las firmas correspondientes y en el que se expongan los motivos de la convocatoria.

Los cargos de presidente y secretario de la asamblea general recaen sobre los asociados que ocupen los mismos cargos dentro de la junta directiva.

TÍTULO II: FUNCIONES PARA LOS SOCIOS

Todos los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines tendrán los mismos derechos de voz y voto en las asambleas. Los socios podrán delegar su representación a una persona de confianza, mediante un oficio dirigido al presidente de la asociación exponiendo los motivos de su ausencia.

A continuación se presentan los distintos órganos que existen dentro de la asociación Interprofesional y se detallan sus respectivas funciones.

Asamblea General

Las funciones de la asamblea general ordinaria son las siguientes:

- 1) Aprobar el presupuesto de la asociación para el siguiente año.
- 2) Establecer las cuotas ordinarias que deberán cubrir los socios para el mantenimiento de la asociación.
- 3) Adoptar aquellas situaciones que debido a su importancia la junta directiva deberá asignar para proceder a su análisis en la asamblea general.
- 4) La corrección o modificación de los estatutos de la asociación.
- 5) Otros aspectos que se consideren con la relevancia necesaria para llevarlos a cabo en la asamblea general.

Son funciones de la asamblea general extraordinaria:

- 1) Llevar a cabo la elección de la junta directiva.
- 2) Supervisar las actividades que realice la junta directiva.
- 3) Dar su aprobación a los reglamentos de la asociación Interprofesional.
- 4) Adquisición o enajenación de bienes.
- 5) La exclusión de asociados a propuesta de la junta directiva.
- 6) Disolución de la asociación.

Junta Directiva

Son funciones de la junta directiva:

- 1) Fijar la fecha en la que se va a llevar a cabo la asamblea general.
- 2) Contratar al personal que se considere necesario para conseguir los fines que persigue la asociación, en lo referente a proveedores que abastecerán de materia prima a la agrupación.
- 3) Designar las comisiones de trabajo que se consideren oportunas para el mejor desarrollo de las actividades de la asociación y coordinar las mismas.
- 4) Elaborar el borrador del reglamento interno para la asociación.

- 5) Dar de baja a los miembros de la asociación y proponer ante la asamblea general su separación definitiva.
- 6) Integrar a los nuevos socios, de darse el caso.
- 7) Ejecutar las actividades aprobadas en la asamblea general.
- 8) Acordar la celebración de actividades.
- 9) Recaudar la cuota de los asociados establecida en la asamblea general.
- 10) Elaborar los inventarios, balances y presupuestos de la asociación.
- 11) Tener a disposición de todos los socios el libro de registro de asociados y los documentos que sean de gran importancia en la asociación como por ejemplo libros de contabilidad, actas o documentación legal de la asociación.
- 12) Velar por el cumplimiento de los estatutos y ejecutar los acuerdos tomados en la asamblea general.

Presidencia

Son funciones del presidente:

- 1) Representar a la asociación ante toda clase de autoridad, instituciones, organismos del estado y entidades privadas.
- 2) Actuar en nombre de la asociación ejecutando los acuerdos de la junta directiva.
- 3) Convocar a la asamblea general y a reuniones de la junta directiva.
- 4) Presidir las sesiones de la asamblea general y la junta directiva; dirigir sus debates; conceder el uso de la palabra a los asistentes que lo soliciten; marcar el orden de las intervenciones y efectuar el señalamiento de turnos que hayan de utilizarse para la defensa o impugnación del tema tratado; retirar, el uso de la palabra a todo aquel que adopte actitudes inadecuadas o irrespetuosa; puede obligarle a abandonar la sesión; hacer uso de la palabra cuando lo crea oportuno.
- 5) Vigilar y controlar la ejecución de los acuerdos.

- 6) Ordenar los pagos que la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines deba realizar.
- 7) Ejercer el voto de calidad en caso de empate, sabiendo elegir entre la opción que sea beneficiosa para todos dentro de la asociación.
- 8) Cumplir y hacer cumplir los acuerdos de la junta directiva y asamblea general.
- 9) Firmar junto con el secretario la correspondencia oficial y las actas.
- 10) Dar el visto bueno a los documentos que el secretario emita.
- 11) Tomar la decisión de suspender a cualquier socio participante o miembro de la asociación, que muestre una actuación irregular o sospechosa.
- 12) Sustituir temporalmente o proponer la sustitución definitiva de miembros de la junta directiva, que por razones justificadas como enfermedad, sobrecarga laboral, problemas familiares o alguna situación similar y que por ende no puedan hacerse cargo del puesto.

Vicepresidencia

Son funciones del vicepresidente:

- 1) Reemplazar al presidente de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines cuando se ausente por una razón justificada ya sea por trabajo o por alguna enfermedad.
- 2) Acudir en ayuda del presidente cuando sus actividades sean de mayor complejidad.
- 3) Actuar cuando el presidente le delegue funciones.

Síndico

Al síndico le corresponde realizar las siguientes tareas:

- 1) Debe revisar los libros y documentos legales de la asociación una vez al mes.
- 2) El síndico asistirá a las reuniones de la asamblea y podrá tener voz, pero no podrá ejercer el derecho al voto.
- 3) Informar a los socios que no formen parte de la junta directiva, lo que sucede con el dinero de la asociación.
- 4) Presentar el informe sobre sus actividades ante junta directiva.

Secretario

Son funciones del secretario:

- 1) Tener al día el libro de registro de los miembros de la asociación Interprofesional anotando las admisiones y las bajas que se produzcan.
- 2) Redactar las actas para la asamblea general y junta directiva, luego de haber sido supervisada por el presidente.
- 3) Llevar la correspondencia de la asociación.
- 4) Redactar y firmar la correspondencia.
- 5) Emitir los certificados que previamente hayan obtenido el visto bueno del presidente de la asociación.
- 6) Vigilar los documentos de la asociación.
- 7) Se encargará de redactar las actas y documentos que se requieran en la asociación.
- 8) Otras funciones que sean encargadas ya sea por el presidente.
- 9) Gestionar el cumplimiento de acuerdos de conformidad con las instrucciones que reciba.
- 10) Informar al presidente de la asociación con la debida anticipación a los días señalados para la celebración de las sesiones, las listas de los asuntos sobre los que haya de deliberarse o tomar acuerdo.
- 11) Concurrir, salvo imposibilidad por causas justificadas con el presidente de la asociación, a todos los actos convocados por los órganos representativos.

Tesorería

Son funciones del tesorero:

- 1) El tesorero de la asociación Interprofesional debe ser un socio que sea muy responsable ya que él estará encargado del dinero de la asociación.
- 2) Deberá estar al tanto de lo que acontece con los libros de contabilidad de la asociación.
- 3) Se encargará de recaudar las cuotas que se hayan acordado en la reunión de la asamblea general.
- 4) Elaborar el presupuesto para el año entrante.
- 5) Deberá llevar un registro con todas las aportaciones que realizan los socios al mes.

Vocales

Son funciones de los vocales cuantas les sean asignadas por la junta directiva estas pueden ser las siguientes:

- 1) Asistir a las reuniones que realiza la junta directiva.
- 2) Reemplazar a algún miembro de la junta directiva.
- 3) Dar su voto como un miembro más de la junta directiva.
- 4) Presentar propuestas de los socios a las asambleas ordinarias y/o extraordinarias.
- 5) Podrán exponer las sugerencias y mociones de los demás socios ante la junta directiva.
- 6) Colaborar con los principales directivos cuando ellos lo creen pertinente.

TÍTULO III: DEBERES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS

Artículo 5: Deberes de los socios.

Son deberes de los socios:

- 1) Cancelar a tiempo las cuotas acordadas en las sesiones de la asamblea general.
- 2) Deberán asistir a todas las reuniones que se realicen en la asociación.
- 3) Ejercer responsablemente los cargos de puestos directivos para los que hayan sido elegidos.
- 4) Cumplir con los acuerdos de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines llevados efecto en las asambleas generales de la agrupación.
- 5) Participar obligatoriamente en todas las actividades que realice la asociación.

Artículo 6: Obligaciones de los socios.

Son obligaciones de los socios:

- 1) Respetar los estatutos, políticas, reglas y normas de la asociación.
- 2) Contribuir al sostenimiento de la asociación cancelando las cuotas que se hayan acordado previamente en las asambleas.
- 3) Cumplir con responsabilidad con los acuerdos establecidos en las asambleas.
- 4) Trabajar para alcanzar el bien común de todos en la asociación.

Artículo 7: Derechos de los socios

Los derechos de los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines son:

- 1) Manifestar mediante un oficio dirigido a la junta directiva, sus quejas y sugerencias con el fin de contribuir al desarrollo de la asociación.
- 2) Ser informado de los acuerdos adoptados por los órganos de gobierno de la asociación con instituciones como el MIPRO, GAD de Salinas, Ministerio de Turismo y otros que puedan estar vinculados con el desarrollo de la agrupación.
- 3) Solicitar información acerca de la asociación.
- 4) Asistir y participar en cuanto acto se organice en la asociación.
- 5) Podrán surgir nuevos literales que velen por los derechos de todos los asociados que pertenezcan a la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines.

Artículo 8: Colaboradores

- 1) Podrán nombrarse socios colaboradores a aquellas personas que, libremente, contribuyan de alguna manera al desarrollo de la asociación y a la consecución de sus objetivos.
- 2) Los socios colaboradores podrán asistir a los actos públicos de la asociación con el debido reconocimiento público, pero no gozarán de derechos políticos como electores o elegibles, ni podrán asistir a la asamblea general salvo por invitación de la junta directiva.

TÍTULO IV: INGRESOS Y BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Artículo 9: Admisión de socios.

Con el fin de que la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines siga creciendo puede reclutarse como nuevos miembros a las personas vinculadas a la asociación, que sean admitidas por la asamblea general. Estas

personas deben participar en las actividades que realiza la asociación, como un integrante más de la misma.

Artículo 10: Bajas en la asociación.

Existirán bajas en la asociación por alguno de los siguientes motivos:

1. Renuncia voluntaria.
2. Falta de pago de las cuotas que se han establecidos, durante 3 meses seguidos.
3. Utilización del nombre de la asociación Interprofesional para fines personales.
4. Los socios que se hagan acreedores a su expulsión debido a su mala conducta dentro de la asociación.

4.3. ESTRATEGIAS

4.3.1. De comercialización

La estrategia de comercialización será de mucha utilidad para que la asociación pueda sacar provecho de los beneficios que brinda ésta.

- 1) La comercialización permitirá identificar las expectativas de los individuos que adquieren este tipo de productos como son las artesanías y conocer cuáles son sus preferencias.
- 2) Se podrá estimar cuantas personas van a adquirir las artesanías que se confeccionan en la asociación.
- 3) Cómo atraer nuevos clientes y cómo poner los productos de la asociación a su alcance.
- 4) Averiguar cuántas asociaciones competidoras estarán fabricando productos similares, qué cantidad producirán, de qué clase y a qué precio.

- 5) Dar a conocer a la asociación Interprofesional a través de publicidad en radio.
- 6) Elaborar hojas volantes para dar a conocer a la asociación.

A continuación se presentan las funciones universales de la comercialización, las cuales son:

- a) **Función de compra:** comprende la adquisición de materias primas para poder realizar la fabricación de las artesanías.
- b) **Función de ventas:** todas las ventas que pueda realizar la asociación y de esta manera aumentar el nivel de utilidades.
- c) **Función de almacenamiento:** la asociación debe tener un stock almacenado en caso de que ocurra algún imprevisto y vaya a dificultarse la adquisición de materia prima.
- d) **Función de clasificar:** esta función hace énfasis a la organización y a la clasificación de los productos de acuerdo con el tamaño, diseño y calidad.
- e) **Función de financiamiento:** hace referencia al efectivo y crédito de ser necesario para fabricar las artesanías.

4.3.2. De producto

- a) Diversificación de productos.
- b) Atraer clientes mediante un producto de calidad.
- c) Originalidad de los productos.
- d) Posicionar al producto en la mente del consumidor.
- e) Lograr que el producto genere rentabilidad.
- f) Conseguir que sea líder dentro de su segmento de mercado.
- g) Que otorgue utilidades a la asociación.

4.3.3. De precios

Se considera importante investigar qué es lo que ofrece la competencia y cuánto cobran por sus artesanías.

- a) Asignar precios en base a la competencia.
- b) Determinar qué precio estarán dispuestos a pagar por las artesanías y si la asociación obtendrá ganancias vendiendo a ese precio.
- c) Decidir si van a utilizar una estructura de precios basada en el valor de sus competidores.
- d) Si el precio de las artesanías es muy bajo, estarán obteniendo pérdidas.
- e) Si el precio es muy alto, se perderán clientes pues ellos decidirán adquirir artesanías con precios más módicos, a menos que les puedan ofrecer algo que no les ofrezca la competencia.
- f) Fijar precios basado en el costo de producción del producto.
- g) Podría resultar muy útil tener diferentes precios para diferentes clientes, por ejemplo: descuento a los clientes que hacen compras repetitivas como agradecimiento a su lealtad. Tener en cuenta que esos clientes caros de satisfacer serán menos rentables, a menos que les cobres más; cabe recalcar que esta estrategia es una opción que se puede adoptar no sin antes haber analizado previamente si dará resultados positivos para la asociación. También pueden utilizar tácticas de precios para atraer nuevos clientes. Pero cualquier opción que elijan, asegurarse primero de que cubran sus costos y que estos dejen un beneficio.
- h) Enfocarse en conseguir utilidades y no en disminuir los precios para obtener más ventas.

Se recomienda establecer el precio del producto basado en el costo de producción más margen de utilidad, ya que mediante esta estrategia se recuperará lo invertido en la elaboración del producto y se obtendrán ganancias en la venta de las artesanías.

4.3.4. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo lo conforma cierto grupo de personas que trabajan de manera coordinada, cada miembro debe tener claro cuál será su función dentro del grupo y estar consciente de que el resultado final responde únicamente al esfuerzo que haya por parte de cada uno de ellos.

Dentro de un equipo de trabajo los socios deben trabajar coordinadamente de forma tal que puedan conseguir el propósito planteado, se busca cumplir una determinada meta y se trabaja bajo la conducción de un coordinador.

Cuando el equipo de trabajo recién dé comienzo a su labor, se considera conveniente que no haya presión de ninguna persona, ni que el trabajo que se vaya a realizar sea en exceso. Un equipo de trabajo que empieza bien tendrá grandes posibilidades de éxito, y para alcanzar esto es necesario que en el equipo existan los siguientes puntos:

- Complementariedad
- Compromiso
- Comunicación
- Confianza
- Coordinación

Un integrante del equipo de trabajo debe tener las siguientes características:

- Buen carácter
- Colaborador
- Espíritu de equipo
- Leal
- Respetuoso
- Responsable
- Interactivo

4.3.5. División de trabajo

“Dividir la carga de trabajo entera en tareas que pueden ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas y grupos”.

La división del trabajo hace referencia al número de tareas que puedan surgir luego de haber compartido o distribuido el trabajo total, estas tareas deben de ser ejecutadas por los trabajadores que se encuentren especializados o tengan más experiencia para cumplir a cabalidad con aquellas tareas, ya que un error podría tener repercusiones en el resultado final de dicho trabajo.

Existen varias características de la división del trabajo que permiten que, a través de ésta, se aumente la producción de la asociación, al aprovechar todas las capacidades del trabajador y los recursos disponibles, que en muchos casos son escasos.

4.3.6. Capacitaciones

4.3.6.1. Atención al cliente

La atención es la primera imagen que tendrán los clientes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, por lo tanto debe ser de calidad siempre pensando en las necesidades de los clientes.

Brindar un buen servicio al cliente es una estrategia que se debe utilizar para hacer crecer a la asociación. Nos referimos a brindar una buena y rápida atención, un trato amable y personalizado, cumplir con los compromisos, etc. Esto logrará que el cliente vuelva a comprarnos o visitarnos, y también que recomiende nuestros productos y el servicio de atención a otros consumidores. Nuestro personal debe estar bien capacitado, sobre todo aquel que tenga que interactuar constantemente con el cliente.

El trato con los clientes y la calidad de atención al cliente es elemental. Hay que aprender a tratar a cualquier tipo de cliente de manera que todos se encuentren a gusto y satisfechos.

La atención al cliente demanda:

- a) Cortesía
- b) Deseo de ayudar
- c) Entusiasmo
- d) Empatía
- e) Buen trato

Se debe tratar al cliente como la persona más importante y la razón de ser de la asociación, ya que sin ellos no se podría realizar las ventas y por lo consiguiente no se obtendrían utilidades, lo que desencadenaría en el fracaso de la asociación.

Tipos de clientes: pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la agrupación y los internos son los integrantes de la asociación.

Visión de excelencia: la visión de excelencia en el servicio al cliente para la asociación, es que todos los integrantes comprendan que deben llenar las expectativas que tienen los clientes. Porque una atención y un servicio al cliente excelente es un requisito indispensable para la buena imagen de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.

Valor agregado: El valor agregado más importante que puede existir, es la calidad de las relaciones humanas de los asociados, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al cliente, consiste en todo

aquello que él percibe, que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe (buena atención).

Por tanto, se deduce que todos los socios deben de tener la actitud de ayudar al cliente, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio de excelencia al cliente. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible.

Atención personalizada

Sin duda la atención personalizada va a ser un factor importante para brindar un valor agregado al servicio de atención al cliente que se ofrece en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines. Si el trato cara a cara con el cliente es un problema, es casi seguro que la asociación tiene otros tipos de problemas en su interior. En dónde residen y cuáles son esos problemas es algo que sólo se puede saber mediante su diagnóstico.

4.3.6.2. Comunicación

La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal, es el proceso donde se comparte información con otras personas.

Escuchar a sus clientes, atenta y cordialmente; ellos se darán cuenta del trato que se les da en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines, se tendrá un punto a favor porque ellos tendrán preferencia hacia esta agrupación, y de esta manera ir posesionándose en la mente de los clientes.

Relaciones:

Internas: Interacción entre todas las personas que conforman la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.

Externas: Interacción con el cliente o cliente final.

4.4. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, se basa en el conjunto de valores y principios que determinen el comportamiento apropiado de los miembros de la asociación en situaciones particulares y el control del comportamiento de cada uno de los miembros de la misma.

Valores y principios

Los valores que caracterizarán a los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas son los siguientes:

Respeto

Brindar un trato cortés, siempre respetando a los demás sobre todo a los clientes y de la misma manera se debe respetar a los demás socios de la agrupación, de esta manera se formará un excelente ambiente laboral.

Responsabilidad

Total responsabilidad de parte de los socio en sus actividades con el fin de sacar adelante a la asociación.

Puntualidad

La puntualidad es muy importante sobre todo cuando se vayan a realizar reuniones de cualquier índole.

Disciplina

Ser disciplinado es una de las virtudes que se debe practicar si queremos conseguir éxitos.

Honestidad

La honestidad de los socios mejorará la imagen de la agrupación, todos los miembros de la asociación deben demostrar honestidad.

Honradez

La honradez ante todo y en todo momento.

Colaboración

Servir de manera espontánea a los demás, hasta en los pequeños detalles para que alguien pueda lograr algo que, de otra manera, no hubiera podido hacer o le hubiera tocado hacer con exceso de esfuerzo. La colaboración debe existir por parte de todos los socios.

Ética

Ser una asociación con principios morales y que estos se vean reflejados en cada uno de sus socios.

Confianza

Debe de existir un excelente ambiente laboral y la confianza es uno de los factores para que exista este requisito dentro de la asociación.

Solidaridad

La solidaridad consiste en ayudar a alguien sin recibir nada a cambio y sin que nadie se entere. Ser solidario es, en su esencia, ser desinteresado.

4.5. POLÍTICAS PARA LA ASOCIACIÓN

Las políticas que se presentan a continuación serán las que tendrán que hacerse respetar dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas:

- 1) Cumplir y hacer cumplir horarios establecidos.
- 2) Tratar a todos los clientes de una manera cortés, amigable y con el respeto que se merecen.
- 3) Dar pequeños porcentajes de descuentos a clientes frecuentes.
- 4) Brindar una eficiente y oportuna atención al cliente.
- 5) Contar con una extensa variedad de productos.
- 6) Asistir a todas las asambleas y reuniones que lleven a cabo.
- 7) Mantener presente que de nosotros depende la imagen de la asociación.
- 8) Crear una buena impresión al cliente al momento de la venta del producto
- 9) Asistir obligatoriamente a las capacitaciones que se realicen.
- 10) Evitar conflictos internos con miembros de la asociación, caso contrario serán multados o separados por la asociación (el caso deberá ser analizado en asamblea extraordinaria).
- 11) Cancelar oportunamente las cuotas que se establezcan en las asambleas.

4.6. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

Una vez implementado el diseño organizacional, se podrá medir la eficiencia y eficacia que los miembros de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas lograrán alcanzar en las actividades que realizan diariamente para conseguir los objetivos y el desarrollo de la asociación. Ésta comprobación se la puede realizar mediante el análisis de los siguientes indicadores:

- 1) Distribución de funciones
- 2) Ejecución de actividades
- 3) Eficiencia de trabajo en equipo
- 4) Comunicación
- 5) Coordinación de actividades
- 6) Organización
- 7) Planificación

CUADRO N° 51: Plan de acción

Problema Principal		
Falta de organización en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines		
Fin del Proyecto		Indicadores:
Direccionar a los miembros de la asociación y lograr una eficiente distribución de funciones		- Relación Laboral
		- Eficiencia al momento de realizar sus actividades
Propósito del Proyecto		Indicador:
Lograr el mejoramiento interno de la asociación a través de la aplicación de estrategias		- Productividad de la asociación
		- Ambiente de trabajo
Objetivos Específicos	Estrategias	Actividades
Coordinar las actividades a través del diseño organizacional	División del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Dividir las cargas de trabajo. - Facilitar el trabajo de los socios mediante tareas que puedan ser ejecutadas sin complejidad. - Equiparar cargas laborales. - Separar y delimitar las actividades. <ul style="list-style-type: none"> - Minimizar esfuerzos - Potenciar la especialización de los socios. - Conseguir eficiencia en la ejecución de actividades.
Formalizar una estructura orgánica con niveles funcionales que oriente la aplicación de las fases del proceso administrativo	Organización Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar la estructura orgánica para la asociación - Definir cargos y puestos de trabajo - Detallar funciones y responsabilidades - Establecer equipos de trabajo - Interactuar con todos los socios - Aprender a interrelacionarse con las personas - Mejorar la relación entre los socios

Objetivos Específicos	Estrategias	Actividades
Contribuir a que la ejecución de actividades conduzca al alcance de los objetivos planteados	Capacitaciones Atención al cliente Comunicación Estrategia de comercialización	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener a los socios completamente capacitados sobre todo a los que tengan que interactuar frecuentemente con los clientes - Dirigirse ante los clientes con respeto - Interactuar mediante un nivel de excelencia con los clientes - Brindar un excelente servicio de atención al cliente - Identificar las expectativas de las personas que adquieren las artesanías y conocer cuáles son sus preferencias. - Prever qué tipos de productos desearán los distintos clientes. - Atraer nuevos clientes y poner las artesanías de la asociación a su alcance. - Averiguar cuántas asociaciones competidoras estarán fabricando productos similares, qué cantidad producirán, de qué clase y a qué precio. - Difusión de la asociación a través de medios radiales. - Elaborar hojas volantes para dar a conocer a la asociación.
Lograr el desarrollo de la asociación mediante la obtención de utilidades a través de la venta de artesanías	Estrategia de Producto Estrategia de Precios	<ul style="list-style-type: none"> - Diversificación de los productos para que el cliente pueda tener distintas alternativas de compra. - Posicionar a los productos en la mente del consumidor. - Elaborar productos originales - Atraer clientes mediante un producto de calidad. - Lograr que el producto genere rentabilidad para la asociación - Conseguir que los productos sean líderes dentro de su segmento de mercado. - Que el producto otorgue utilidades para la asociación. - Determinar el precio al que estarán dispuestos a pagar los clientes - Fijar precios basado en costos - Asignar precios en base a la competencia - Determinar precios basado en la calidad de los productos

Fuente: Diseño organizacional para la asociación

Elaborado por: Diego González González

CUADRO N° 52: Presupuesto

INVERSIONES			
DESCRIPCIÓN	MENSUAL	ANUAL	TOTAL
	\$	\$	\$
Equipo de Computación			850
Laptop		650	
Impresora		140	
Resmas	5	60	
Muebles y Equipos de Oficina			390
Escritorios y sillas		150	
Útiles de Oficina	14	168	
Otros Suministros	6	72	
Materia Prima			1.500
Adquisición de materia prima	125	1.500	
Capacitaciones			480
Atención al cliente		240	
Buena Comunicación		240	
TOTAL DE INVERSIONES			\$ 3.220

Fuente: Diego González González

Elaborado por: Diego González González

GASTO EN ACTIVIDADES RECAUDATORIAS			
DESCRIPCIÓN	MENSUAL	ANUAL	TOTAL
	\$	\$	\$
Rifas	Trimestral		864
Compras de premios	200	800	
Implementos para la rifa	16	64	
Bingos	Cuatrimestral		1.140
Oficios para gestionar la adquisición de premios	20	60	
Compra de premios faltantes	250	750	
Alquiler de materiales para el bingo	60	180	
Bar para el evento	50	150	
TOTAL GASTO ACTIVIDADES RECAUDATORIAS			\$ 2.004

Fuente: Diego González González

Elaborado por: Diego González González

PUBLICIDAD			
DESCRIPCIÓN	MENSUAL	ANUAL	TOTAL
	\$	\$	\$
Gastos de Publicidad			2.580
Publicidad en radio	170	2.040	
Hojas volantes	40	480	
Creación de Página Web	5	60	
TOTAL PUBLICIDAD			\$ 2.580

Fuente: Diego González González

Elaborado por: Diego González González

OTROS GASTOS			
DESCRIPCIÓN	MENSUAL	ANUAL	TOTAL
	\$	\$	\$
Gastos de Mantenimiento			240
Materiales de Limpieza	20	240	
Gastos Varios			557
Agua	6	72	
Energía Eléctrica	18	216	
Teléfono	12	144	
Refrigerios para las capacitaciones		125	
TOTAL DE OTROS GASTOS			\$ 797

Fuente: Diego González González

Elaborado por: Diego González González

INGRESOS			
DESCRIPCIÓN	REF.	MENSUAL	ANUAL
		\$	\$
Caja	\$		
Cuotas de los socios (25 socios)	20	500	6.000
Donaciones		0	
Subvenciones		0	
Patrocinio		0	
Utilidad actividades recaudatorias			
Rifas 50%	0,5	864	1.296
Bingos 40%	0,4	1.140	1.596
TOTAL INGRESOS			\$ 8.892

Fuente: Diego González González

Elaborado por: Diego González González

**PRESUPUESTO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN
INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES**

DESCRIPCIÓN	REF.	CANT.	TOTAL
	\$	\$	\$
GASTOS			8.601
Inversiones		3.220	
Publicidad		2.580	
Gasto de actividades recaudatorias		2.004	
Otros gastos		797	
Gastos de mantenimiento	240		
Gastos varios	557		
INGRESOS			8.892
Caja		6.000	
Utilidad actividades recaudatorias		2.892	
SOBRANTE			\$ 291

Fuente: Diego González González

Elaborado por: Diego González González

CONCLUSIONES

- 1) Esta herramienta organizacional permitirá que la asociación maximice la eficiencia en la ejecución de actividades, disminuyendo esfuerzos y optimizando recursos, trabajando siempre para conseguir los objetivos planteados, convirtiéndose en una agrupación competitiva dentro de este ámbito.
- 2) La excelente comunicación que debe existir en la asociación es uno de los factores de mayor relevancia, ya que permite el desarrollo eficiente de las actividades al interior de la agrupación y mediante este medio todos los socios van a estar siempre informados de los acontecimientos y cambios que puedan ocurrir en el camino al desarrollo institucional.
- 3) Dentro de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, existen situaciones como escasa coordinación, poca participación durante las reuniones de asociados, falta de responsabilidad, entre otros, por lo que el diseño organizacional se encargará de contribuir al fortalecimiento de estos factores y mejorar el funcionamiento de la agrupación.
- 4) El diseño organizacional elaborado para la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas servirá como una guía para que todos los socios puedan ejercer eficientemente sus actividades y que ellos lleguen a concientizar sobre la importancia de trabajar coordinadamente, con el objetivo de lograr el crecimiento de la asociación.
- 5) Mediante el diseño organizacional los integrantes de la asociación conocerán sus funciones, y el rol a desempeñar al interior de la agrupación, además también identificarán sus deberes, obligaciones y derechos los cuales tendrán que ser respetados.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda aplicar esta propuesta de diseño organizacional con el fin de contribuir en la eficiencia de la coordinación de actividades de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.
- 2) Es importante que existan canales adecuados para que la comunicación pueda fluir sin ningún tipo de inconvenientes y llegue a todos los socios en el tiempo adecuado, sin que esta se quede estancada únicamente en los socios que forman parte de la directiva.
- 3) Es recomendable que los directivos tomen en cuenta las opiniones de todos los socios, ya que de esta manera ellos se sentirán más comprometidos y motivados para ejercer sus labores y luchar por sacar adelante a la asociación. Pueden existir ocasiones en que las personas con menos nivel jerárquico planteen alternativas en la búsqueda de mejores soluciones.
- 4) Se recomienda utilizar este trabajo como instrumento guía a la solución de problemas existentes dentro de la asociación como la carencia de conocimientos para la realización de actividades, escasez de coordinación, poca comunicación e interacción para trabajar en conjunto.
- 5) Se debe realizar la difusión de las funciones, deberes, obligaciones y derechos, para que los socios estén informados sobre el rol que deberán cumplir como integrante de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas.

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN:

Es un proceso que consiste en la planeación, organización, control, integración, dirección, motivación, comunicación y toma de decisiones que realiza una organización para coordinar los diversos recursos a fin de crear eficazmente algún producto o servicio.

ASOCIACIÓN:

Conjunto de asociados que buscan un mismo fin.

CALIDAD:

La calidad es una propiedad y cualidad inherente de las cosas, que permite la comparación entre éstas y otras de su misma especie. Se trata de una apreciación subjetiva que, respecto a un usuario, implica satisfacer las necesidades y deseos (si lo logra, es de buena calidad).

COORDINAR:

Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.

DIAGNÓSTICO:

Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

DIVISIÓN DEL TRABAJO:

Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

EFICACIA:

Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

EFICIENCIA:

Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

ESTRATEGIA:

En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos. Es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

FISCALIZADOR:

Persona u organismo que observa los actos de alguien con el fin de hallar sus faltas.

FUNCIÓN:

Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad, y de cuyo ejercicio, generalmente es responsable un área organizacional: se define a partir de las

disposiciones jurídicas administrativas vigentes. Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

META:

Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo.

MÉTODO:

Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Es la especificación de una parte del objetivo general. El conjunto de objetivos específicos logran el objetivo general.

OBJETIVO GENERAL:

Se define como "un deseo a lograr".

ORGANIZAR:

Acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

ORGANIGRAMA:

Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

ORGANIZACIONAL:

Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.

PLANIFICACIÓN:

Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

POLÍTICA:

La política puede definirse como la manera de ejercer el poder con la intención de minimizar la disputa de intereses que se producen dentro de una sociedad.

REGLAMENTOS:

Documentos que contienen normas específicas para habilitar la correcta aplicación de las disposiciones constantes en leyes, regulaciones y resoluciones superiores.

SÍNDICO:

Persona elegida por una comunidad o corporación para cuidar de sus intereses. Sujeto que en un concurso de acreedores o en una quiebra es el encargado de liquidar el activo y el pasivo del deudor.

ABREVIATURAS

C.I.: Cédula de Identidad

Des.: Desarrollo

GAD.: Gobierno Autónomo Descentralizado

Hi: Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

Ha: Hipótesis de Trabajo

MIPRO: Ministerio de Industrias y Productividad

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- 1) ARIAS, Fidias G. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Caracas Editorial Episteme. (2.006)
- 2) ASAR, G. y SILAR, M. Metodología de la Investigación y diseño de tesis. Madrid: Hispana Libros. (2.006)
- 3) BALLESTEROS, Bernardo. Planeación estratégica guía didáctica y modulo facultad de ciencias administrativas, económicas y contables pregrado en administración de empresas Medellín-Colombia. (2.007)
- 4) BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Pearson Educación, México. (2.006)
- 5) BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la Investigación, Tercera Edición, Pearson Educación, Colombia. (2.010)
- 6) CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: Editorial McGraw-Hill. (2.002)
- 7) DAFT, Richard. Teoría y diseño organizacional. 8va edición. México: Thomson editores. (2.004)
- 8) DAFT Richard L. Teoría y Diseño Organizacional. 9ª Edición. (2.007)

- 9) ETKIN, Jorge. Gestión de la complejidad en las organizaciones: La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A., (2.005)
- 10) GALÁN, José. Diseño organizativo. España: Ediciones Thomson. (2.006)
- 11) GILLI, Juan. Diseño Organizativo. Argentina: Ediciones Granica, (2.007)
- 12) GÓMEZ, Marcelo. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Editorial Brujas. (2.006)
- 13) HERNADEZ Orozco, Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. San José, Costa Rica. (2.007)
- 14) HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto., Fernandez, Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la Investigación. (2.006)
- 15) HINTZE, Jorge. Administración de estructuras organizativas. En: Transformación estado y democracia. No 37. (2.008)
- 16) HIGUITA, Daimer. La estructura formal de organizaciones productivas y su incidencia en la noción de cooperación espontánea, Medellín. (2.007)
- 17) MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología; Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera edición. Bogotá, Colombia, editoriales Mc. Graw Hill. (2.001)
- 18) MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos. Metodología de la investigación. (2.008)
- 19) MINTZBERG Henry. Diseño de organizaciones eficientes. 2ª edición. Buenos Aires: Editorial El Ateneo. (2.003)

- 20)** PAREDES GARCÉS, Wilson Gonzalo. Como desarrollar una tesis. (2.009)
- 21)** PARRA, Enrique. Tecnología de la Información en el Control, Editoriales y Ediciones Díaz de Santos S.A, Madrid – España. (2.003)
- 22)** PRIETO, Jorge. Gestión estratégica organizacional: Guía práctica para el diagnóstico empresarial. 2 ed. Bogotá: Ediciones ECOE. (2.008)
- 23)** ROBBINS, Stephen. y Coulter Mary. Administración octava edición. Pearson Educación. México. (2005)
- 24)** SORIANO, Claudio. La Estrategia Básica de Marketing, Editoriales y Ediciones Díaz de Santos S.A, Madrid – España. (2.004)

PÁGINAS WEB

- 1) <http://www.inec.gob.ec/preliminares/somos.html>
- 2) http://www.afaes.es/index.php?option=com_content&view=article&id=77&Itemid=283
- 3) http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- 4) http://www.factoringasociacion.com/estatutos_detalle.php?id=1204
- 5) http://www.factoringasociacion.com/estatutos_detalle.php?id=1203
- 6) <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/DisenogorganizacionaMintzberg.pdf>
- 7) <http://www.buenastareas.com/ensayos/Dise%C3%B1o-Organizacional/29264.html>
- 8) <http://www.slideshare.net/renatarodrigues/uso-de-normas-apa-para-citas-y-referencias>
- 9) <http://jcvalda.wordpress.com/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/>
- 10) <http://books.google.com.ec/books?id=YP1lnmORdgC&lpg=PP1&dq=inauthor%3A%22Stephen%20P.%20Robbins%22&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- 11) <http://asocintersalinas.simplesite.com>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Encuesta realizada a los clientes de la asociación

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL



Encuesta

Buenos días. Mi nombre es Diego Ángel González González, soy egresado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos que guíen la elaboración del Diseño organizacional.

Edad: 15 a 22 años _____
 23 a 30 años _____
 31 a 40 años _____
 41 en adelante _____

Género: Masculino _____ Femenino _____

1. ¿Ha visto usted alguna vez el organigrama de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines?

Si _____ No _____

2. ¿Identifica usted con facilidad las funciones del personal que lo atiende cuando visita la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines?

Con mucha dificultad _____
Con dificultad _____
Sin dificultad _____

3. ¿De qué manera piensa usted que se mejoraría el trabajo en equipo de esta asociación?

En función de su especialidad _____
De acuerdo al producto _____
En equipo familiar _____
Trabajo mancomunado entre propietarios _____

4. ¿Está consciente que una mejor organización al interior de la asociación mejoraría la relación entre clientes interno y externo?

Muy consciente _____
Poco consciente _____
Consciente _____
Le es indiferente _____

5. ¿Cómo cataloga usted el trabajo de los integrantes de esta asociación?

Mala _____
Regular _____
Buena _____
Excelente _____

6. ¿Piensa usted que la implementación del diseño organizacional facilitará el alcance de los objetivos que se planteó la asociación?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

7. ¿Está usted de acuerdo en que se debe realizar una planificación para distribuir funciones dentro la asociación?

Completamente de acuerdo _____
De acuerdo _____
En poco acuerdo _____
En desacuerdo _____

8. ¿Considera importante la coordinación de actividades internas dentro de la asociación?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

9. ¿Usted cree que las actividades de la asociación interprofesional son coordinadas de acuerdo al número de socios que la conforman?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

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

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

11. ¿Sabe usted que instituciones brindan capacitaciones a estas asociaciones?

Si sabe _____ No sabe _____

12. ¿Usted cree que dentro de la asociación se necesita más capacitaciones?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

13. ¿Cómo califica usted el servicio ofertado por los integrantes de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas?

Excelente	_____
Bueno	_____
Regular	_____
Malo	_____

14. ¿Para usted qué calidad tienen los productos que ofrece la asociación?

Mala	_____
Regular	_____
Buena	_____
Excelente	_____

15. ¿Estaría de acuerdo en que exista una atención personalizada entre cliente-vendedor?

Totalmente de acuerdo	_____
De acuerdo	_____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	_____
En desacuerdo	_____
Totalmente en desacuerdo	_____

16. ¿Para posicionarse en el mercado cree usted que le hace falta más publicidad a la asociación?

Totalmente de acuerdo	_____
De acuerdo	_____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	_____
En desacuerdo	_____
Totalmente en desacuerdo	_____

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 2: Encuesta realizada a los socios

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL



ENCUESTA

Buenos días. Mi nombre es Diego Ángel González González, soy egresado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos que guíen la elaboración del diseño organizacional.

Edad:

15 a 22 años	_____
23 a 30 años	_____
31 a 40 años	_____
41 en adelante	_____

Género: Masculino_____ Femenino_____

1. ¿Usted sabe qué grado de importancia tiene para la asociación el diseño de un organigrama?

De mucha importancia	_____
Normal	_____
De poca importancia	_____
Sin relevancia	_____

2. ¿Cree usted que el diseño organizacional mejorará la coordinación de las actividades internas de la asociación?

Totalmente de acuerdo	_____
De acuerdo	_____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	_____
En desacuerdo	_____
Totalmente en desacuerdo	_____

3. ¿Dentro de la asociación existe el trabajo en equipo?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

4. ¿Cómo están organizados los integrantes de la asociación?

Bien Organizados _____
Poco Organizados _____
Desorganizados _____

5. ¿Usted piensa que dentro de la asociación se realizan las actividades de manera eficiente?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

6. ¿De qué manera contribuye el trabajo de los integrantes de la asociación al cumplimiento de las metas?

De mucha influencia _____
De apoyo normal _____
De poca influencia _____

7. ¿Está usted de acuerdo con la planificación que realizan los directivos de la asociación?

Completamente de acuerdo _____
Muy de acuerdo _____
En poco acuerdo _____
En desacuerdo _____

8. ¿Cree usted que la coordinación entre las distintas áreas de la asociación es la correcta?

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____
En desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

9. ¿Sabe cuántos socios integran esta asociación?

Si sabe _____

No sabe _____

10. ¿Cómo está usted informado sobre las políticas de esta asociación?

Bien informado _____

Informado _____

Poco informado _____

Desinformado _____

11. ¿Los socios se encuentran en condiciones de realizar las actividades que deben ejecutarse para que la asociación tenga prestigio?

Totalmente de acuerdo _____

De acuerdo _____

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____

En desacuerdo _____

Totalmente en desacuerdo _____

12. ¿Usted cada qué tiempo considera que deberían recibir las capacitaciones?

1 mes _____

3 meses _____

6 meses _____

1 vez al año _____

13. ¿Cómo es el servicio que brindan a los clientes?

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

14. ¿Usted cree que los productos que ofrecen son del agrado de los clientes?

Totalmente de acuerdo _____

De acuerdo _____

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo _____

En desacuerdo _____

Totalmente en desacuerdo _____

15. ¿Cree usted que al cliente le agrada la atención que ustedes les brindan?

Totalmente de acuerdo	_____
De acuerdo	_____
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	_____
En desacuerdo	_____
Totalmente en desacuerdo	_____

16. ¿Piensa usted que la Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines es reconocida en el cantón Salinas?

Muy reconocida	_____
Reconocida	_____
Poco reconocida	_____
No es reconocida	_____

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 3: Hoja volante



ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES



Nuestra asociación cuenta con más de 21 años de experiencia en la confección de artesanías de concha, perlas, plata, tagua, entre otros materiales. La agrupación se destaca por sus diseños originales y por la excelente calidad de los materiales con los que elaboramos los productos.

En cuanto a la atención de los clientes, somos los mejores, ya que nuestra prioridad es que usted se sienta a gusto y complacido con la calidad de atención que recibe en esta asociación.

Dirección: entre las calles Armando C. Barreto S. y Calle 27 José A. Estrella T. de la Avenida Malecón

Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines
Elaborado por: Diego González

ANEXO N° 4: Primera carta aval

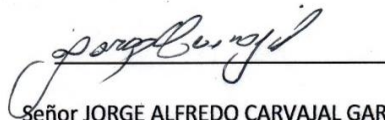
SALINAS, 28 DE ABRIL DEL 2012

CERTIFICADO

Mediante la presente hago constar que yo, el Señor JORGE ALFREDO CARVAJAL GARCÍA, presidente de la “ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES” autorizo al Señor DIEGO ANGEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ, con cédula No. 092625590-2 para que realice su trabajo de Tesis con el tema “Diseño Organizacional” en esta Asociación.

Por lo dicho anteriormente es todo cuanto puedo certificar, autorizando al interesado hacer uso del presente como más convenga a sus intereses.

ATENTAMENTE,



Señor JORGE ALFREDO CARVAJAL GARCÍA

Presidente de la “ASOCIACIÓN”

C.I. 0904549234-4

ANEXO N° 5: Segunda carta aval

CERTIFICADO

Yo, el Señor LUIS VICENTE AGUILAR VILLAMAR, con cédula de identidad N° 090527070-8, presidente de la “ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES”, mediante la presente autorizo al Señor DIEGO ANGEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ, con cédula No. 092625590-2 para que siga realizando su trabajo de Tesis de Grado con el tema “Diseño organizacional” en esta asociación.

Por lo dicho anteriormente es todo cuanto puedo certificar, autorizando al interesado hacer uso del presente como más convenga a sus intereses.

ATENTAMENTE,

Señor LUIS VICENTE AGUILAR VILLAMAR

Presidente de la “ASOCIACIÓN”

C.I. 0905270708 – Celular: 0994920580

Nota: Este documento certifica la autorización por parte del nuevo presidente de la asociación, debido a que se han dado cambios de directiva en el transcurso de la investigación.

ANEXO N° 6: Cuña radial

La asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas, cuenta con 21 años de experiencia en la elaboración de artesanías talladas en materias primas como cascara de coco, concha de perla, plata, coral, tagua, madera, alpaca, piedras semipreciosas entre otros materiales. Ofrecemos a los señores turistas y residentes una gran variedad de diseños pero sobre todo excelente calidad en nuestros productos, elaborados por hábiles manos ecuatorianas, preparándonos constantemente siempre buscando el desarrollo de la asociación con el único fin de complacer a sus clientes.

Situada entre las calles Armando Barreto y la calle 27 José Estrella a lado del edificio Suite Salinas de la Av. Malecón

ANEXO N° 7: Cronograma de capacitaciones

ATENCIÓN AL CLIENTE					
FECHA	CONFERENCIA		LUGAR	INTENSIDAD HORARIA	HORARIO
	Temas	Subtemas			
martes, 04 de febrero de 2014	Introducción	Tipos de clientes	Asociación	1 hora	15:00 - 16:00
		Visión de excelencia			
		Valor Agregado			
martes, 04 de febrero de 2014	Reglas para el servicio de atención		Asociación	1 hora	16:00 - 17:00
miércoles, 05 de febrero de 2014	Elementos de la atención al cliente		Asociación	2 horas	15:00 - 17:00
martes, 11 de febrero de 2014	Factores importantes en la atención al cliente		Asociación	2 horas	15:00 - 17:00
miércoles, 12 de febrero de 2014	Como dirigirse al cliente		Asociación	1 hora	15:00 - 16:00
miércoles, 12 de febrero de 2014	Atención personalizada		Asociación	1 hora	16:00 - 17:00

COMUNICACIÓN					
FECHA	CONFERENCIA		LUGAR	INTENSIDAD HORARIA	HORARIO
	Temas	Subtemas			
martes, 04 de marzo de 2014	Introducción		Asociación	1 hora	15:00 - 16:00
martes, 04 de marzo de 2014	Tipos de comunicación	Formal	Asociación	1 hora	16:00 - 17:00
		Informal			
miércoles, 05 de marzo de 2014	Comunicación verbal	Oral	Asociación	1 hora	15:00 - 16:00
miércoles, 05 de marzo de 2014		Escrita	Asociación	1 hora	16:00 - 17:00
martes, 11 de marzo de 2014		Elementos	Asociación	1 hora	15:00 - 16:00
martes, 11 de marzo de 2014		Aspectos y frases	Asociación	1 hora	16:00 - 17:00
miércoles, 12 de marzo de 2014		Comunicación no verbal		Asociación	1 hora
miércoles, 12 de marzo de 2014	Elementos de la comunicación no verbal		Asociación	1 hora	16:00 - 17:00

Fuente: Diseño organizacional

Elaborado por: Diego González

**ANEXO N° 8: Directorio de la asociación Interprofesional de Maestros,
Operarios, Bisutereros y Afines**

PRESIDENTE

LUIS VICENTE AGUILAR VILLAMAR
C.I. 0905270708 – **CELULAR:** 0994920580

VICEPRESIDENTE

ENRIQUE ITURRALDE HATI

SÍNDICO

JAVIER RODRÍGUEZ GARCÍA

SECRETARIA DE ACTAS

JAQUELINE JURADO FREIRE

TESORERA

GRACIELA CONZA DÍAZ

VOCALES PRINCIPALES

PRIMER VOCAL

ALBERTO DÍAZ

SEGUNDO VOCAL

VICTORIA DE FAJARDO

TERCER VOCAL

JORGE CARVAJAL

**ANEXO N° 9: Nómina y firmas de los miembros de la asociación
Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines**

ASOCIACION INTERPROFESIONAL DE MAESTROS
Y OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES
DEL CANTON SALINAS
FUNDADO EL 5 DE MAYO DE 1992
ACUERDO MINISTERIAL N° 107 - 2002

29/4/12

NOMINA DE SOCIOS

APELLIDOS	NOMBRES	N° DE CEDULA	FIRMA
AREVALO MORILLO	ALVARO	0401305586	<i>[Firma]</i>
ITURRALDE HATI	EDUARDO	0914022371	<i>[Firma]</i>
ITURRALDE ATI	SONIA	0910548346	<i>[Firma]</i>
ITURRALDE HATY	VICENTE	0920163599	<i>[Firma]</i>
ITURRALDE HATI	ENRIQUE	0910557297	<i>[Firma]</i>
JURADO FREIRE	JACQUELINE	0907189427	<i>[Firma]</i>
JURADO FREIRE	CECILIA	0910870963	<i>[Firma]</i>
CARVAJAL GARCIA	JORGE	0907542344	<i>[Firma]</i>
AGUILAR VILLAMAR	VICENTE	0905270708	<i>[Firma]</i>
BASANTES BERMEO	FREDDY	0911107191	<i>[Firma]</i>
BASANTES BERMEO	FERNANDO	0103612412	<i>[Firma]</i>
VILLAO ITURRALDE	CHRISTIAN	0922959168	<i>[Firma]</i>
VALERO GUANOLUISA	MARLON	1201276821	<i>[Firma]</i>
VELASQUEZ GUADAMU	GEOVANNY	0918012642	<i>[Firma]</i>
ALBERTO DIAZ	ANGEL	0701358699	<i>[Firma]</i>
CONZA DIAZ	GRACIELA	0701225658	<i>[Firma]</i>
RODRIGUEZ GARCIA	JAVIER	0918520198	<i>[Firma]</i>
FLORES ANDRADE	FRANK	0917701971	<i>[Firma]</i>
DAVILA ORTEGA	CARLOS	0917951360	<i>[Firma]</i>
MOSQUERA RIZO	CARLOS	0907887236	<i>[Firma]</i>
BALDEON JURADO	ANGEL	0924850385	<i>[Firma]</i>
NUÑEZ VALLADARES	IVONNE	1802425353	<i>[Firma]</i>
CARVAJAL GARCIA	MARITZA	0909198202	<i>[Firma]</i>
MARTINEZ DE FAJARDO	VICTORIA	0903832418	<i>[Firma]</i>
QUIROZ GARCES	ZACARIAS	0907660221	<i>[Firma]</i>

ASOCIACION INTERPROFESIONAL DE MAESTROS
Y OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES
DEL CANTON SALINAS
FUNDADO EL 5 DE MAYO DE 1992
ACUERDO MINISTERIAL N° 107 - 2002

NOMINA DE SOCIOS

APELLIDOS	NOMBRES	N° DE CEDULA	FIRMA
AREVALO MORILLO	ALVARO	0401305586	P. Alvaro Morillo
ITURRALDE HATI	EDUARDO	0914022371	P. Eduardo Hatti
ITURRALDE ATI	SONIA	0910548346	P. Sonia Hatti
ITURRALDE HATY	VICENTE	0920163599	P. Vicente Hatti
ITURRALDE HATI	ENRIQUE	0910557297	P. Enrique Hatti
JURADO FREIRE	JACQUELINE	0907189427	P. Jacqueline Freire
JURADO FREIRE	CECILIA	0910870963	P. Cecilia Freire
CARVAJAL GARCIA	JORGE	0907542344	P. Jorge Garcia
AGUILAR VILLAMAR	VICENTE	0905270708	P. Vicente Aguilera
BASANTES BERMEO	FREDDY	0911107191	P. Freddy Bermeo
BASANTES BERMEO	FERNANDO	0103612412	P. Fernando Bermeo
VILLAO ITURRALDE	CHRISTIAN	0922959168	P. Christian Villao
VALERO GUANOLUISA	MARLON	1201276821	
VELASQUEZ GUADAMU	GEOVANNY	0918012642	P. Geovanny Velazquez
ALBERTO DÍAZ	ANGEL	0701358699	P. Angel Diaz
CONZA DIAZ	GRACIELA	0701225658	P. Graciela Conza
RODRIGUEZ GARCIA	JAVIER	0918520198	P. Javier Rodriguez
FLORES ANDRADE	FRANK	0917701971	P. Frank Flores
DAVILA ORTEGA	CARLOS	0917951360	P. Carlos Davila
MOSQUERA RIZO	CARLOS	0907887236	
BALDEON JURADO	ANGEL	0924850385	P. Angel Baldeon
NUÑEZ VALLADARES	IVONNE	1802425353	P. Ivonne Nuñez
CARVAJAL GARCIA	MARITZA	0909198202	P. Maritza Ibarra
MARTINEZ DE FAJARDO	VICTORIA	0903832418	P. Victoria Martinez
QUIROZ GARCES	ZACARIAS	0907660221	P. Zacarias Quiroz

FUNDADO EL 5 DE MAYO DE 1992
ACUERDO MINISTERIAL N° 107 - 2002

NOMINA DE SOCIOS

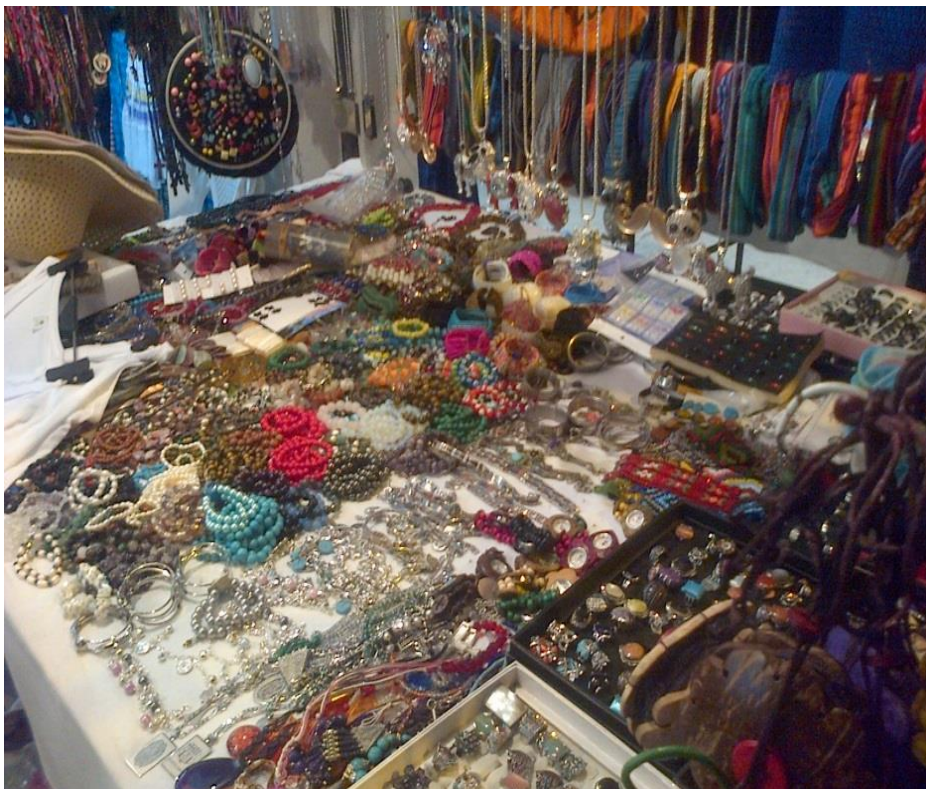
APELLIDOS	NOMBRES	N° DE CEDULA	FIRMA
AREVALO MORILLO	ALVARO	0401305586	<i>[Handwritten signature]</i>
ITURRALDE HATI	EDUARDO	0914022371	<i>[Handwritten signature]</i>
ITURRALDE ATI	SONIA	0910548346	<i>[Handwritten signature]</i>
ITURRALDE HATY	VICENTE	0920163599	<i>[Handwritten signature]</i>
ITURRALDE HATI	ENRIQUE	0910557297	<i>[Handwritten signature]</i>
JURADO FREIRE	JACQUELINE	0907189427	<i>[Handwritten signature]</i>
JURADO FREIRE	CECILIA	0910870963	<i>[Handwritten signature]</i>
CARVAJAL GARCIA	JORGE	0907542344	<i>[Handwritten signature]</i>
AGUILAR VILLAMAR	VICENTE	0905270708	<i>[Handwritten signature]</i>
BASANTES BERMEO	FREDDY	0911107191	
BASANTES BERMEO	FERNANDO	0103612412	
VILLAO ITURRALDE	CHRISTIAN	0922959168	
VALERO GUANOLUISA	MARLON	1201276821	
VELASQUEZ GUADAMU	GEOVANNY	0918012642	
ALBERTO DIAZ	ANGEL	0701358899	<i>[Handwritten signature]</i>
CONZA DIAZ	GRACIELA	0701225658	<i>[Handwritten signature]</i>
RODRIGUEZ GARCIA	JAVIER	0918520198	
FLORES ANDRADE	FRANK	0917701971	<i>[Handwritten signature]</i>
DAVILA ORTEGA	CARLOS	0917951360	<i>[Handwritten signature]</i>
MOSQUERA RIZO	CARLOS	0907887236	
BALDEON JURADO	ANGEL	0924850365	
NUÑEZ VALLADARES	IVONNE	1802425353	
CARVAJAL GARCIA	MARITZA	0909198202	
MARTINEZ DE FAJARDO	VICTORIA	0903832418	<i>[Handwritten signature]</i>
QUIROZ GARCES	ZACARIAS	0907660221	<i>[Handwritten signature]</i>



JEFATURA POLITICA DEL CANTÓN SALINAS
 FECHA: 06/05/2003 HORA: 12:11
 RECIBIDO: *[Handwritten signature]*
 Asociación Interprofesional de Maestros
 Maestros Bisutereros y Afines
 Fundado el 5 de Mayo de 1992
 Acuerdo Ministerial N° 107-2002
 Salinas - Ecuador

ANEXO N° 10: Fotos

Artesanías elaboradas en la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines del cantón Salinas



Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

ANEXO N° 11: Presidente de la asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines



Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

ANEXO N° 12: Personas que visitan la asociación para adquirir sus artesanías



Fuente: Asociación Interprofesional de Maestros, Operarios, Bisutereros y Afines

ANEXO N° 13: Certificado del Gramatólogo

SUÁREZ REYES MERCY LUPE

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

N° DE REGISTRO 1006-03-457765

CERTIFICADO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación del señor DIEGO ÁNGEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ, con cédula de ciudadanía n° 092625590-2, cuyo tema de tesis es "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN INTERPROFESIONAL DE MAESTROS, OPERARIOS, BISUTEROS Y AFINES DEL CANTÓN SALINAS, 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, octubre de 2013

Atentamente,



MERCY LUPE SUÁREZ REYES
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
N° DE REGISTRO 1006-03-457765