



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CAJA SOLIDARIA
DE AHORRO Y CRÉDITO “FE Y ESPERANZA” DE LA
COMUNA JAMBELÍ, PARROQUIA COLONCHE
PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: KAREN ROSIBELT RODRÍGUEZ ROSALES

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

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 CAJA SOLIDARIA
DE AHORRO Y CRÉDITO “FE Y ESPERANZA” DE LA
COMUNA JAMBELÍ, PARROQUIA COLONCHE
PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: KAREN ROSIBELT RODRÍGUEZ ROSALES

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

20 13

La Libertad, 1 de noviembre de 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO FE Y ESPERANZA” DE LA COMUNA JAMBELÍ, PARROQUIA COLONCHE PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2013**”, elaborado por la Sra. Karen Rosibelt Rodríguez Rosales, egresada de la carrera de ingeniería en desarrollo empresarial, facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de ingeniera en desarrollo empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo a Dios todopoderoso por brindarme fortaleza cada día para seguir adelante y poder conseguir mis metas.

A mis abuelos que a pesar de no estar en este mundo sé que disfrutaban este logro conmigo, a mis queridos padres por ser el apoyo principal y fundamental en mi vida.

A mí amado hijo Keyler por ser el motivo primordial e inspiración para seguir adelante, a mi esposo Mauricio por brindarme su apoyo y comprensión.

A todos aquellos amigos que de una u otra manera me motivaron para la elaboración de mi proyecto de tesis.

Karen Rodríguez Rosales

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios por permitir darme la capacidad y la oportunidad para poder alcanzar una meta más en mi vida.

En especial expresarle mi gratitud a todos mis queridos docentes y tutor quienes me impartieron sus sabios conocimientos durante mi vida estudiantil universitaria, al director de carrera y la decana de la facultad.

Sin dejar de mencionar a mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Al grupo de mujeres de la caja solidaria Fé y Esperanza de la comuna Jambelí quienes me brindaron la oportunidad de hacer posible y realidad mi trabajo de titulación.

Karen Rodríguez Rosales

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. Félix Tigero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA DE
INGENIERÍA COMERCIAL

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR-TUTOR

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

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

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CAJA SOLIDARIA DE
AHORRO Y CRÉDITO FE Y ESPERANZA DE LA
COMUNA JAMBELÍ - PARROQUIA COLONCHE
PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2013”.**

Autora: Karen Rodríguez Rosales

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

El diseño organizacional que se presenta en el trabajo de titulación para la Caja solidaria fe y esperanza tiene como objetivo primordial, determinar la incidencia de la estructura organizacional mediante un respectivo análisis situacional que permita el mejoramiento de la eficiencia en la gestión administrativa de la institución, en el que mediante el proceso se desarrolló el marco teórico con puntos importantes que se elaborará en el diseño para el beneficio de la institución, la metodología aplicada se estableció el diseño bajo el enfoque cualitativo, la modalidad mediante un proyecto factible, los tipos de investigación que se consideraron los más importantes, las técnicas e instrumentos como la entrevista y encuesta muy necesarias para la obtención de información de calidad, el cuestionario y guía de entrevista que mediante un diseño adecuado la obtención de información fue la más precisa e importante así como la determinación de la población y muestra para la posterior ejecución de los instrumentos de investigación el mismo que mediante un análisis de los resultado e interpretación de la información obtenida se obtendrían las conclusiones y recomendaciones para la propuesta, se diseña el modelo que contiene principalmente iniciar con el respectivo análisis situacional, con la implementación de valores institucionales así como la determinación de la gestión de las necesidades, así mismo con la proyección estratégica que permitió diseñar los puestos de trabajo, el orgánico funcional y la implementación de nuevas políticas que logren tener resultados de efectividad como la eficiencia, eficacia, evaluación de desempeño lograda dentro de la institución, todos aquellos puntos diseñados acorde a las necesidades de la institución y todo para que la misma logre productividad y pueda mejorar sus procesos administrativos y que a futuro pueda posicionarse en el mercado para mejorar la calidad de vida de sus socias y de su comunidad en general.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICES DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
Problema de investigación	3
Planteamiento del problema.....	3
Delimitación del problema.....	8
Formulación del problema	8
Sistematización del problema	8
Evaluación del problema.....	9
Justificación del tema.....	10
Justificación teórica.....	11
Justificación metodológica.....	12
Justificación práctica.....	13
Objetivos	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
Hipótesis.....	15
Operacionalización de las variables	15
CAPÍTULO I.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 ANTECEDENTES.....	18

1.2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	19
1.2.1	Conceptualización	19
1.2.2	Importancia del diseño organizacional.....	20
1.2.3	Elementos del diseño organizacional	20
1.2.4	Dimensiones del diseño organizacional.....	23
1.2.5	Modelos del diseño organizacional	25
1.2.5.1	Diseño organizacional según Richard Daft.....	25
1.2.6	Componentes del diseño organizacional	28
1.2.6.1	Análisis situacional	28
1.2.6.1.1	Análisis foda	28
1.2.6.1.2	Análisis Competitivo.....	31
1.2.6.2	Proyección estratégica.....	31
1.2.6.2.1	Filosofía	31
1.2.6.2.2	Misión	32
1.2.6.2.3	Visión	32
1.2.6.2.4	Objetivos	33
1.2.6.2.5	Valores	33
1.2.6.2.6	Metas	34
1.2.6.2.7	Estrategias	34
1.2.6.2.8	Plan de acción.	35
1.2.6.3	Gestión de las necesidades	35
1.2.6.3.1	Atención al Cliente.....	35
1.2.6.3.2	Satisfacción del cliente.....	36
1.2.6.4	Proyección de la estructura organizacional.....	36
1.2.6.4.1	Diseño de puestos.....	36
1.2.6.4.2	Organigrama estructural.....	37
1.2.6.4.3	Orgánico funcional.....	37
1.2.6.4.4	Cultura Organizacional	38
1.2.6.4.5	Políticas	38
1.2.6.4.6	Vínculos interorganizacionales	39
1.2.4.6.7	Sistemas de control	39

1.2.6.5	Resultados de efectividad.....	40
1.2.6.5.1	Eficiencia.....	40
1.2.6.5.2	Eficacia.....	40
1.2.6.5.3	Evaluación de desempeño	41
1.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CAJA SOLIDARIA FE Y ESPERANZA.....	41
1.3.1	Aspectos constitutivos.....	42
1.3.2	Recursos	45
1.3.2.1	Recurso humano.....	45
1.3.2.2	Recurso material	45
1.3.3	Proceso administrativo	46
1.3.3.1	Planificación.....	46
1.3.3.2	Dirección.....	47
1.3.3.3	Control	47
1.3.4	Servicios.....	48
1.3.4.1	Créditos	48
1.3.4.2	Financiamiento.....	48
1.3.4.3	Autogestión	49
1.3.4.4	Presupuesto	49
1.4	MARCO LEGAL.....	50
	CAPÍTULO II.....	53
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	54
2.3.1	Por el propósito	55
2.3.2	Por el nivel	55
2.3.3	Por el lugar	56
2.3.4	Por la dimensión.....	57
2.4	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
2.4.1	Método inductivo	57

2.4.2	Método analítico.....	58
2.5	TÉCNICAS	58
2.5.1	La entrevista.....	58
2.5.2	La encuesta.....	59
2.6	INSTRUMENTOS.....	59
2.6.1	Guía de entrevista.....	59
2.6.2	Cuestionario	60
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	61
2.7.1	Población.....	61
2.7.2	Muestra.....	62
2.8	PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN..	63
	CAPÍTULO III.....	64
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	64
3.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.	65
3.2	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	73
3.3	CONCLUSIONES	101
3.4	RECOMENDACIONES	102
	CAPÍTULO IV	103
	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CAJA SOLIDARIA	103
4.1	PRESENTACIÓN.....	103
4.2	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	104
4.2.1	Razón social:	104
4.2.2	Logotipo y eslogan.....	104
4.2.4	Socias	105
4.2.5	Directorio	106
4.3	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	107
4.4	MODELO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CAJA SOLIDARIA FE Y ESPERANZA.	108
4.5	ANÁLISIS SITUACIONAL.....	109
4.5.1	Análisis interno	109
4.5.2	Análisis externo.....	110

4.5.3	Matriz estratégica	111
4.5.4	Análisis Competitivo.....	113
4.6	PROYECCIÓN ESTRATÉGICA.....	114
4.6.1	Filosofía	114
4.6.2	Misión	114
4.6.3	Visión	114
4.6.4	Objetivos.....	114
4.6.4.1	Objetivo general	114
4.6.4.2	Objetivos específicos	115
4.6.5	Valores	115
4.6.6	Estrategias y cursos de acción.....	116
4.7	GESTIÓN DE LAS NECESIDADES.....	117
4.7.1	Atención al cliente.....	117
4.7.2	Satisfacción del cliente.....	118
4.8	PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	119
4.8.1	Diseño de puestos.....	119
4.8.2	Diseño de la estructura	120
4.8.3	Orgánico funcional.....	121
4.8.4	Cultura organizacional	128
4.8.5	Vínculos inter-organizacionales.....	129
4.8.6	Políticas	130
4.8.6.1	Políticas al personal.....	130
4.8.6.2	Políticas de atención al cliente	131
4.8.7	Sistemas de control	132
4.9	RESULTADOS DE EFECTIVIDAD	133
4.9.1	Eficacia.....	133
4.9.2	Eficiencia.....	133
4.9.3	Evaluación de desempeño	134
4.10	PRESUPUESTO	135
	CONCLUSIONES	138
	RECOMENDACIONES.....	139

ÍNDICES DE CUADROS

CUADRO 1	Operacionalización de las variables	16
CUADRO 2	Población.....	61
CUADRO 3	Muestra.....	62
CUADRO 4	Factores internos	73
CUADRO 5	Valores institucionales	74
CUADRO 6	Estrategias	75
CUADRO 7	Nuevos procedimientos	76
CUADRO 8	Atención al cliente.....	77
CUADRO 9	Distribución del trabajo.....	78
CUADRO 10	Puestos de trabajo.....	79
CUADRO 11	Objetivos y metas	80
CUADRO 12	Comunicación y trabajo en equipo.....	81
CUADRO 13	Relaciones laborales.....	82
CUADRO 14	Planificación de actividades	83
CUADRO 15	Servicios	84
CUADRO 16	Implementación del diseño organizacional.....	85
CUADRO 17	Diseño organizacional.....	86
CUADRO 18	Factores internos	87
CUADRO 19	Factores externos.....	88
CUADRO 20	Misión y visión.....	89
CUADRO 21	Satisfacción del cliente.....	90
CUADRO 22	Calidad de la atención al cliente.....	91
CUADRO 23	Análisis de estrategias	92
CUADRO 24	Objetivos y estrategias	93
CUADRO 25	Políticas	94
CUADRO 26	Planificación.....	95
CUADRO 27	Atención al cliente.....	96
CUADRO 28	Puestos de trabajo.....	97
CUADRO 29	Cargos o puestos de trabajo.....	98
CUADRO 30	Implementación del diseño organizacional.....	99

CUADRO 31	Diseño organizacional	100
CUADRO 32	Nómina de socias	105
CUADRO 33	Directorio de la caja solidaria.....	106
CUADRO 34	Comité de vigilancia	106
CUADRO 35	Matriz de análisis F.O.D.O.....	111
CUADRO 36	Matriz de análisis F.A.D.A.....	112
CUADRO 37	Estructura de la organización	120
CUADRO 38	Evaluación de desempeño	134
CUADRO 39	Presupuesto	135
CUADRO 40	Presupuesto del área legal	136
CUADRO 41	Presupuesto de capacitaciones	136
CUADRO 42	Presupuesto de publicidad.....	136
CUADRO 43	Presupuesto de servicios básicos.....	137
CUADRO 44	Presupuesto general.....	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Modelo de Richard Daft.....	25
GRÁFICO 2	Modelo de Ailed Labrada.....	26
GRÁFICO 3	Factores internos.....	73
GRÁFICO 4	Valores institucionales.....	74
GRÁFICO 5	Estrategias.....	75
GRÁFICO 6	Nuevos procedimientos.....	76
GRÁFICO 7	Atención al cliente.....	77
GRÁFICO 8	Distribución del trabajo.....	78
GRÁFICO 9	Puestos de trabajo.....	79
GRÁFICO 10	Objetivos y metas.....	80
GRÁFICO 11	Comunicación y trabajo en equipo.....	81
GRÁFICO 12	Relaciones laborales.....	82
GRÁFICO 13	Planificación de actividades.....	83
GRÁFICO 14	Servicios.....	84
GRÁFICO 15	Implementación del diseño organizacional.....	85
GRÁFICO 16	Diseño organizacional.....	86
GRÁFICO 17	Factores internos.....	87
GRÁFICO 18	Factores externos.....	88
GRÁFICO 19	Misión y visión.....	89
GRÁFICO 20	Satisfacción del cliente.....	90
GRAFICO 21	Calidad de l atención al cliente.....	91
GRÁFICO 22	Análisis de estrategias.....	92
GRÁFICO 23	Objetivos y estrategias.....	93
GRÁFICO 24	Políticas.....	94
GRÁFICO 25	Planificación.....	95
GRÁFICO 26	Atención a los clientes.....	96
GRÁFICO 27	Puestos de trabajo.....	97
GRÁFICO 28	Cargos o puestos de trabajo.....	98
GRÁFICO 29	Implementación del diseño organizacional.....	99
GRÁFICO 30	Diseño organizacional.....	100
GRÁFICO 31	Diseño organizacional de la caja solidaria fe y esperanza.....	108

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1	Matriz de consistencia	145
ANEXOS 2-	Carta aval	146
ANEXOS 3-	Plan de acción	147
ANEXOS 4.-	Guía de entrevista	148
ANEXOS 5.-	Encuestas a socias	150
ANEXOS 6	Encuesta para clientes	153
ANEXOS 7	Registro legal	156
ANEXOS 8	Acta constitutiva de la caja solidaria	157
ANEXOS 9	Asamblea de socias	160
ANEXOS 10	Encuesta a socias	160
ANEXOS 11	Encuesta aplicada a clientes	160
ANEXOS 12	Socias de la caja solidaria	161
ANEXOS 13	Comuna Jambelí	162

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad la implementación del diseño organizacional, ya que el mismo tiene como propósito ayudar a una institución a organizar su trabajo e implementar procedimientos de coordinación que exista un mejor desempeño laboral, una buena organización, para que los mismos faciliten la ejecución de nuevas estrategias que permitan a la institución direccionarse hacia el alcance de sus objetivos organizacionales y lograr productividad, competitividad dentro de la institución.

En el trabajo se refleja de forma clara el concepto, la importancia del diseño organizacional y varios aspectos que son necesarios conocer para la elaboración e implementación del diseño organizacional en una empresa o institución como es el caso de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí donde se trata de mejorar el sistema administrativo y organizacional, promover una nueva cultura entre todas las socias.

El trabajo de investigación tiene como objetivo elaborar un diseño organizacional a través de fundamentos y enfoques participativos de la organización que permita mejorar la eficiencia de la gestión administrativa de la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, que brinde para esta institución la oportunidad de poder desarrollarse y poder enfrentarse ante este mercado tan exigente y competitivo para llegar a la satisfacción del cliente y permitir el crecimiento constante en la institución.

En el presente tema de investigación se han desarrollado aspectos significativos tales como la elaboración de planteamiento del problema de acuerdo a la situación actual que presenta la institución, la formulación, sistematización, evaluación del problema y justificación lo mismo que conduce a la elaboración de objetivos generales y específicos, a la vez permite la elaboración de la hipótesis de la investigación con la respectiva operacionalización de las variables con sus dimensiones e indicadores.

Primer capítulo se desarrollaron temas de vital importancia relacionados con la estructura organizacional, diseño organizacional así como su importancia, elementos, ventajas, sus dimensiones y sus respectivos componentes los mismos que se desglosaron en diferentes puntos que son de vital importancia conocerlos como el análisis situacional, cultura, valores, políticas, vínculos interorganizacionales, entre otros temas importantes que permitirán la elaboración de este proyecto.

En el segundo capítulo se diseñó la metodología de la investigación, como el diseño, modalidad, tipos de investigación, los mismos que nos permitirán a futuro llevar un mejor proceso para la recolección de información, se determinará la población y muestra, se realizará además el capítulo la elaboración del instrumento y técnicas de investigación para poderlos aplicarlos.

En el tercer capítulo se análisis e interpretación de los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta y entrevista, los mismos que mediante la tabulación permitirá obtener un respectivo análisis de los resultados adquiridos y obtener las respectivas conclusiones y recomendaciones de la información obtenida por parte de los encuestados.

En el cuarto capítulo, se elaborará la propuesta del diseño organizacional que abarca temas relevantes según la necesidad de la caja solidaria fe y esperanza, como es la implementación de valores institucionales como misión, visión, metas, objetivos y un respectivo análisis foda, se diseñara la estructura, políticas, perfiles y funciones de los puestos de trabajo, cultura organizacional que serán de suma importancia para la elaboración del proyecto de tesis.

También la bibliografía que se utilizará será de libros relacionados con los temas del diseño organizacional, exclusivamente de los últimos años y páginas de internet donde los aportes sean suficientes para la elaboración del proyecto y ampliar los conocimientos.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

“INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, MEDIANTE UN ANÁLISIS SITUACIONAL. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ‘CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO FE Y ESPERANZA’ DE LA COMUNA JAMBELÍ, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2013”.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Las cooperativas de ahorros y créditos en el Ecuador desde hace décadas constituyen un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores vulnerables y populares del país que desde hace años han venido consolidándose a través de los años, tecnificando su gestión y brindando mejores servicios a sus clientes y asociados. Cuando nos referimos a las cajas solidarias en el Ecuador, indicamos que son uno de los sistemas de organización que realizan intermediación financiera, adoptándose a diversas modalidades de funcionamiento y de finalidades que van en relación a las orientaciones recibidas desde la diversidad de objetivos y criterios, que nacen en organizaciones e instituciones públicas y privadas, que han apoyado para su creación, este tipo de organizaciones se rigen bajo la ley de economía popular y solidaria del Ecuador y de la ley orgánica de sistema cooperativo y financiero popular y solidario la misma que menciona que la ley integra por sociedades, tanto como las cooperativas, cajas y bancos comunitarios los mismos que son creados por un grupo de personas de un mismo sector y las cuales se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera además estarán bajo el control y vigilancia de la superintendencia del sistema popular y solidario dentro del marco legal.

En los últimos años en la provincia de Santa Elena también se ha aumentado la creación de organizaciones, asociaciones, que ayudan al sector financiero mediante bancos comunales, cajas solidarias, cajas de ahorros. El proyecto de desarrollo de los pueblos indígenas y afroecuatorianos, quien hace aproximadamente 15 años atrás mediante su apoyo se formaron alrededor de 70 cajas solidarias de ahorros y créditos en la provincia con la finalidad de impulsar el desarrollo popular y solidario de sus sectores entre ellas conformadas por mujeres de diferentes partes de Santa Elena.

Entre las comunidades involucradas en la creación de cajas solidarias se encuentran sectores de la zona norte de la provincia como Valdivia, San Pedro, Palmar, Jambelí entre otras comunidades, que hasta el momento por falencias y malas administraciones en algunas de las cajas fueron eliminadas y en actualidad son pocos las asociaciones que siguen aprovechando la oportunidad que le ofrece el gobierno a través de organismos que brindan ayudas, entre ellas capacitaciones para las socias que de alguna manera beneficia a la institución para seguir creciendo y que obtengan beneficios económicos y a la vez que ayuden a sus sectores, por ejemplo entre ella se encuentra la caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza que funciona en la comunidad de Jambelí conformadas por 28 socias activas pero como en muchos de los casos también esta institución cuentan con falencias en conocimientos para llevar un adecuado control.

En la comuna Jambelí se destacan actividades como la agricultura, la ganadería, las artesanías, entre otras actividades que en la actualidad desempeñan un rol importante dentro de la comunidad como es el emprendimiento de la mujer mediante la creación de asociaciones o grupos que promuevan el desarrollo de su comunidad o sector.

El crecimiento de las asociaciones que promueven el desarrollo solidario se ha implementado en las comunidades con el apoyo brindado de programas nacionales de emprendimiento, el mismo que estará compuesto de cooperativas de

ahorros y créditos, cajas, bancos y otras instituciones similares que promueven el desarrollo socioeconómico, las cuales recibirán un tratamiento especial y diferenciado así como lo mencionan algunos artículos de la constitución.

Existen comunidades de la zona norte de la provincia que cuentan con asociaciones que realizan diferentes actividades en su mayoría conformadas por mujeres que impulsan el fortalecimiento de la economía de sus sectores. En la comuna Jambelí existen varias organizaciones que promueven el emprendimiento en sus localidades realizando diferentes actividades que les genere rentabilidad y una de ellas es el grupo de mujeres de la caja solidaria fe y esperanza la misma que fue apoyada con un capital que fue concedido por Codenpe que mediante desembolsos trimestrales y aportaciones de las socias ayudaba a obtener un capital con el que puedan empezar a trabajar mediante créditos entre socias y particulares con tasas de intereses de un 5 hasta un 10% y de esa manera incrementar y fortalecer el mismo.

El objetivo principal en la creación de este tipo de asociaciones o grupo de personas desde su constitución es del ahorro ya que el mismo deberá ser constante y que a un futuro cada una de las socias cuenten con un capital considerable para poder establecer una fuente de trabajo para su propia supervivencia y de su comunidad.

La Caja solidaria fe y esperanza realizan actividades tales como la atención que le dan a sus clientes al momento de otorgarles créditos, cuál es su actividad principal, pero como en la mayoría de instituciones existen deficiencias al momentos de ejecutar sus actividades o procesos, este es el caso de esta institución ya que no cuentan con una administración adecuada, por lo que genera procesos inadecuados en la caja solidaria, carecen al mismo tiempo de una organización del trabajo que se realiza a diario por lo que no se asignan de manera correcta los puestos de trabajo con sus respectivas funciones para quienes están al frente de la institución por lo que se puede expresar que carecen de una

administración formal por el desconocimiento que existe en la organización por parte de sus socias, también la caja solidaria carecen de herramientas para lograr alcanzar sus objetivos organizacionales por lo que no se dispone de un buen proceso de sus actividades y desconocen sobre la importancia de contar con una estructura organizacional elaborada correctamente.

En los directivos de la institución carecen de delegaciones correspondientes a cada función que debería realizar por lo que no se asignan los perfiles adecuados que debe ocupar cada socia según sus habilidades y destrezas que posee cada una de ellas, por lo que dificulta la coordinación y no aprovechan de manera eficiente sus oportunidades que le brinda el entorno que las rodea, todo esto genera falencias en los procesos que llevan a cabo en la caja solidaria de ahorro y crédito acotando a la vez que existe una mala comunicación entre las socias al momento de tomar decisiones pertinentes para la organización también y que en muchas ocasiones las decisiones no son las más correctas para la organización por lo que nos les genera ningún beneficio tanto a sus socias como para la caja solidaria, la planeación de actividades sobre los créditos que puedan otorgar por lo que no aplican ningún tipo de estrategias las mismas que les permitan acrecentar el número de créditos e intereses ganados para poder beneficiar de manera económica a las socias quienes conforman esta institución.

Los principales problemas que presenta la organización se relacionan en general con la delegación y control de actividades, que no cuentan con una estructura organizacional adecuada, no poseen con una manual de funciones donde puedan acceder de información necesaria e importante para llevar un adecuado proceso interno en la caja solidaria, la falta de comunicación que existe con las socias del grupo de ahorro y crédito por lo que genera dificultades y desacuerdos en asambleas que se ejecutan, mala preparación del personal para llevar un debido control sobre las actividades que se realizan como transacciones (préstamos) que generan estos contar con clientes morosos que no ayudan a incrementar el ahorro de las socias.

Los aspectos mencionados el cual afronta la asociación pueden llevar a la caja solidaria de ahorro y crédito a estancarse y no fortalecer su capital debido a las falencias que se describen anteriormente por el principal problema como es el desconocimiento y lo que no permitiría llegar a cumplir unos de los cuales sería su objetivo principal como el de apoyar al desarrollo del buen vivir de las nacionalidades y pueblos del país, dejaría de ser una institución financiera de la comunidad ya que según los reglamentos que creó la ley orgánica de las instituciones públicas y de los pueblos indígenas del Ecuador, mediante el sistema financiero popular y solidario para las cajas solidarias de ahorros y créditos la misma podrá disolverse o liquidarse por decisión de las socias de la institución, si no llevara un correcto funcionamiento y una organización adecuada, también si nos les generaría beneficios económicos a cada una de ellas y a su institución son aquellos puntos por el cual podría ya no existir la institución lo mismo que sería muy lamentable para la comunidad ya que son instituciones que tienen futuro y no sería conveniente que la caja solidaria desapareciera.

Es necesario que la Caja solidaria fe y esperanza se someta a un proceso que le brinde beneficios y ayude a la vez a mejorar la gestión administrativa que realiza en la actualidad, es oportuno que se elabore un diseño organizacional con la adecuada colaboración de los miembros de la organización para ayudar a estar bien direccionadas a cumplir sus objetivos organizacionales además a ofrecer excelentes servicios a su comunidad y principalmente a sus socias lo mismo que a futuro puedan crecer como institución e incrementar sus ganancias y poder brindar así préstamos de mayor monto a personas confiables realizándoles un previo estudio, que pueda brindar la confianza de otorgar los créditos y corregir de una manera justa los errores ocasionados en el pasado debido a los deficientes procesos, visionar de manera positiva hacia el futuro y aportar al desarrollo de la comunidad de Jambelí en los próximos años, ya que si no cumple de forma adecuada con sus responsabilidades pueden llegar al fracaso, por eso es importante que cuenten con una coordinación eficiente de sus recursos con el objetivo de dar una atención de calidad.

Delimitación del problema

Campo: Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza.

Área: Administración.

Aspecto: Diseño de trabajo de tesis en la facultad de ciencias administrativa de la carrera de ingeniería en desarrollo empresarial.

Tema: Incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un análisis situacional. Diseño organizacional para la Caja Solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2013.

Formulación del problema

¿Cómo incide la estructura organizacional en la gestión administrativa en la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena, año 2013?

Sistematización del problema

¿Dispone la institución de una estructura organizacional adecuada?

¿Cuenta la institución con una estructura organizacional que le brinde beneficios?

¿Los miembros de la institución conocen sobre la importancia de diseñar una estructura organizacional?

¿Los miembros de la institución conocen la importancia que tiene una gestión administrativa?

¿Están asignados los puestos de trabajo con sus respectivas funciones de manera adecuada?

¿La actual gestión administrativa le permite cumplir con sus respectivos objetivos organizacionales?

Evaluación del problema

Delimitado: se establecerá la descripción del problema de la situación de la caja solidaria en el cual se determinan el campo, el área y aspecto sobre el tema del proyecto y que se determinará la necesidad de la elaboración de un diseño organizacional.

Claro: se redactará de manera que sea fácil de comprender, las ideas que se quieren realizar en la propuesta se las explica de manera corta pero descifrable para que el que este leyendo pueda entender la situación que presenta el trabajo sin ningún problema.

Evidente: se manifestará de forma clara y ordenada las situaciones que se presentan en la institución y cuáles serían los resultados esperados para la caja solidaria.

Concreto: se redactará de forma adecuada directamente refiriéndonos a los involucrados sobre la propuesta planteada (diseño organizacional para la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza) dando a conocer cada uno de sus beneficios.

Relevante: puede aportar a los estudiantes mediante la información secundaria y que se podrían presentar nuevas propuestas para satisfacer las necesidades de las personas que cada vez se tornan más exigentes.

Original: no existe una investigación totalmente realizada antes de las cajas solidarias en especial a las pertenecientes de la zona norte de Santa Elena (Jambelí).

Factible: se reflejará la importancia de elaborar el diseño organizacional para la caja solidaria que al implementarse el proyecto será beneficioso para quienes la conforman la institución.

Justificación del tema

Debido a las exigencias del mercado y al crecimiento constante de las instituciones el diseño organizacional se ha convertido en una de las prioridades principales para empezar a evolucionar una organización ya que el mismo genera en la institución nuevos cambios que le permiten a la misma estar mejor direccionada hacia el logro de sus objetivos y la vez realizar un mejor trabajo en un ambiente laboral diferente.

Cuando hablamos del diseño organizacional decimos que es el conjunto de medios que maneja una institución con el fin de mejorar los procesos administrativos como es la división del trabajo y alcanzar una coordinación efectiva, para que se pueda realizar un mejor trabajo de manera ordenada y que cada colaborador se sienta motivado al realizar su trabajo y mejorar el ambiente laboral, el diseño organizacional que se propone para la caja solidaria va de acuerdo a las necesidades de la institución y aportará mucho para la solución de problemas que actualmente presentan debido a varios factores que son mal ejecutados.

Por lo tanto mediante la aplicación del diseño organizacional es necesario ya que dentro de esta institución existen diferentes falencias en la ejecución de sus actividades, la falta de poder contar con una estructura orgánica adecuada que les permita tener un control de sus tareas a cada colaborador y por lo que la implementación del diseño organizacional ayudará y les permite a sus directivos y socias aumentar su nivel de eficiencia en sus procesos, mejorar su rentabilidad y se pueda producir en ellas la efectividad y desarrollo de sus actividades y que puedan generarles a la vez un adecuado aprovechamiento de los recursos que esta posee, además que puedan mejorar la atención que le ofrecen a sus clientes en relación a la actualidad ya que de ello depende el crecimiento constante de la institución porque los clientes juegan un papel importante para poder recomendar a la institución por sus servicios y que esta crezca y es necesario que el mismo se sienta satisfecho con el servicio que presta la caja solidaria fe y esperanza al momento de adquirir un préstamo.

Justificación teórica

El diseño organizacional es un proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura, el sistema formal de la comunicación, división del trabajo, coordinación, control y responsabilidad, factores que son necesarios para alcanzar que una organización pueda alcanzar sus metas.

Daft Richard L. Define el diseño organizacional como “el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de Procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad. El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales” (Pág. # 38).

El diseño organizacional es un proceso riguroso e importante, donde los altos directivos toman las mejores decisiones y sus operadores ponen en práctica cada actividad asignada con las mejores estrategias que permitan el desarrollo de la organización de manera interna y externa. Las decisiones sobre el diseño organizacional incluye el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización, el poder y los comportamientos internos y el diseño de trabajo.

Mediante el diseño organizacional sería la oportunidad que la institución logre un mejoramiento, ya que las oportunidades que poseen ante el estado ecuatoriano no las han sabido aprovechar y se necesita diagnosticar a la organización para brindar el mayor esfuerzo para la aplicación del diseño organizacional, dándole a la misma la oportunidad de captar los mejores beneficios para su institución, tomando en cuenta los conceptos básicos sobre el diseño organizacional y cada uno de sus componentes para poder aplicarlo de la mejor manera a beneficio de la caja solidaria así a la vez para cada una de sus socias y sus clientes, para que el desarrollo sea constante y lograr el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes conforman la institución.

Justificación Metodológica

Dentro de todo el proceso investigativo se realizará un levantamiento de información que mediante métodos, técnicas e instrumentos de investigación se logrará obtener datos necesarios para poner en marcha de la mejor manera la propuesta.

El diseño de investigación a aplicar es el método cualitativo, además bajo la modalidad como un proyecto factible o de intervención ya que se pretende resolver las falencias que presenta el objeto de estudio, al referimos al tipo de investigación que se aplicaría es mediante el propósito como la investigación aplicada, por el nivel la investigación descriptiva, por el lugar la investigación bibliográfica y de campo, por la dimensión la investigación transversal, todos aquellos tipos que ayudarán a describir de la manera que se obtendrá información importante para el desarrollo de la propuesta. Dentro de los métodos de investigación se empleará el método inductivo y analítico los mismos que nos permitirá estudiar mejor el objeto de estudio.

Dentro de las técnicas se realizará la entrevista por lo que se elaborará como instrumento el guion de entrevista para la posterior aplicación a los directivos comunales y de la caja solidaria fe y esperanza cuya información será muy útil para la elaboración de la propuesta que favorecerá a la institución, la encuesta que mediante el instrumento del cuestionario de preguntas que se va a construir mediante la escala Likert las mismas que se les aplicará a las personas involucradas con la institución para que aporten con ideas para el desarrollo del proyecto.

La población a la cual se dirigió para poder recabar la información se basó en los directivos comunales, a directivos de la caja solidaria así como a sus socias y a los clientes, en la muestra se utilizará la muestra no probabilística por conveniencia de esta manera los resultados obtenidos serán de gran ayuda para fortalecer los conocimientos y aplicarlos a la práctica.

Justificación Práctica

La elaboración de la propuesta se justifica porque mediante su aplicación permitirá determinar los puestos de trabajo, ayudará con la implementación de una estructura organizacional adecuada que ayudará a la institución a disminuir los obstáculos en el desempeño de sus tareas en la institución, a eliminar esa incertidumbre de quien deberá realizar cuya actividad que se presente diariamente para la organización, el trabajo y la comunicación en equipo mejorará la eficiencia en los procesos.

Por tal razón es que es necesario la aplicación del diseño organizacional para la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, conforme a las necesidades de la organización, la misma que puede servir como base principal para mejorar su rendimiento y que puedan tener una mejor visión y un mejor direccionamiento ante la organización y de los procesos adecuados que deben llevar en su empresa, para realizar un trabajo de manera eficaz y eficiente, de esta manera poder desarrollarse como institución, a la vez beneficiando al estudiante quien elabora la propuesta ya que adquiere mayores conocimientos sobre el tema y a cada una de las socias de la institución que conocerán sobre los beneficios que aporta el diseño organizacional con su implementación y a los habitantes de la comuna Jambelí quienes se ven también involucrados con la caja solidaria.

Es una alternativa viable la implementación del diseño organizacional para la institución en la que los puestos y responsabilidades del trabajo serán desarrollados a cabalidad por personas ya designadas que contarán con sus respectivas funciones que deberán cumplir para el beneficio de la institución, a pesar de ello se generan grandes cambios para la institución no solo en el ambiente de trabajo sino también en el comportamiento ya que la cultura organizacional se implementará mediante este diseño, fortalecerá las áreas de trabajo para que puedan participar de manera correcta y sencilla en las actividades diarias de la caja solidaria y que se logre en la misma la eficiencia y eficacia en sus procesos administrativos.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia de una estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un análisis situacional, para el diseño organizacional de la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena.

Objetivos Específicos

- ✓ Disponer una estructura organizacional adecuada mediante la aportación de las socias para el mejoramiento de la gestión administrativa de la caja solidaria.
- ✓ Establecer una estructura organizacional que brinde beneficios para el crecimiento de la institución.
- ✓ Plantear temas relevantes de estructura organizacional a los miembros de la institución con el fin de que obtengan conocimientos sobre la importancia del tema.
- ✓ Desarrollar temas relevantes de gestión administrativa brindando conocimientos a los miembros de la institución para que conozcan sobre la importancia de una administración adecuada.
- ✓ Establecer los puestos de trabajo con sus respectivas funciones para los miembros de la institución con el fin de mejorar su productividad.
- ✓ Implementar un modelo de gestión administrativa correctamente para un mejor desempeño y logro de sus objetivos organizacionales.

Hipótesis

La incidencia de la estructura organizacional facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena.

Operacionalización de las variables

Cuando nos referimos a las variables se define que son los elementos de la investigación que pueden ser manipulados por el investigador para demostrar o no su hipótesis, o su teoría sobre un determinado fenómeno o problema.

La operacionalización de las variables es un proceso, que se presenta académicamente en un cuadro diseñado en el que se presentan la hipótesis, la definición de las variables independiente y dependiente, sus dimensiones con sus respectivos indicadores, sus ítems y la utilización de los instrumentos diseñados en el presente proyecto.

Dentro del trabajo de tesis se identificaron las dos variables para el diseño organizacional,

Variable Independiente

- Estructura organizacional

Variable dependiente

- Gestión Administrativa de la Caja solidaria de Ahorro y Crédito Fe y Esperanza.

CUADRO 1 Operacionalización de las variables

VARIABLES	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
V.I Estructura organizacional	La incidencia de la estructura organizacional facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena.	Es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Es donde la institución logra la división de las tareas a sus respectivos trabajadores para lograr obtener la eficiencia en sus procesos.	Análisis situacional	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Interno • Análisis externo • Análisis competitivo 	¿Conoce usted las fortalezas que poseen la caja solidaria? ¿Qué valores institucionales cree usted que son fundamentales para la caja solidaria?	Guía de entrevista Cuestionario
			Proyección estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • filosofía • Objetivos • Valores • Estrategias • Plan de acción 	¿Cuáles son los motivos que considera usted, no le permite a la institución cumplir con sus metas u objetivos propuestos?	
			Gestión de las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Atención al cliente 	¿Las estrategias aplicadas en la actualidad se dirigen al crecimiento de la caja?	
			Proyección de estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de puestos • Diseño de la estructura • Orgánico funcional • Cultura Organizacional • Políticas. • Vínculos interorganizacionales • Sistemas de control 	¿Considera usted que el servicio que brinda la Caja solidaria a sus clientes en la actualidad es el adecuado? ¿Cómo considera usted que se encuentra definidos los puestos de trabajo en la institución?	
Resultados de efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Evaluación de desempeño 	¿Cree usted que deberían crearse nuevos puestos de trabajo con sus respectivas funciones? ¿Por qué?				

Fuente: Operacionalización de las variables
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

VARIABLE	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<p>V.D</p> <p>Gestión administrativa de la Caja solidaria fe y esperanza de la comuna Jambelí.</p>	<p>La incidencia de la estructura organizacional facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena.</p>	<p>Es el conjunto de acciones orientadas para alcanzar los objetivos de la institución a través del óptimo cumplimiento de las tareas y procesos eficientes con el único fin de mejorar la calidad y eficiencia en la gestión administrativa de la caja solidaria.</p>	<p>Aspectos constitutivos</p> <p>Recursos</p> <p>Proceso administrativo</p> <p>Servicios</p> <p>Financiamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datos históricos • Constitución Estatutos • Humano • Material • Financiero • Planificación • Dirección • Control • Créditos a corto plazo • Autogestión • Presupuesto 	<p>¿Cómo se fundó la caja solidaria fe y esperanza?</p> <p>¿Considera usted que dentro de la institución se trabaja en equipo?</p> <p>¿De qué manera realizan la planificación de actividades dentro de la institución?</p> <p>¿Cuál es el actual proceso de la caja solidaria para llevar un control de sus actividades?</p> <p>¿Qué factores considera usted que podrían mejorar los servicios que ofrece la caja solidaria?</p> <p>¿De qué manera aportaría para conseguir los recursos financieros para el cumplimiento de sus actividades?</p> <p>¿Considera usted necesario implementar un diseño organizacional para la caja solidaria?</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Operacionalización de las variables

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

En el Ecuador las cooperativas de ahorros y crédito ha tenido poseen un desarrollo constante ya que las mismas poseen una preferencia especial para ayudas que se relacionen con su crecimiento, forman parte de los sistemas de organización que realizan intermediación financiera, las cajas solidarias recibe apoyo del estado ecuatoriano ya que fueron creadas para fomentar el desarrollo de los sectores más vulnerables del país mediante organizaciones que apoyen al crecimiento de los pueblos.

Las cajas solidarias son un peculiar sistema de organización de entidades de ahorro y préstamos que tradicionalmente han sido creadas para la población de bajos ingresos económicos además son instituciones locales que tienen como participantes a un grupo de personas que brindan servicios financieros.

En la comuna Jambelí perteneciente a la parroquia Colonche, hace trece años atrás mediante Codenpe, consejo de desarrollo de las nacionalidades y pueblos del Ecuador brindo la oportunidad de conforman una caja solidaria en esta comunidad y con la ayuda del directorio de la comuna Jambelí se reunió 20 mujeres que quieran llevar a cabo este proyecto de formar una institución que les pueda brindar un servicio a sus comunidad permitiéndoles el acceso a crédito con tasa de interés bajo las mismas que deberían poner una aportación para su constitución poniendo de garantía a la comuna Jambelí, se conforme inicialmente con 20 socias en el que se conformó inmediatamente con su directiva para comenzar a brindar sus servicios.

1.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.1 Conceptualización

Según el criterio de Daft Richard L. (2007). Define “el diseño organizacional es un proceso a través del cual los gerentes toman decisiones y los demás miembros las ponen en práctica, haciendo que los ejecutivos observen el interior y el entorno de sus organizaciones” (pág. #34).

Mintzberg H. (2007). Define el diseño organizacional como “ proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas en donde los gerentes toman decisiones” (pág. #17).

El diseño organizacional según los conceptos de estos dos autores, analizó que es un proceso riguroso que permite establecer de manera adecuada una estructura organizacional conforme a los procedimientos que se desarrollan dentro de una institución y que permite ayudar alcanzar los objetivos organizacionales mejorando a la vez el ambiente y la cultura organizacional de una empresa, permitiéndoles también al personal de trabajo identificar cada una de sus tareas respectivas que debe de desempeñar o realizar para luego cumplirlas con responsabilidad y organización a cabalidad con la única finalidad de mejorar la productividad.

Mediante la aplicación del diseño organizacional para la caja solidaria de ahorro y crédito “fe y esperanza” permitirá mejorar la eficiencia y la eficacia , la cultura en la organización mediante la aplicación de los valores para el cambio del comportamiento, costumbres en las personas internas a la institución, la comunicación , el trabajo en equipo y varios aspectos relevantes que aporten para el desarrollo de la caja solidaria, pero más importante el diseño de una estructura adecuada de acuerdo a sus necesidades la misma que le permita llevar un mejor control de sus actividades cotidianas y alcanzar sus objetivos y metas que se propongan para el futuro.

1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional

Daft Richard L (2007), define su importancia “ya que es el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva” (Pág. # 12).

El diseño organizacional es importante para el desarrollo de las funciones de una empresa y para la designación de los puestos de trabajo o perfiles adecuados dentro de una institución y que a través de él se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia dentro de la organización.

El diseño organizacional es importante para la competitividad de una organización ya que el mismo prácticamente garantiza obtener mejores resultados y obtendrán mayores oportunidades de crecimiento como la aplicación del diseño organizacional para la caja solidaria Fe y Esperanza.

1.2.3 Elementos del Diseño Organizacional

Para el fortalecimiento de una institución y con la aplicación del diseño organizacional es primordial conocer cada uno de sus elementos que lo conforman para un mayor mejoramiento y resultados óptimos a beneficio de la institución, dentro de los elementos básicos a continuación se detallan y se pueden explicar los siguientes:

División del trabajo

La división del trabajo en una empresa es separar las actividades a desempeñar a cada colaborador de la institución para que cumpla un propósito de manera que realice sus actividades con eficiencia y disciplina, que logre su propia satisfacción de haber cumplido con cada una de sus tareas de manera eficaz y eficiente para beneficio de la institución donde brinda sus servicios y se requiere de la división de las tareas para lograr un mejor desempeño dentro de los procesos de una empresa.

Dividir la carga de trabajo en tareas que pueden ser ejecutadas de forma cómoda por los grupos o personas de trabajo, el mismo que presenta ventajas ya que mejora los procesos para el trabajador de una manera más sencilla y productiva.

En la caja solidaria la división de trabajo será uno de los factores más importantes ya que se podrá trabajar de una manera más sencilla ya que cada persona tendrá que cumplir sus respectivas funciones con conocimiento previo a cabalidad mejorando a la vez la eficiencia en la prestación de sus servicios para con el cliente y a la vez lograr su satisfacción.

Departamentalización

James F. Stoner, Freeman Gilbert. “Es resultado de las decisiones que toman los gerentes en cuanto a que actividades laborales una vez que han sido divididas en tareas, se pueden relacionar en grupos parecidos”.

Silva G. María, Santos D. José, Rodríguez J. Elena, Rojo Hernando (2008). “Una empresa debe tomar en cuenta que al momento que quiera estructurarse por departamentos debe tomar en cuenta algún criterio formal”.

La departamentalización será indispensable para un mejor desempeño de las actividades contando cada colaborador con su respectivo cargo o puesto de trabajo para el posterior cumplimiento eficiente y eficaz de sus actividades cotidianas.

Jerarquía

James F. Stoner, Freeman Gilbert. “Patrón de diversos niveles de la estructura de una organización, en la cima está el gerente o las gerencias de mayor rango, responsables de las opiniones de toda la organización, los gerentes de rangos más bajos se ubican en los diversos niveles descendentes de la organización.

La jerarquía indican o nos da a conocer los niveles de cargos que posee una empresa, por lo general los mayores cargos están precedidos por un gerente, un presidente, o director ejecutivo y los más bajos cargos los colaboradores de diferentes áreas dentro de una empresa.

En la institución de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza está a cargo bajo la presidenta con una directiva conformada por cuatro personas más que son las que están al frente de la institución, en cualquier actividad que se les presente y son las que autorizan los préstamos y créditos a las personas que lo solicitan, la jerarquía actual se pretende reestructurar para dar a conocer los procesos adecuados que deberían seguir para el mejoramiento de la caja solidaria de la comuna Jambelí.

Coordinación

James F. Stoner, Freeman Gilbert. “Es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efecto de perseguir las metas de la organización con eficacia. La coordinación también se puede dar en el caso de personas que trabajan en organizaciones diferentes”.

Sin coordinación la gente perdería de vista sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la atención de perseguir los intereses de su departamento, a expensas de las metas de la organización.

Mediante la coordinación dentro de la caja solidaria ayudará a mejorar las condiciones actuales que presenta la institución ya que es uno de los puntos deficientes es de no poder coordinar su trabajo de manera adecuada y lo que se trata de conseguir con la coordinación es que el desempeño de sus tareas sea ejecutada de una mejor manera para permitir un avance positivo al desarrollo de la organización, también mediante la aplicación de este factor motivará al personal de trabajo por realizar mejor sus tareas y poder así conseguir sus metas y objetivos propuestos para su institución.

1.2.4 Dimensiones del Diseño Organizacional.

Daft Richard (2007), considera que “Las dimensiones describen a las organizaciones de la misma forma en que los rangos físico y la de personalidad describen a la gente. Las dimensiones organizacionales se pueden dividir en dos tipos, estructural y contextual”.

Las dimensiones del diseño organizacional lo compone varios elementos quienes caracterizan a una institución tanto en lo internó como lo externo, así como las dimensiones estructurales y contextuales.

A continuación se describen los conceptos de cada factor de las dimensiones.

Dimensiones estructurales.

- ✓ **La formalización.-** se refiere a la cantidad de documentación escrita en la organización. La documentación incluye los manuales de procedimientos, descripciones de puestos, regulaciones y manuales de políticas. Estos documentos describen el comportamiento y las actividades.
- ✓ **La especialización.-** es el grado en que las tareas organizacionales se subdividen en puestos separados. Si la especialización es extensa, cada empleado desempeña una gama limitada de tareas. Si la especialización es baja realizan una amplia variedad de tareas de puestos.
- ✓ **La estandarización.-** es la media en la que se desempeñan actividades similares de trabajo de manera uniforme que permite garantizar los procedimientos que se llevan a cabo en una organización.
- ✓ **La jerarquía de autoridad.-** es donde se conoce quien debe mandar a quien en los más altos rangos como los directivos hasta los subordinados.

Dimensiones contextuales

Las dimensiones contextuales proporcionan una base para la medición y el análisis de las características que no pueden ser vistas por el observador casual, y revelan información importante acerca de una organización, además es el conjunto de elementos superpuestos bajo la estructura y procesos de trabajo de una organización.

- ✓ **El tamaño.-** es la magnitud de la organización, según refleja en el número de personas que la conforman, pueden medirse para la organización como un todo o para componentes específicos, como una planta o división.

- ✓ **El entorno.-** incluye todos los elementos fuera de los límites de la organización. Son elementos claves que incluyen la industria, el gobierno, los clientes, proveedores y la comunidad financiera, es todo a cuanto rodea a la institución.

- ✓ **Las metas y estrategias.-** definen el propósito y técnicas competitivas que la distinguen de otras organizaciones para que estas logren su crecimiento y sean diferenciadas ante la competencia y logre un desarrollo constantemente.

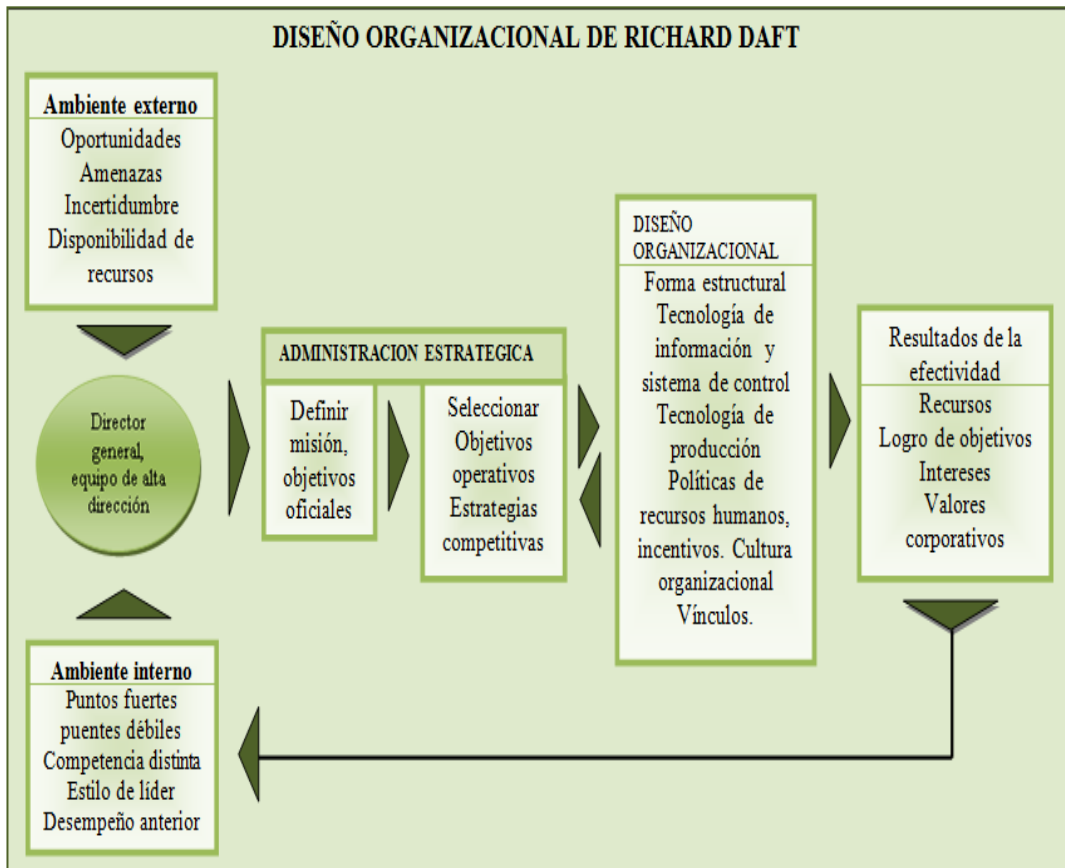
- ✓ **La cultura.-** es el conjunto subyacente de valores, creencias, acuerdos además puntos de vista así como normas claves compartidas por los empleados se refieren al comportamiento ético, al compromiso con los empleados, a la efectividad.

Las dimensiones proporcionan la base para la medición y análisis de las características que no puede percibir el observador casual y revelan una información significativa sobre una organización.

1.2.5 Modelos del diseño organizacional

1.2.5.1 Diseño organizacional según Richard Daft.

GRÁFICO 1 Modelo de Richard Daft.



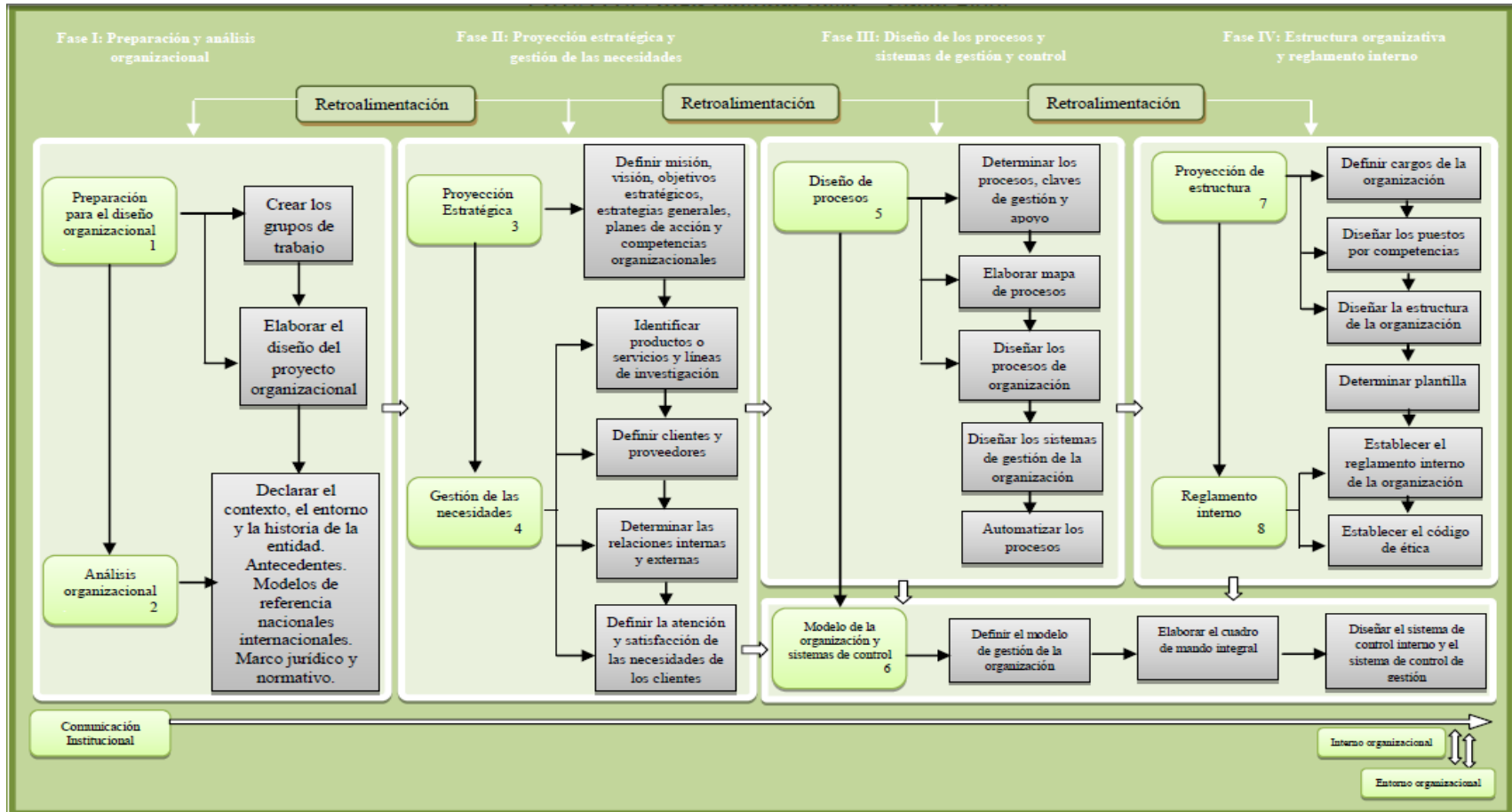
Fuente: Castillo Clavero, A.M y Abad Guerrero, I. a dirección en la práctica casos de gestión de empresas, Pirámide, Madrid, 2008.

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

El modelo de Richard Daft, parte de la alta dirección donde se analizan los factores internos como las amenazas, oportunidades, además del ambiente interno, también menciona la administración estratégica donde se definen para la institución misión, visión, objetivos, estrategias los mismos que permitan mejorar la razón de ser de la empresa, además menciona el diseño organizacional donde la forma estructural es importante y lo primordial para el establecimiento de una nueva estructura, se diseñará los sistemas de control, se implementa nuevas políticas y por último destaca los resultados de efectividad en una institución.

1.2.5.2 Diseño Organizacional según Ailed Labrada Sosa.

GRÁFICO 2 Modelo de Ailed Labrada



Fuente: Ailed Labrada Sosa- Cuba 2008.

El modelo de Ailed Labrada define que responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización con los sistemas y tecnologías de la información

Fase 1: Preparación y análisis organizacional.- esta fase hace referencia a que deben crearse grupos de trabajo con las personas u organización involucrada para realizar inmediatamente la elaboración del diseño organizacional, se analizan factores importantes como la situación actual como el estudio de los antecedentes, datos históricos, entre otros con el fin de familiarizarse con el objeto de investigación.

Fase 2: Proyección estratégica y gestión de las necesidades.- busca establecer de manera correcta la filosofía institucional, misión, visión, objetivos, valores, metas los mismos que ayudarán a la institución estar mejor direccionadas para, lograr a futuro ser una mejor institución, se indican a la vez las líneas de investigación como la identificación de clientes y proveedores con sus necesidades.

Fase 3: Diseño de los procesos y sistemas de gestión y control.- se diseñan cada uno de los procesos que beneficiarán a la organización, se determinan los procesos claves de gestión y de apoyo, aquellos que permiten el desarrollo de la empresa. Se relaciona con la siguiente fase ya se elaboran puntos relevantes correspondientes al mando integral que conlleva a la elaboración de políticas internas de la organización.

Fase 4: Estructura organizativa y el reglamento interno.- a continuación a la fase anterior en la fase 4 se procede a diseñar una estructura organizacional para la empresa la misma que sea la más oportuna y adecuada que le brinde óptimos beneficios, a la vez establecer políticas internas que favorezcan a la cultura organizacional de la manera más correcta.

1.2.6 COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.6.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

Análisis situacional se refiere al análisis de datos pasados, presentes, futuros ya que estos proporcionan una base para seguir el proceso de la planeación estratégica, para que una empresa pueda funcionar adecuadamente es necesario que tenga muy en cuenta lo que ocurrió, y lo que aún puede ocurrir dentro de la organización y estar para evitar hechos que nos lleven al fracaso.

1.2.6.1.1 Análisis Foda.

Zambrano Barrios Adalberto (2007), menciona que el análisis foda permite, igualmente, hacer un análisis de los factores, es decir, de las fortalezas y debilidades de la institución combinando los factores externos (amenazas y oportunidades) y los factores internos (fortalezas y debilidades), (fortaleza y debilidades), se puede decir las condiciones en las cuales se encuentra la institución con relación a determinados objetivos de la organización” (Pág.# 85).

El Foda o también Dofa, es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización o empresa y poder determinar un análisis o un diagnóstico para a futuro implementar una estrategia, que permita mejorar la situación actual. Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades).

A través del análisis de los factores internos y externos permitirá conocer a cabalidad con aspectos negativos y positivos que posee la caja solidaria y así poder implementar posteriormente las estrategias apropiadas que permitan mejorar la situación actual que atraviesa la institución y desaparecer factores que influyan a conseguir el fracaso de la institución y es lo que se trata de evitar para el bienestar de sus socias y clientes.

Análisis Externo

Permite fijar las oportunidades y amenazas que se puede presentar en una organización, se refiere a las oportunidades que ofrece el entorno o el mercado y el cual debe enfrentar su empresa.

Oportunidades.

Son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados por la empresa tales como:

- Nuevas tecnologías
- Debilitamiento de competidores
- Posicionamiento estratégico

Amenazas.

Son situaciones negativas, externas que pueden atentar contra la empresa, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder evadirlas, unas de las amenazas que puede enfrentar una institución son:

- Altos riesgos
- Cambios en el entorno

El análisis externo también hace énfasis a diferentes aspectos como de carácter político, legal, social y tecnológico, los mismos que podrían tener influencia sobre la organización en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos. Es decir, hay situaciones que a veces representan una buena oportunidad que la organización debería aprovechar ya sea para desarrollarse o para resolver problemas. También se pueden presentar situación no tan buenas como son las amenazas para la organización lo que podría generar serios problemas para una empresa.

Análisis Interno

El análisis interno consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores que puedan existir dentro de una empresa, se lo realiza con el propósito de evaluar recursos con la que cuenta una institución para conocer el estado o la capacidad con que cuenta, permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta la organización y a la vez logren diseñar estrategias que permitan potenciar o aprovechar las fortalezas y estrategias para poder neutralizar o eliminar las debilidades con la que cuenta una institución y pueda mejorar probablemente de una manera productiva..

Fortalezas

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian a una empresa al resto de su competencia, entre las fortalezas están:

- Capacidades distintas
- Ventajas naturales
- Recursos superiores
- Fidelidad de los clientes
- Productos o servicios atractivos

Debilidades

Las debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización, unas de las debilidades pueden ser:

- Recursos y capacidades escasas
- Resistencia al cambio
- Problemas de motivación del personal

1.2.6.1.2 Análisis Competitivo

Es un proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno. El análisis competitivo ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas que le afectan dentro de su mercado objetivo y poder implementar estrategias para enfrentarse ante la competencia..

El análisis competitivo se procederá al desarrollo de la estrategia de la empresa, en donde será importante conocer las actividades que realice el competidor ya sean éxitos y fracasos, además como responde el competidor ante los posibles cambios que realice la empresa y cómo reacciona los competidores ante los posibles cambios del entorno. En la caja solidaria mediante el análisis se conocerán factores que posee la competencia ya que es indispensable conocer cada uno de los factores que rodean a estas instituciones para luego poder manejarlas de la mejor manera en la caja solidaria.

1.2.6.2 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

1.2.6.2.1 Filosofía

Espinosa E. (2001) define “la filosofía constituye los elementos preponderantes para construir la cultura organizacional y lo conforman tres elementos que son los valores y principios, visión y misión, a partir de ello devienen los objetivos e ideales de la organización” (pág. # 66).

La forma de ser de una empresa, también se habla que la cultura de la empresa tiene que ver con los principios y valores empresariales, todo ello es tanto como decir que es la visión compartida de una organización. Mediante la implementación de la filosofía para la caja solidaria Fe y Esperanza de la comunidad de Jambelí, será uno de los puntos de partida para poseer los valores institucionales por lo que se beneficiarán cada una de sus socias para crear en ella el mejoramiento de una cultura organizacional aplicando siempre sus principios y valores éticos que son fundamentales para un buen ambiente laboral.

1.2.6.2.2 Misión

Anaya, J. (2009), la misión es “la razón de ser de la empresa se centra en los medios con los que la empresa desea competir en el mercado y tiene que reflejar las necesidades del grupo de interés” (pág. # 9).

La misión es la razón de ser, es el propósito sobre la existencia de una empresa, es decir es la imagen actual de una institución que expresa de manera comprensible y clara sobre la dedicación exacta de la empresa, ya que la misma la llevará alcanzar el éxito institucional a la vez cumpliendo con la satisfacción de sus clientes. Para la caja solidaria Fe y Esperanza es de suma importancia la implementación de este valor institucional como es la misión ya que contará con varios beneficios que permitirá a la institución estar mejor direccionada hacia el éxito y no al fracaso.

1.2.6.2.3 Visión

Martínez, P. (2008), considera que: “la visión es un futuro relativamente remoto donde la empresa desarrolla las mejores condiciones de acuerdo a los sueños y esperanzas de los directivos” (pág. # 24).

La visión permite a una institución mirar hacia el futuro con éxito, es donde se pretende llegar y conjuntamente con la misión trabajar para conseguir alcanzar sus metas propuestas y así conseguir que la institución se desarrolle de manera representativa y que les permita sentirse satisfechos con los objetivos alcanzados.

El siguiente valor institución que mediante su aplicación a la caja solidaria fe y esperanza permitirá a la misma contar con una guía para alcanzar lo que se propongan, esto beneficiará tanto al personal interno como o a la colectividad ya que todos forman parte de ella y mediante la aplicación de los valores a la caja solidaria accederá que cuente con algo que la identifique para lograr posicionarse en la mente de las personas o del mercado donde se desenvuelven para beneficios de quienes conforman esta institución.

1.2.6.2.4 Objetivos

Galindo C. (2006) “Los objetivos permiten establecer planes de acciones en que incurrirá la empresa, a corto, mediano y largo plazo. Los objetivos deben ser medibles, claros, alcanzables y realizables en el tiempo estipulado” (pág. #26).

Los objetivos direccionan a una empresa, precisan requerimientos que buscan mediante los procedimientos de operación actuales de la organización explicar lo que esta intenta alcanzar a futuro. La aplicación de nuevos objetivos para la caja solidaria este partirá desde la definición de un objetivo general en el deberá trabajarse con dedicación y esfuerzo para lograr alcanzarlo y sus respectivos objetivos específicos que deberá alcanzar la organización pues esto ayudará a la institución a realizar mejor sus actividades o trabajo diario.

1.2.6.2.5 Valores

Sainz J.M., (2010). Define: “Es la eficiencia económica y la mejora de nuestro entorno (empleado, accionista, estado, sociedad.), no son objetivos contrapuestos y son la ética de funcionamiento, como son la integridad, rentabilidad, solidaridad, calidad, innovación, etc. Siguen siendo plenamente vigentes hoy en día, estos valores corporativos han sido, son y deberán seguir siendo las señas de identidad de la empresa tanto en su actuación interna como externa”, (pág. #153).

Los valores corporativos son elementos importantes para formar una cultura organizacional, son costumbre, actitudes, comportamientos de las personas quienes se desenvuelven dentro de una institución, dentro de la caja solidaria los valores favorecerán mucho a las socias para cambiar su conducta y actitudes ante cualquier situación que se les presente y puedan desenvolverse en un ambiente laboral diferente lleno de motivación y tranquilidad para que las socias o las colaboradoras de la institución, se sientan con un autoestima elevado para realizar un mejor trabajo y pues esto pueda favorecer no solo al personal externo sino también al externo.

1.2.6.2.6 Metas

Daft Richard (2006). "Una meta es una estado futuro deseado que la organización trata de alcanzar" (pág. 146).

Las metas se define con el propósito de alcanzarlas en un tiempo determinado permitiendo el desarrollo constante de la institución aplicando las más adecuadas estrategias que les permita alcanzarlas lo antes posible para el beneficio de quienes conforman la organización y mediante la aplicación de estas a la caja solidaria fe y esperanza se espera poder incrementar su productividad y rendimiento en sus actividades, con la motivación a su personal de trabajo que posteriormente logre además la captación de nuevos clientes que le permitirá a la misma crecer y ser reconocida o posicionada en su entorno local y en el futuro a nivel provincial y nacional.

1.2.6.2.7 Estrategias

Orozco L. (2002). "Las estrategias empresariales son los propósitos que se cumple en un tiempo determinado definido de tal forma que pueda ser medido bajo parámetros cuantitativos que se pueda controlar" (Pág. 63).

Las estrategias son aplicadas con la finalidad de que una institución le haga frente a su competencia, en el que deberá enfocarse al mercado meta para lograr su aceptación, las mismas deberán ser diseñadas de acuerdo a las necesidades actualmente de la institución con el fin de lograr su crecimiento y competitividad para alcanzar el éxito.

Mediante la aplicación de estrategias en la instrucción como es la caja solidaría van orientadas a su crecimiento por lo que se implementarán estrategias de crecimiento, de competencia, estrategias que logren su competitividad y demás que le permitan ser diferenciadas y que se relacionen con brindar el mejor servicio de calidad.

1.2.6.2.8 Plan de acción.

Un plan de acción es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos para lograr las metas establecidas.

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.

Para la elaboración del plan de acción para la caja solidaria fe y esperanza se tomara en cuenta los objetivos específicos ya establecidos en la propuesta con sus respectivas estrategias y se detallaran cada una de las actividades que se van a desarrollar para la institución.

1.2.6.3 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES

1.2.6.3.1 Atención al Cliente

Según el autor Humberto Serna Gómez (2006), define que “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externo. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (pág. #19).

Cuando nos referimos a la atención al cliente a una serie de actividades que aplica una institución al dirigirse a los usuarios, es un elemento principal para alcanzar el éxito o fracaso en una institución. La atención que pueda brindar la caja solidaria depende mucho del éxito ya que sus clientes se llevan una buena impresión al momento de recibir el servicio y esta permitirá el acceso de nuevos clientes y el personal de trabajo que esté a cargo de atender a los clientes con calidad.

1.2.6.3.2 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes por ende, en el mercado meta, la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba.

La satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas para ello es muy importante que dentro de la caja solidaria fe y esperanza mediante el servicio que esta brinda lograr no solo que el cliente le muestre conformidad por el servicio recibido sino más bien que el cliente se sienta satisfecho y logre recomendar a otras personas puedan gozar de este servicio de calidad.

1.2.6.4 PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.6.4.1 Diseño de puestos

El diseño de puestos es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las acciones con los demás puestos, con objetos de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante, es la forma de crear puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones, todo aquellos para mejorar los procesos administrativos.

El diseño de los puestos de trabajo constituye el vínculo entre los individuos y la organización y muchos más aspectos que deben ser considerados por el diseñador para crear ocupaciones que sean productivas y satisfactorias, mediante la determinación de los puesto de trabajo para cada colaborador de la institución ayudará a la caja solidaria a desempeñar mejor sus tareas diarias encomendadas por los mandos altos y según las políticas de funciones establecidas para la institución para que sean cumplidas de manera eficiente.

1.2.6.4.2 Organigrama estructural

Enrique B. Franklin, autor del libro "Organización de Empresas", define que el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen" (Pág. # 78).

El organigrama estructural es una representación gráfica donde se define la distribución de las funciones, puestos, áreas y relaciones de trabajo dentro de una empresa u organización.

La asignación del nuevo organigrama para la caja solidaria permitirá que dentro de sus procesos se lleve un mejor control de las tareas que se puedan ejecutar, en el diseño se detallarán los puestos o cargos de trabajo con los que contará la institución para satisfacer sus propias necesidades y aún más la de sus respectivos clientes que es uno de los factores primordiales.

1.2.6.4.3 Orgánico funcional

Es aquel que siguiendo el mismo orden del organigrama estructural detalla todas las principales funciones organizacionales y se inicia por las más importantes y luego se registran las de menor trascendencia.

El orgánico funcional se asignará cada una de las áreas que representarán en la institución, de la más alta dirección a los empleados, se detallará cada una de las responsabilidades que tiene cada empleador para cumplir con sus respectivas funciones y los perfiles que deben cumplir.

Para el desarrollo del orgánico funcional para la Caja solidaria fe y esperanza serán detalladas cada uno de los perfiles de trabajo que cada trabajador deberá cumplir y las respectivas funciones como el personal administrativo y colaborador que deberá de desarrollar dentro de la institución.

1.2.6.4.4 Cultura Organizacional

Daft L. Richard. (2007). “La cultura es el conjunto de valores, creencias, conocimientos y formas de pensar que sirve de guía, que comparten los miembros de una organización y que se enseña a nuevos integrantes como la correcta”.

La cultura es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, compartida en mayor o menor medida por los miembros de la organización, y que todos los miembros entrantes tienen que aprender y aceptar para ser aceptados como servidor de la institución.

En la propuesta es importante tomar en cuenta dentro de la organización que se desea trabajar la cultura organizacional, ya que de ella también depende que las actividades diarias sean mejores, que las relaciones entre compañeras sea de calidad, que el trabajo que realizan no sea tomado como solo una rutina sino más bien que las socias quieran realizar con amor su trabajo, con dedicación y que compartan opiniones de mejoras y que hará que se proyecte a un buen ambiente laboral de la institución.

1.2.6.4.5 Políticas

Las políticas son guías de acción para mantener, desarrollar y ver las actividades de la empresa.

La implementación de las políticas permitirá que la institución se maneje de forma ordenada, y permanezca en ella una disciplina ante inconvenientes que se presenten en la misma ya que las políticas son orientadas a mejorar el comportamiento para llegar a cumplirlas en un determinado tiempo. En la caja solidaria fe y esperanza aportarán a las socias a desarrollarse en un ambiente diferente con la implementación de nuevas políticas internas que ayuden a mejorar sus procesos en general y puedan tener un mejor proceso de planificación y control de sus actividades.

1.2.6.4.6 Vínculos interorganizacionales

Los vínculos interorganizacionales son el futuro de las prácticas empresariales, pues no solo incluye al manejo de las herramientas y técnicas de la manufactura esbelta sino además procura aplicarlas a todas las actividades de todas las empresas donde se logre esfuerzos de organización, coordinación y comunicación, utilizando sistemas de información cada vez más avanzados y sofisticados para el desarrollo de una organización..

Los vínculos interorganizacionales son de suma importancia debido a los rápidos cambios tecnológicos, y la mayor incertidumbre en el contexto social y económico, mediante este factor importante se pretende que a futuro la caja solidaria pueda beneficiarse ante la oportunidad que le ofrece su entorno para crear vínculos con otras instituciones o nuevas personas que aporten al crecimiento constante de la institución.

1.2.4.6.7 Sistemas de control

Horngren Ch.(2008). Define “que un sistema de control administrativo es una integración lógica de técnica para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar su rendimiento.

Los sistemas de controles es un tipo de sistema que se caracteriza por la presencia de una serie de elementos que permiten influir en el funcionamiento adecuado de una institución, cuanto mayor sea una empresa, mayor serpa la importancia de un adecuado sistema que le permita controlar sus procesos internos.

Mediante la aplicación de un sistema de control para la caja solidaria no es necesario la aplicación de un sistema ya que el control que se llevara dentro de la institución será interno con el control necesario de entradas y salida de dinero generados por aportaciones, ahorros, créditos personales, créditos a particulares que son las actividades principales de la institución.

1.2.6.5 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

1.2.6.5.1 Eficiencia

Daft L Richard, (2009), define: “que la eficiencia se refiere a los procesos internos de la organización. La eficiencia organizacional es la cantidad de recursos que se utilizan para producir una unidad de producto. Puede medirse como la proporción de insumos utilizados para la producción. Si una organización puede alcanzar un nivel dado de producción con menos recursos que otra, se describiría como más eficiente”. (Pág. # 59).

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos, dentro de una organización, la eficiencia unos de los factores más importante que se procura obtener dentro de la caja solidaria ya que la eficiencia en cada uno de sus procesos dependerá el desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos.

1.2.6.5.2 Eficacia

Robins S., (2009), define: “que eficacia es hacer lo correcto; alcanzar las metas establecidas en el tiempo determinado. (Pág. #5).

La eficacia es la capacidad que hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos para posteriormente obtener buenos resultados que permitan el crecimiento constante. La eficacia es la virtud, actividad y poder para obrar. Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que habían sido previamente establecidos, el grupo es eficaz. Lo mismo que se pretende lograr para la caja solidaria que alcance eficacia en sus procesos administrativos y como la atención del cliente mediante la aplicación de los antes mencionados ya que depende de eso su desarrollo.

1.2.6.5.3 Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización.

Además consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador dentro de una empresa o institución. La evaluación de desempeño permitirá diagnosticar el grado de eficiencia y eficacia de los puestos de trabajo que están dentro de la institución así como el rendimiento tanto del jefe como en el colaborador de la caja solidaria con el fin de conocer las fortalezas y debilidades que poseen cada uno de ellos.

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CAJA SOLIDARIA FE Y ESPERANZA.

Martos Fernando (2006). La Gestión Administrativa “Se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente un proceso como la gestión administrativa, es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.”(Pág. 14).

La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar cada uno de los procesos.

Permite la optimización de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios y también ayuda a mejorar los procesos administrativos ya que agiliza la circulación tanto de información como de documentos logrando obtener una mayor eficiencia en el servicio prestado que generalmente deberá ofrecerse a los clientes.

1.3.1 Aspectos constitutivos

En la comuna Jambelí, de la parroquia Colonche, cantón y provincia de Santa Elena, el día 24 de Julio de 2010, siendo las 20:h00, previa auto-convocatoria se reúnen las siguientes señoras para tratar asuntos importantes para beneficio de la caja solidaria fe y esperanza tales como son, Ascencio Muñoz Fanny Elisa, Ascencio Sancan Mercedes Azucena, Borbor Ascencio Lidia Rosa, Borbor Orrala Fátima Rocío, Borbor Suarez Nancy Gregoria, Gonzabay Ascencio Felicita, Gonzabay Ascencio Bertha Yolanda, Gonzabay Ascencio Nelly María, Gonzabay González María Sara, Malavé Borbor Mercy Carmen, Malavé Muñoz Teresita De Jesús, Miraba Pozo Janeth Maribel, Pozo Gonzabay Ysabel, Pozo Quirumbay Carmen Esperanza, Pozo Quirumbay Lucia Susana, Suarez Domínguez Flor María, Suarez Figueroa Grey Mery, Quirumbay Miraba Carmen Elizabeth, Rosales Muñoz Rosa Leonor, Tómalá Malavé Yamila Elena, Tómalá Villao Rosa Emilia, Tómalá Borbor Feliciano Elvira.

Quienes voluntariamente y por sus propios derechos acuden hasta la casa de la Sra. Lidia Borbor Ascencio, ubicada diagonal a la cancha de uso múltiple de la comuna para constituir la caja solidaria. Inmediatamente la Sra. Lidia Borbor Ascencio, quien se dirigió a las presentes y expresa un saludo cordial de bienvenida, al mismo tiempo manifestó que quienes se han reunido esta noche conoceremos la historia de la caja solidaria con el Exprodepine, bajo la dirección del economista Carlos Sáenz, han transcurrido varios años y nosotras siempre hemos estado trabajando en nuestras actividades, nuestra organización no ha muerto pero si existen falencias, la caja solidaria fe y esperanza cuenta ahora con el capital semilla que nos iniciamos, no hemos perdido como ha ocurrido en otras comunas, tenemos nuestros balances económicos, nuestros estados de pérdidas y ganancias sabemos cuánto son nuestros ingresos y egresos estamos trabajando, pero no tenemos una organización jurídica que nos permita legalizar nuestras actividades como buscar nuevos proyectos para capitalizar nuestra caja es por ello que se tratará sobre este tema de suma importancia.

Después de la opinión de varias socias sobre el tema de la legalización de la caja y la obtención de su personería jurídica se resuelven que pedirán ayuda a la oficina de Codenpe bajo la dirigencia del Sr. Rómulo Méndez Tómalá ex presidente de la federación de comunas para pedir el apoyo necesario para la obtención de la personería jurídica dentro de la asamblea se procedió a elegir una directiva y se elaboró el orden del día.

- Instalación de la asamblea a cargo de la directora de asamblea.
- Resolver la constitución de la caja solidaria
- Designación de la nueva directiva
- Elección del comité de vigilancia.
- Resoluciones.

El orden del día fue aprobado por los presentes y se da por iniciada la reunión con el único fin de resolver problemas que competen con la personería jurídica y el establecimiento de sus representantes, como primer punto.

1.- Instalación a cargo del director de asamblea. La señora expuso el agradecimiento de la asistencia de cada una de las personas ya que había asuntos pendientes que tratar y problemas. Trato diferentes temas de relevancia para las socias y de la respectiva instalación de la asamblea.

2.- Resolver la constitución de la caja solidaria.- el tema más importante de este punto es la resolución del nombre que llevaría la institución por lo que las socias opinaron en que fe y esperanza se había dicho desde un principio y que sería ese nombre el cual las identificara y en totalidad estuvo de acuerdo con el nombre y a partir de ese momento se llamaría “Caja solidaria fe y esperanza”, cada una de las socias presentes optaron por decidir aquel nombre.

3.- Designación de la nueva directiva.- la directiva quedo conformada mediante la votación de cada una de las socias presentes quedando como directiva a las siguientes socias con sus respectivas dignidades.

- Presidenta: Sra. Rosa Rosales Muñoz
- Vicepresidente: Sra. Flor María Suárez Domínguez.
- Secretario: Bertha Yolanda Gonzabay Asencio.
- Tesorera: Mery Grey Suárez Figueroa.

4.- Elección del comité de vigilancia.- fue electo de manera unánime por todas las personas presentes y recalcaron que deberán cumplir con mucha responsabilidad este cargo ya que necesitan un apoyo sobre el seguimiento a las personas que realizan los créditos.

- Sra. María Sara Gonzabay González
- Sra. Teresita de Jesús Malavé Muñoz.
- Sra. Carmen Elizabeth Quirumbay Mirabá.

5.- Resoluciones: se resuelven iniciar los trámites respectivos para adquirir la personería jurídica.

Las asambleístas autorizan a la directiva electa, tome contacto con el señor Rómulo Méndez para solicitarle apoye en la consecución de la vida jurídica de la caja solidaria en el Codenpe de la ciudad de Quito.

Luego por no haber que más tratar se clausuro la asamblea, siendo las 23:00 del día 24 de julio de 2010.

1.3.2 RECURSOS

1.3.2.1 Recurso humano

Se designa como recurso humano al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma.

Dentro de la caja solidaria manejar bien sus recursos humanos les permitirá tener una mayor relación entre las personas que forman parte de ella, la misma que se identificará los puntos fuertes que posee y la capacidad que tiene para enfrenarse ante situaciones inesperadas de la institución como problemas o toma de decisiones, es lo que deberá realizar en factor humano.

1.3.2.2 Recurso material

Los materiales, en definitiva, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo, sin bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos.

Los recursos materiales con los bienes con los que cuenta una institución para el respectivo ofrecimiento de sus servicios y para el desempeño de sus actividades con la única finalidad de generar bienes o servicio para poder satisfacer las necesidades del consumidor, por tal razón es necesario que se identifiquen los recursos materiales que posee la caja solidaria para que mediante de ello se logre conocer a cabalidad el aprovechamiento que puedan tener sobre ello para poder mejorar cada día.

1.3.3 PROCESO ADMINISTRATIVO

Según H. Fayol, define que es un “proceso de llevar a cabo las cosas a través y con la gente operando en grupos organizados”.

El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración para lograr un fin determinado, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral, todo este proceso se realiza con la finalidad de que dentro de una institución se logre la eficiencia en los procesos y es lo que se pretende llegar con la aplicación de estos factores al crecimiento constante de la caja solidaria. fe y esperanza, el proceso administrativo se enfoca en 4 funciones importantes como a planificación, organización, dirección y control cuatro factores importantes que sin duda alguna ayudaran a influenciar en las mejoras de la caja solidaria.

1.3.3.1 Planificación

Según Toso, Kelo (2003). “La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades” (Pág. #38).

La planificación es el conjunto de acciones que establece una serie de reglas lo que direcciona al cumplimiento de los objetivos o metas propuestas de manera ordenada y secuencial en el tiempo establecido, es darle una estructura o forma a una idea o proyecto y lo que va a permitir sus objetivos y metas.

Mediante una planificación previa a las actividades dentro de la caja solidaria permitirá que el personal interno de la institución mejore su proceso administrativo para poder alcanzar sus metas mediante la aplicación de diferentes medios que permitan alcanzarlos y lograr el crecimiento que mediante una planificación de sus actividades serán beneficiadas con una mejor organización.

1.3.3.2 Dirección

Toso, Kelo (2003). Afirma que la dirección es: “el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones ya sea tomadas directamente, ya que con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumpla en la forma adecuada todas las ordenes emitidas”. (Pág. 133).

La dirección es un elemento muy relevante para lograr a alcanzar lo antes previamente planeado dentro de una institución y mediante su aplicación se busca que los directivos desempeñen mejor sus labores diarias, y que la institución pueda encaminarse hacia el logro de sus propios objetivos tomando las mejores decisiones que vayan enfocadas en el cumplimiento de cada actividad que realicen.

1.3.3.3 Control

El control se define como el proceso de vigilar las actividades y verificar si se está cumpliendo como fueron planificadas con anterioridad efectuando cualquier corrección o variación a tiempo para evitar pérdidas de recursos sean estos (materiales, económicos, tecnológico y humano), en cuanto a lo proyectado, de esta manera el control se presenta en todas las etapas del proceso administrativo y además de una manera constante.

A través del control se evalúa y se corrige el desempeño de las actividades de los trabajadores para asegurar que lo establecido como son los objetivos y metas se estén llevando a cabo cada en cada una de las actividades para poder alcanzar los mismos.

En la institución como es la caja solidaria fe y esperanza mediante un debido y correcto control de sus actividades, en esta etapa le permitirá al personal interno realizar correcciones sobre las falencias antes presentadas que podrían en peligro el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas.

1.3.4 SERVICIOS

Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"(pág. 333).

Un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente, con el servicio que ofrece actualmente la caja solidaria es la otorgación de préstamos o créditos con tasas de interés acorde a las necesidades de sus clientes.

1.3.4.1 Créditos

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

Los créditos que otorga la caja solidaria son en condiciones diferentes ya que las socias tienen la prioridad de realizar los préstamos con la tasa de interés más bajo que representa un 5 % menos que al resto de las personas particulares que se acercan a solicitar un crédito el mismo que se otorga con el 10% de interés más un valor agregado por solicitudes de crédito.

1.3.5 FINANCIAMIENTO

El financiamiento es un aspecto o factor muy importante para el crecimiento de las empresas, al igual que para el crecimiento económico.

El financiamiento consiste en financiar determinada empresa, o adquisición, o proyecto, lo cual en algunos supuestos consiste en otorgar un crédito, la caja solidaria para poder adquirir nuevos bienes ya que actualmente existe aquella necesidad.

1.3.4.3 Autogestión

La autogestión se define como el uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de las cuales los partícipes de una actividad puedan guiar el logro de sus objetivos con autonomía de gestión.

La autogestión abarca varios aspectos de la organización, como la preparación La autogestión abarca varios aspectos de la organización, como la personal para asumir competencia y los equipos o grupos de trabajo

La autogestión se implementará con un único fin es de alcanzar el apoderamiento de las personas para que cumplan con los objetivos en cada departamento que se pretende establecer en la caja solidaria mediante el diseño organizacional para que se cumplan en cada departamento o área de trabajo sus respectivas tareas desarrollándose a la vez como institución.

1.3.4.4 Presupuesto

El Presupuesto es un plan que realiza el investigador para mantener el control de los gastos debidos a las actividades establecidas en el cronograma, gastos que se llevarán a efecto para la realización del proceso de la investigación.

El presupuesto es un cálculo que se realiza de los ingresos y gastos de una actividad económica ya sea personal o de algún negocio en particular, es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista en donde se expresa en valores y términos financieros que deberán cumplirse en un determinado tiempo con responsabilidad dentro de una empresa o institución.

En el proyecto mediante la aplicación del diseño para la caja solidaria, se detallaran todos los gastos que demanda el proyecto para saber con exactitud el gasto general que implica la realización e implementación del diseño organizacional.

1.4 MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008 En el Capítulo cuarto Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art.57.- Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

9. Conservar y desarrollar sus propias formas de convivencia y organización social y de generación y ejercicio de autoridad, en sus territorios legalmente reconocidos y tierras comunitarias de posición ancestral.

10. Crear, desarrollar, aplicar y practicar su derecho propio o consuetudinario, que no podrá vulnerar derechos constitucionales, en particular de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Capítulo cuarto Soberanía económica Sección primera Sistema económico y política económica

Art. 283.- Reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Sección Octava

Sistema financiero

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

En la ley de la constitución política del Ecuador, título XII del sistema económico, capítulo 1 en los principios generales, los artículos siguientes apoyan a este tipo de instituciones como son las cajas solidarias, así también como los bancos comunales además cajas de ahorros y demás instituciones financieras de los sectores más vulnerables, para que promuevan el desarrollo económico de sus sectores como se establece en el siguiente artículo:

Art. 246.- El Estado promoverá el desarrollo de empresas comunitarias o de autogestión, como cooperativas, talleres artesanales, juntas administradoras de agua potable y otras similares, cuya propiedad y gestión pertenezcan a la comunidad o a las personas que trabajan permanentemente en ellas, usan sus servicios o consumen sus productos.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Impulsar la actividad de pequeñas y medianas unidades económicas asociativas y fomentar la demanda de los bienes y servicios que generan.

- a) Ampliar y flexibilizar las compras públicas, dando prioridad a proveedores asociativos rurales y urbanos, en particular a mujeres y personas de grupos de atención prioritaria.

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Primera parte

Art.-1. Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

b) Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario.

f) Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista. Las cooperativas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Taylor y Bogdan (2007), define la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Esto implica que el investigador cualitativo estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, para después interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. (pág. # 81).

Por la naturaleza del proyecto se trabajó con el enfoque cualitativo ya que mediante el proceso se utilizaron técnicas cualitativas para la respectiva descripción y comprensión de los hechos, nos permitió conocer las expectativas de las socias, clientes y directivos de la caja solidaria.

Aquella además trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la misma que nos brinda la facilidad de realizar análisis interpretativos mediante la aplicación de cualidades detectadas que pudieran ser recolectadas por diferentes técnicas aplicadas y que posteriormente generan dar una conclusión.

Bajo esta modalidad de investigación obtuvimos información importante acerca de las opiniones de las personas involucradas en la institución para la aplicación del diseño organizacional, se conoció el proceso actual como es el servicio que brindan a sus clientes. Mediante la aplicación de la entrevista y encuestas se analizarán puntos relevantes para la ejecución del proyecto y se analizará cada uno de las preguntas bajo la apreciación de los informantes que fueron calificados para este proyecto a beneficio de la institución como es la caja solidaria.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo de investigación sobre la caja solidaria de ahorro y crédito es un proyecto factible o de intervención porque se pretende dar soluciones y resolver los problemas que enfrenta actualmente este grupo social de la comunidad de Jambelí, como es la caja solidaria fe y esperanza, para lo posterior establecer los procesos que llevarán a una organización a ser eficaz, para que logre un futuro mejor al que presentan en la actualidad y determinar la metodología apropiada para profundizar el tema.

Un proyecto factible debe constar las siguientes etapas como realizar un diagnóstico preliminar al objeto de estudio, planteamiento, fundamentación teórica de la propuesta, metodología de la investigación, actividades y recursos para la ejecución del presente proyecto.

Dentro del proceso investigativo para la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, se establecen además tipos de investigación los mismos que serán detallados con sus características respectivas para su mayor apreciación y estudio correspondiente.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación determinará los pasos a seguir en el estudio sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo, y con el propósito de facilitar la respuesta al problema planteado sobre la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, el tipo de investigación que se propone para el siguiente trabajo es, la investigación aplicada, también la investigación descriptiva, investigación bibliográfica, de campo y transversal las mismas que son detalladas a continuación para conocer cuáles son las características que poseen cada uno de los tipos de investigación para la ayudar a la apreciación de conceptos básicos que ayuden a la ejecución de la siguiente propuesta.

2.3.1 Por el propósito

Investigación aplicada

Bersanelli Marco (2006). “Se trata de investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en un ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representantes de las organizaciones comunidades”.

En la investigación aplicada es una forma de conocer las realidades con evidencia científica, más allá del concepto se puede decir que es importante mencionar que se analizó los problemas principales con al que cuenta la caja solidaria ya que muchos factores los cuales no le permiten desarrollarse como tal a pesar de que son instituciones que tienen un futuro y consideradas ante el estado como preferenciales.

2.3.2 Por el nivel

Investigación descriptiva

Según define Salkind, Neil. “La investigación descriptiva aquella en donde se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (Pág. # 11).

Este tipo de investigación es el más utilizado para quienes realizan por primera vez un proyecto de investigación, en la misma que se narra, reseñan, se identifican hechos importantes sobre el objeto de estudio. La investigación nos ayuda a interpretar la situación actual de una institución y cuáles son las principales características, en este estudio se identificar las características de la institución estudiando las conductas o comportamiento de los involucrados relacionados con la caja solidaria.

2.3.3 Por el lugar

Investigación bibliográfica

Según Cázarez Hernández. “la investigación depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiéndose por estos todo material al que se puede acudir como fuentes de referencias, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información a dan testimonio de una realidad o un acontecimiento”.

Por cuanto a este tipo de investigación se realiza consultas en libros de diferentes autores relacionados con temas de la propuesta, folletos, páginas web, libros virtuales con el fin único de poder respaldar la información sobre la propuesta y poder ampliar el conocimiento cuyo propósito es mostrar el estado actual del conocimiento en un determinado campo en este caso el de la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comunidad de Jambelí.

Investigación de campo

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. el investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas , de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representantes de las organizaciones o comunidades.

Este tipo de investigación se realiza mediante la presencia a la institución, la misma que nos permitirá entrar en diálogo con las participantes para familiarizar con el objeto de estudio. En esta modalidad de investigación de campo se realizan para la misma, entrevistas, observaciones, encuestas que permitan obtener información de calidad, la investigación de campo se realiza a todos las socias de la caja solidaria con el propósito de recabar información relevante para poder aplicar los instrumentos.

2.3.4 Por la dimensión

Investigación Transversal

Gómez M (2006), “un estudio transversal o también llamado estudio de prevalencia es un estudio observacional y a su vez descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir permite estimar la magnitud y distribución de una enfermedad o condición en un momento dado. (pág. # 102).

La investigación transversal es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio población o muestra una única vez en un momento dado. Para Briones estos estudios son especies de fotografías instantáneas del fenómeno objeto de estudio. Mediante la aplicación de la investigación transversal se obtuvo información pertinente e importante en un solo momento.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

Bernal César (2006), define como “La inducción permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particular a quien enmarca el problema de investigación”. (Pág. # 56).

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con el estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. El respectivo método inductivo permitió analizar los fenómenos y situaciones que enmarca los problemas actuales de la institución y poder sacar conclusiones a los hechos se pudieron observar los mismos que generaron nuevos conocimientos y expectativas para la caja solidaria fe y esperanza.

2.4.2 Método Analítico

Bernal César (2006), define como “un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Pág. # 56).

El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las necesidades o dificultades que posee la caja solidaria, se realiza un respectivo análisis para determinar las posibles soluciones e incrementar las posibilidades de optimizar sus beneficios en general.

2.5 TÉCNICAS

2.5.1 La Entrevista

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información que tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.

Mediante la elaboración de una serie de preguntas ya planificadas anteriormente conocer falencias o debilidades de los entrevistados, que mediante la entrevista brindada podamos obtener una mejor información, podemos tener contacto directo con la directiva de la caja solidaria y recoger información de calidad.

La entrevista que se realizó para la obtención de información importante para el proyecto se la ejecuto a expertos en el tema como son las personas que se relacionan y tienen conocimientos con la institución de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza de la comuna Jambelí, se realizó la entrevista a los directivos de la caja solidaria que en su totalidad fueron 8 entrevistadas que aportaron con sus ideas y respuestas ante las preguntas diseñadas para obtener información de calidad que aportarán mucho para la elaboración del diseño.

2.5.2 La Encuesta

Es una técnica de recolección de información más usada, a pesar de que cada vez perder mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de la institución la misma que se realizará un análisis de los resultados obtenidos, las encuestas se las ejecutará a aquellos que estén involucrados con la caja solidaria de ahorro y crédito.

Se utilizará para recolectar información por escrito y será aplicada a una pequeña muestra de la población involucrada y poder realizar un diagnóstico sobre la realidad de la asociación.

Los datos de los clientes que serían encuestados así mismo el número de socias, fueron identificados a través de un libro digital de control con sus respectivas direcciones que llevan los directivos.

2.6 INSTRUMENTOS

2.6.1 Guía de entrevista

Mediante la entrevista realizada antes se estructuró una serie de preguntas abiertas para obtener la mayor e importante información de calidad que podrá servir para la realización del proyecto.

Se utilizó para la respectiva guía de entrevista a la directiva de la caja solidaria una cámara fotográfica, un cuaderno de apuntes para la obtención de la información extra que podrían dar los entrevistados, ya que toda información es importante para su respectivo análisis de la situación actual que presentan.

2.6.2 Cuestionario

Los cuestionarios son una serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde, para servir a quien pregunta o a ambas partes. Los cuestionarios son utilizados muchas veces como técnica de evaluación, o de guía de investigación, o también para efectuar encuestas, donde se interroga sobre determinadas “cuestiones” que se quiere averiguar.

El cuestionario para el proyecto fue diseñado por preguntas cerradas ya que el encuestados deberá responder en base a una serie de repuestas establecidas en el diseño del cuestionario. Se utilizó para su elaboración la escala de Likert con 5 niveles como son las siguientes:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Así mismo como otras opciones:

- Definitivamente sí.
- Probablemente sí.
- Indeciso.
- Probablemente no.
- Definitivamente no

Se estructuraron otros tipos de escalas que fueron utilizados de acuerdo con la relación a cada pregunta diseñada para que el encuestado pueda responder sin ningún tipo de inconvenientes y así de esta manera resulta la obtención de información a cada uno de los encuestados como las socias y clientes de la caja.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

La población se define como el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación.

Méndez A. Carlos (2006) “La población y el número de personas a las cuales se les puede solicitar información dependen tanto de los objetivos y alcances del estudio como de las características que se les pueda suministrar” (Pág.# 281).

Se define como el total de un fenómeno a estudiar donde en una población determinada posee características comunes el cual produce datos de investigación.

Es el conjunto de individuos encontrados en un mismo espacio y tiempo, que comparten ciertas propiedades, la población a la que se orienta el proyecto corresponden a los beneficiarios de la institución y de la comunidad donde se desarrolla esta actividad, se tomará en cuenta a los informantes calificados como los directivos de la comunidad, los directivos, socias y clientes de la caja solidaria.

CUADRO 2 Población

DENOMINACIÓN	<i>F</i>
Socias	24
Clientes Fijos	100
TOTAL	124

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

2.7.2 Muestra

Bernal César (2007), define que “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de estudio y sobre el cual se efectuarán la medición y la observación de las variables de estudio”. (pág. #165).

Muestra no probabilística: Se caracteriza no por la probabilidad sino más bien por las características de la investigación, no requiere de fórmula sino más bien está en la función de las características de la investigación.

Méndez A. Carlos (2006) “Se caracteriza porque los elementos de la muestra no se les ha definido la probabilidad de ser incluidos en la misma” (Pág. # 284).

Muestreo Por Criterio.- Se selecciona los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y se los considera que son los más representativos para la población.

El tipo de muestra que se considero es la no probabilística por criterio ya que se toma de referencia el 100% de toda la población por lo que se considera que si es representativo. En la presente investigación se consideran a los directivos comunales, socias y clientes de la caja solidaria en su población general ya que es pequeña y será aplicada directamente la encuesta, al directorio de la caja solidaria se aplicó la entrevista, a los clientes y socias se les aplicará la encuesta.

CUADRO 3 Muestra

DENOMINACIÓN	<i>F</i>
Socias	24
Clientes Fijos	100
TOTAL	124

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se recolecto información relevante sobre las actividades que realiza la caja solidaria fe y esperanza de la comunidad de Jambelí.

El procedimiento de la información obtenida dentro del proceso de investigación se llevó cabo mediante:

- Selección del tema sobre diseño organizacional
- Identificación del problema a investigar
- Formulación de objetivos de la investigación
- Revisión bibliográfica sobre el diseño organizacional
- Diseñar instrumentos de investigación
- Solicitar a la cooperativa, autorización para aplicar las encuestas
- Analizar los resultados obtenidos

Para el procesamiento de los datos que se obtuvo durante la investigación fue el siguiente:

- Ordenamiento de datos
- Tabulación de datos
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de datos
- Establecimiento de las conclusiones para el proyecto
- Establecimiento de las recomendaciones para el proyecto
- Construcción de la propuesta
- Revisión de la propuesta
- Entrega de informe final
- Sustentación final del proyecto

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados es la última etapa del proceso de investigación, todas las anteriores, comprendidas en el diseño, concurren hacia la realización de esta importante operación.

El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, deben mostrarse las implicaciones de la investigación realizada para futuras teorías e investigaciones. Cuando nos referimos al análisis de los resultados se define que es resumir las observaciones llevadas a cabo en forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación, y la interpretación es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su enlace con otros conocimientos disponibles.

Una vez realizada el modelo de la entrevista se procedió a ejecutar la misma a los directivos comunales y a los directivos de la caja solidaria en total 8 entrevistas en el cual se recabo información importante y de calidad que aportará mucho para la elaboración del proyecto como es la aplicación del diseño organizacional para la Caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, una vez recolectada toda la información se procedió al respectivo análisis de cada una de las preguntas pertenecientes a la entrevista.

Mediante la aplicación de la encuesta se recolecto información importante que se obtuvo mediante la aplicación a las personas involucradas con el objeto de estudio como es la caja solidaria de ahorro y crédito, el cual ya realizadas en su totalidad, se procedió a analizarlos y organizarlos mediante un programa diseñado en Excel que facilite la tabulación y posteriormente poder obtener los resultados y obtener las conclusiones que sustenten a la propuesta.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA DIRECTIVA DE LA CAJA SOLIDARIA Y DE LA COMUNA.

1. ¿Conoce usted las fortalezas que poseen la caja solidaria Fe y Esperanza?

Mediante la entrevista se recolecto la información de que en su mayoría desconocen las fortalezas que poseen este tipo de instituciones que deberían conocer más sobre temas importante que vinculen al crecimiento de la caja fe y esperanza, ya que conocen casos de otras cajas que han ido creciendo a través de los años por diferentes ayudas y proyectos ejecutados por el gobiernos o terceras personas como es el caso en la región de la sierra que ya no son cajas sino más bien cooperativas grandes que ayudan a los sectores más vulnerables de su región y que sería beneficioso para la institución explotar a cabalidad la capacidad para poder incrementar su negocio y a la ves ayudar a sus familias a mejorar sus condiciones de vida.

2. ¿Qué valores institucionales cree usted que son fundamentales para la caja solidaria?

Mediante los resultados obtenidos se analizó y se pudo rescatar lo que opinaron los directivos como: Los valores institucionales son muy importantes al igual que los valores éticos para una institución aún más la aplicación lo que favorecería mucha a nuestra institución como es la caja solidaria, la misión como factor principal ya que se desea algo que nos caracterice, nos reconozcan ante una sociedad ya que instituciones grandes poseen esta fortaleza y sería muy conveniente ya poseer con una para que de alguna manera exista ya un cambio y se vaya desarrollando como una empresa, la visión donde se sienta a través de ella la motivación necesaria para poder alcanzarla a futuro y lograr ser mejores cada día y los que se crean convenientes para el fortalecimiento de la caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza.

3. ¿Cuáles son los motivos que considera usted, no le permite a la institución cumplir con sus metas u objetivos propuestos?

La falta de motivación, de optimismo con las compañeras o socias para que se incentiven a participar en actividades que les permitan aumentar su capital propio y del grupo, la carencia de un adecuado control y planificación de las actividades ya que se lleva un proceso empírico dentro de la caja solidaria, el factor económico para la inversión en un nuevo proyecto, existen varios factores que no permiten el desarrollo de la institución, como principal se puede nombrar la falta de conocimiento de las socias en saber y poder aprovechar las oportunidades que brinda el estado o terceras personas que se ven interesadas en hacer crecer este tipo de institución, ya que existen ejemplos de otras asociaciones cercanas que han sido beneficiadas por este tipo de ayuda.

4. ¿Las estrategias aplicadas en la actualidad se direccionan al crecimiento de la caja solidaria?

Las estrategias van direccionadas siempre al desarrollo de la institución pero más bien no son las adecuadas ya que no es notorio que carecen del crecimiento de la caja solidaria, se trata de siempre establecer las mejores estrategias a la hora de prestar los servicios por ejemplo los créditos que se les otorga a las personas de la comunidad, la garantía un factor importante para el éxito de un préstamo ya que depende mucho la rentabilidad que se genere, se busca siempre encontrar también la comodidad del cliente para obtener la fidelidad y a la vez ayudar a enfrentar dificultades económicas en un cierto momento que se les presenten a los clientes o usuarios, por lo expuesto también por los directivos mencionan que se debería ayudar a la caja solidaria a la implementación de nuevas estrategias que sean aplicadas de la forma más adecuada que sean directamente relacionadas con el progreso o crecimiento de esta institución ya que carecen de los fundamentos para crearlas y ejecutarlas de forma correcta y que desearían conocer más sobre como plantear nuevas ideas que le permitan ganarles a la competencia.

5. ¿Considera usted que el servicio que brinda la Caja Solidaria a sus clientes en la actualidad es el adecuado?

Sin duda el cliente merece el mejor servicio y atención en una empresa pero la caja solidaria, el servicio se considera que no es el adecuado ya que al ofrecer el mismo muchas veces se presentan dificultades como no encontrar a todos directivos en sus puestos de trabajo. y la mayoría de veces no obtienen su crédito en el mismo momento como debería ser, debería ofrecerse un servicio muy satisfactorio y de calidad para obtener más clientes mediante la publicidad que realizan los que ya han obtenido su crédito dentro de la caja, la recomendación con otras personas es muy importante ya que mediante ella se incrementa la rentabilidad para la socias y para la caja, debería ser de una manera diferente porque no es muy satisfactorio por lo que se considera no adecuado en el cual debería mejorarse mucho.

6. ¿Cómo considera usted que se encuentra definidos los puestos de trabajo en la institución?

Según la estructura que sigue en la actualidad bien pero no se respeta y ni se cumple las funciones que se les asignan a cada una de los directivos, los principales mandos como la presidenta y tesorera son las que se encargan más de las actividades a realizar y enfrentan los créditos que solicitan los clientes y la mayoría de las veces la responsabilidad cae en ellas cuando un usuario no cumple a cabalidad con el pago de su capital con sus respectivos intereses generados, por lo que se considera que no están bien definidos porque si fuera así un buen proceso sería notorio y mejor. Tomando en cuenta desde el punto de vista de los demás entrevistados manifestaron que si porque es normal este tipo de estructura para estas instituciones más bien se tendría que tomar muy en cuenta las funciones que le corresponden a cada directivo para poder cumplirlas a cabalidad porque es uno de los factores que muchas veces se desconocen en las instituciones no tan bien estructuradas.

7. ¿Cree usted que deberían crearse nuevos puestos de trabajo con sus respectivas funciones? ¿Por qué?

Los puestos de trabajo existentes en la caja solidaria fueron creados por cinco directivos a cargo de la institución pero un nuevo puesto de trabajo adecuado a nuestra institución sería conveniente para ayudar y trabajar en equipo para beneficio de la caja solidaria de nuestra comunidad. Sería conveniente para mejorar y para crecer pero muy aparte de los directivos que sean otras personas (socias) que se encarguen de estos trabajos ya que muchas desconocen los procesos adecuados que debería llevarse para un adecuado control, para atender al cliente en general para llevar un mejor proceso. A pesar que unos de los entrevistados respondieron que no, porque los puestos de trabajo en la actualidad son correctos más bien tendrían que mejorar en la responsabilidad de cada directivo ya que muchas veces se excluyen de sus trabajos y no se cumplen las respectivas funciones que fueron asignadas.

8. ¿Cree usted que la implementación de nuevas políticas ayudaría a mejorar la eficiencia de los procesos dentro de la caja solidaria? ¿Por qué?

Sí, porque ayudaría a estar mejor direccionadas hacia un objetivo ya que muchas veces se presentan problemas y hace falta la aplicación de nuevas reglas tanto para las socias como para los clientes, también porque ahora no se cumplen las políticas actuales porque no son las correctas, el proceso no es el adecuado para muchos lo que es notable y necesita mejorar porque de ello depende mucho el progresos de la caja solidaria, se considera por lo tanto una deficiencia en los procesos por lo que la institución no se encuentra en un desarrollo constante. La aplicación de nuevas políticas sería de mucha ayuda para que el proceso sea más ágil y correcto ya sea en el momento de brindar un crédito o en los asientos en la caja solidaria, nuevas políticas que logren la aportación de las socias para ayudar en diferentes actividades y lograr el incremento de beneficios para las socias.

9. ¿Considera usted que dentro de la institución se trabaja en equipo?

En ocasiones se ve reflejado el trabajo que se realiza conjuntamente con los directivos de la caja solidaria pero casi siempre el trabajo en equipo es deficiente, entre los directivos se trata y pocas de veces se logra trabajar conjuntamente pero mas no la de todas las socias que sería lo más adecuado para la institución. En pocas asambleas se hace notar la opinión de las socias con las decisiones que deberán tomarse para beneficio de la caja solidaria, también cuando se presentan clientes morosos es uno de los casos en particular donde la responsabilidad solo la toma la presidenta, las socias no aportan para solucionar los inconvenientes. En ocasiones el trabajo en equipo si se considera en actividades ya que las socias de una manera conjunta trabajan para buscar sus propios benéficos, en ese caso se puede rescatar el trabajo en equipo, deberían conocer más sobre la importancia de trabajar en equipo.

10. ¿De qué manera realizan la planificación de actividades en la institución?

La planificación se la ha venido desarrollando como siempre mediante las asambleas correspondientes a cada fin de mes que son convocadas todas las socias d la caja solidaria, mediante su desarrollo se las a conocer todo el proceso y conocimientos de la caja general y luego antes de finalizarla se procede a realizar en un pizarrón las actividades que se van a realizar en la caja ya sea reunión extraordinarias, reuniones en otros lugares como invitaciones que llegan a la caja para sus directivos, salidas de compras, actividades ara recaudación de fondos entre otras más actividades que se realizan mediante un cronograma d trabajo como se le llama en la institución, otras actividades que se presentes en el momento se las da a conocer en una siguiente asamblea. La planificación actual se considera que no es la correcta ya que se considera que no es una planificación formal y bien realizada, las socias y más los directivo deberíamos conocer más como planificar de una manera adecuada que nos aporte de una u otra manera beneficios para nuestra institución.

11. ¿Cuál es el actual proceso de la caja solidaria Fe y Esperanza para llevar un control de sus actividades?

El actual proceso para brindar un crédito a un cliente es que deberá solicitar mediante un documento a la presidenta para su aprobación lo cual posteriormente la tesorera y la asistente de crédito deberá hacer firmar una solicitud la misma que tiene un precio el mismo que sirve de fondos para la institución, se le hace entrega del dinero y se deja asentado en el libro de actas y libro diario contable la transacción, y con la cancelación del mismo los registros se llevan en un libro y digital, mas no se utiliza un sistema apropiado para un debido control, se registran las aportaciones, ahorros, actividades, intereses ganados y se convoca a una asamblea general cada mes para darle a conocer a cada una de las socias los movimientos generados en el mes.

12. ¿Qué factores considera usted que podrían mejorar los servicios que ofrece la caja solidaria?

Mediante la entrevista realizada se obtuvo un sin número de respuestas interesantes por parte de los entrevistados, entre ellas toman en cuenta factores como la responsabilidad que consideran un factor primordial, la coordinación en la ejecución para de cada una de sus actividades para el cabal cumplimiento de las mismas, el respeto, la colaboración de las socias ya que el factor humano es de suma importancia para llevar a cabo cada actividad, la motivación otro factor que influye para brindar un mejor servicio ya que en un buen ambiente de trabajo se logra mejorar las condiciones de sus puestos de trabajo para un mejor desempeño de sus actividades y más cuando se trata de la atención a los clientes. La planificación como se ha venido resaltando anteriormente, el control, el cumplimiento y compromiso por parte de las socias para llevar a cabo una nueva actividad o nuevos cambios si así lo requiere la institución con el objetivo de que se logre desempeñar un mejor trabajo y lo principal que se brinde un mejor servicio de calidad a los clientes.

13. ¿De qué manera aportaría para conseguir los recursos financieros para el cumplimiento de sus actividades?

Con la gestión mediante ayudas de terceras personas en nuevos proyectos, capacitaciones, nuevas ideas para la caja solidaria que logren beneficios para las socias se aportaría además con los conocimientos y opiniones que podrían ayudar de alguna manera para realizar nuevas y novedosas actividades para incrementar sus beneficios económicos además con el cumplimiento de las actividades designadas mensualmente en la caja solidaria ya que desde un principio se ha estado realizando de alguna manera acciones que contribuyan al crecimiento del capital de la institución, se seguiría aportando sin duda alguna de la misma forma y con alguna idea nueva que se implemente dentro de la institución con la finalidad de lograr de manera positiva recursos no solo financieros sino también materiales.

14. ¿Considera usted necesario implementar un diseño organizacional para la caja solidaria? Porque.

Sí, porque el diseño organizacional se trata del mejoramiento de una institución, en la caja solidaria fe y esperanza es necesaria la implementación para mejorar los procesos que actualmente se ejecutan, algo nuevo para la institución suena interesante y se tomará el riesgo de adquirir nuevas políticas y estructuras pero con la finalidad de que se logre un notable mejoramiento de su estructura organizacional correspondiente con cada uno de sus directivos donde se especificaran cada una de sus funciones que debe realizar para que ya no exista inconvenientes en los procesos administrativos al brindar una buena atención a nuestros clientes y llevar un mejor control de las actividades que se realizan, es necesario porque está orientada a procesos eficientes y es lo que se busca para la caja solidaria que a la vez se beneficiará con la implementación de los valores institucionales que muy importante y aún más para cada una de las socias mejorando a la vez sus condiciones de vida.

15. ¿Qué beneficios les gustaría recibir mediante la aplicación del diseño organizacional para su institución?

Mediante la aplicación de la entrevista realizada a los directivos comunales y a los directivos de la caja solidaria acerca de los beneficios que le gustaría recibir con el diseño organizacional, se dieron diferentes respuestas lo que se dio la oportunidad de analizar cada una de las respuestas, al referirnos a beneficios las personas se interesan más y aspiran lo mejor para su institución y consideran que sería óptimo la aplicación del diseño organizacional para la caja solidaria fe y esperanza.

Unos de los beneficios que fueron mencionados es que esperan que haya una mejor organización no solo de las actividades que se realizan diariamente en la institución sino también entre las socias, que exista el compromiso por parte de las socias activas en querer mejorar el desempeño de la institución para que dentro de ella exista un mejor funcionamiento y las socias puedan realizar sus tareas acorde a sus funciones y responsabilidades asignadas en el diseño organizacional que se pretende aplicar en nuestra institución.

Que en corto tiempo la caja solidaria de ahorro crédito cambie y mejore de una manera más productiva, que sus beneficios sean notables para obtener bienes para la institución y que las socias y sus clientes que sientan contentos y satisfechos por los nuevos cambios que se obtendrá dentro de la caja solidaria.

Que se presenten y se gestionen nuevos proyectos para la institución, además que nos brinden más capacitaciones al personal directivo y de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo que se realiza para que a la vez se brinde un excelente servicio de atención al cliente para que ellos se sientan satisfechos con el servicio brindado y así poder progresar de una manera positiva ya que la institución depende mucho y su razón de ser son los clientes.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.2.1 Encuesta realizada a las socias de la caja solidaria fe y esperanza.

1.- ¿Considera usted que será necesario realizar un estudio sobre los factores internos de la caja solidaria F e y Esperanza?

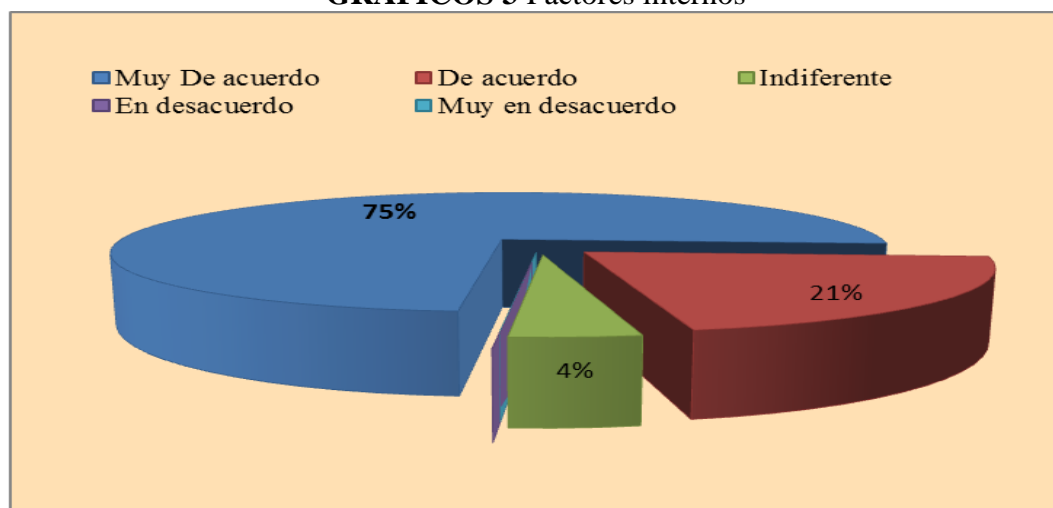
CUADRO 4 Factores internos

ALTERNATIVAS	F	%
Muy De acuerdo	18	75%
De acuerdo	5	21%
Indiferente	1	4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICOS 3 Factores internos



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con el fin de conocer las opiniones de las socias de la caja solidaria respecto si estarían de acuerdo en realizar un análisis de los factores internos que involucran a su institución la mayoría de las encuestadas en un 75% están muy de acuerdo en realizar el estudio interno a la caja, un 21% manifestaron estar de acuerdo, un 4% indiferente por lo que se considera que se encuentran en duda para realizar un respectivo análisis a la asociación, no se obtuvo ninguna respuesta negativa ante el planteamiento a las socias en la realización de un estudio de los factores internos de la caja solidaria.

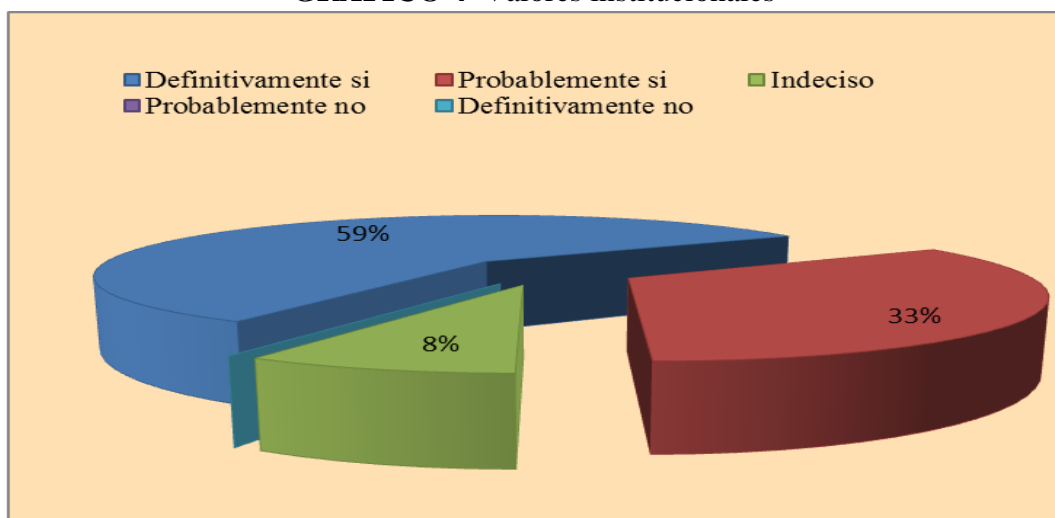
2.- ¿Considera usted que sería conveniente establecer valores institucionales como la misión, visión para su institución?

CUADRO 5 Valores institucionales

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	14	59%
Probablemente si	8	33%
Indeciso	2	8%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 4 Valores institucionales



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante la interrogante planteada se pretende conocer las opiniones respecto a la aplicación o implementación de valores institucionales como la misión, visión para la institución como es la caja solidaria, el 59% de las socias manifestaron que definitivamente si necesitan la aplicación de estos valores, el 33% probablemente sí y el 8% Indeciso tal vez este porcentaje de socias aún desconocen la importancia de poseer los valores para su institución y ninguna de las socias manifestó en un no para la implementación de lo antes ya mencionado, es importante contar con una misión y visión para que la caja solidaria este mejor direccionada al logro de sus objetivos.

3.- ¿Las estrategias que utiliza la caja solidaria para su desarrollo son las adecuadas?

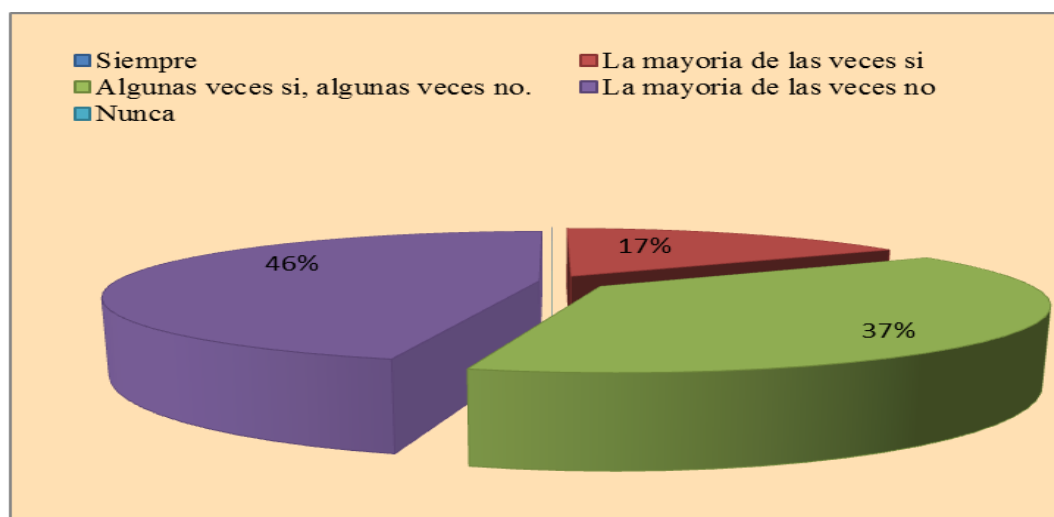
CUADRO 6 Estrategias

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	0	0%
La mayoría de las veces si	4	17%
Algunas veces sí, algunas veces no.	9	38%
La mayoría de las veces no	11	46%
Nunca	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja Solidaria Fe y Esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 5 Estrategias



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Este ítems pretende obtener información sobre la opinión de las socias sobre las estrategias aplicadas en la actualidad son las adecuadas dentro de la caja solidaria para lograr su fortalecimiento o desarrollo de la misma, el 46% de las socias respondió que las estrategias aplicadas la mayoría de veces no son las correctas, el 37% manifestó que algunas veces sí y algunas veces no son las correctas, un 17% coincidió que la mayoría de veces las estrategias si son las correctas para la cajas solidaria, para la mayoría de las socias quienes son las que conocen más de su institución opinan que las estrategias actuales aplicadas no son las adecuadas.

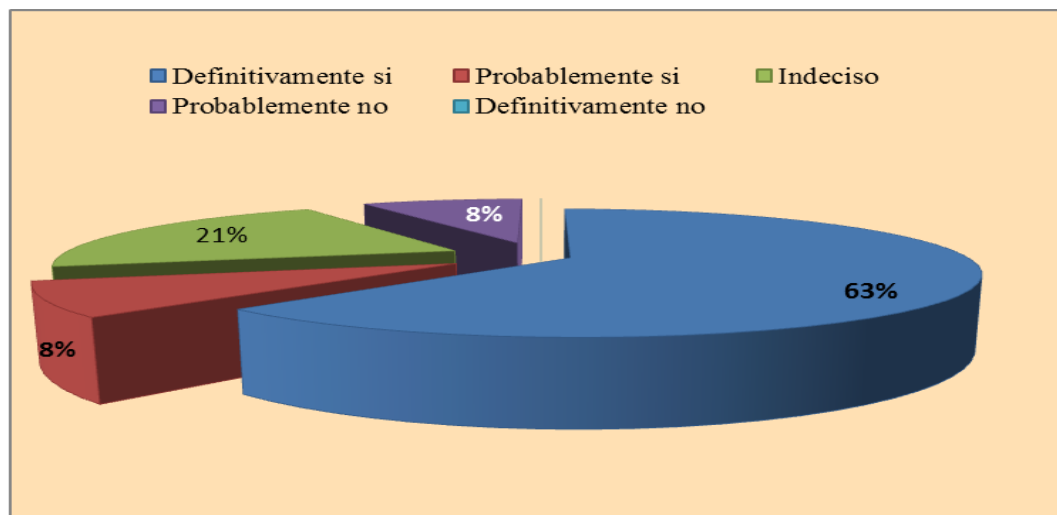
4.- ¿Cree usted que la aplicación de nuevos procedimientos ayudaría alcanzar los objetivos que se propongan?

CUADRO 7 Nuevos procedimientos

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	15	63%
Probablemente si	2	8%
Indeciso	5	21%
Probablemente no	2	8%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 6 Nuevos procedimientos



Fuente: Caja Solidaria Fe y Esperanza
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante esta interrogante aplicada a las socias de la caja solidaria se busca conocer las opiniones acerca de la aplicación de nuevos procedimientos para el logro de sus objetivos que la caja conjuntamente con sus socias se propongan lo cual el 63% respondió que definitivamente si sería lo mejor para la institución, un 21% probablemente sí, un 8% manifestó indecisas y que probablemente no, ninguna de ellas manifestó un definitivamente no, por lo que se considera a través de la pregunta aseguramos que en su mayoría de las socias estarían dispuestas en la colaboración de aplicación de nuevos procedimientos internos que implicarían nuevos cambios para la caja solidaria.

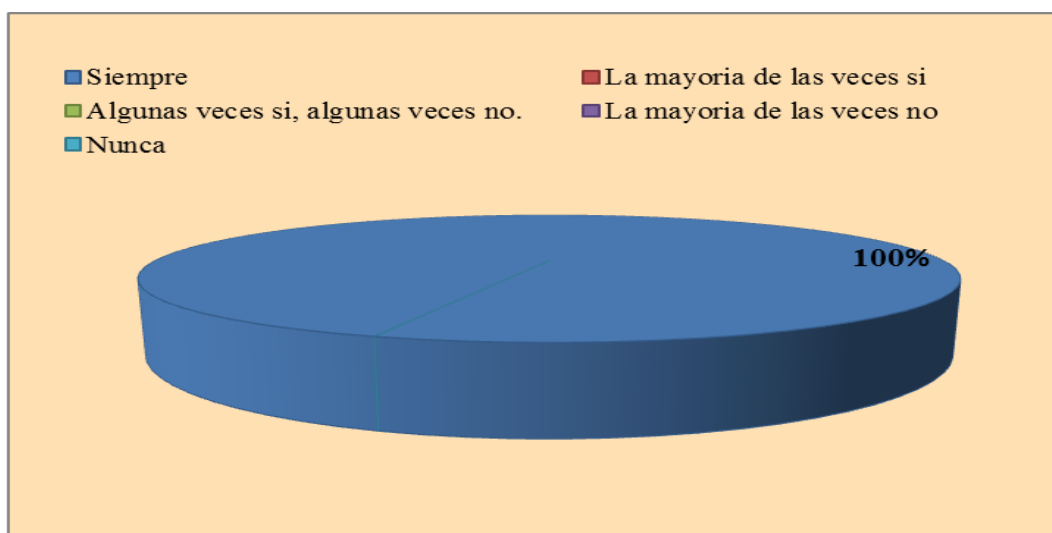
5.- ¿Es necesario que la caja solidaria brinde una buena atención a sus clientes?

CUADRO 8 Atención al cliente

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	24	100%
La mayoría de las veces si	0	0%
Algunas veces sí, algunas veces no.	0	0%
La mayoría de las veces no	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRAFICOS 7 Atención al cliente



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la siguiente interrogante nos permitirá conocer si las socias consideran importante y necesario la atención que se les brinda a los clientes en una institución y aún más la atención que brinda la caja solidaria, por lo que manifestaron en un 100% de las socias encuestadas que siempre es necesario que su institución brinde una buena atención a sus clientes, ninguna dio otra respuesta por lo que se muestra y se comprueba que para todas las integrantes del grupo es de suma importancia brindar un buena atención que sin duda alguna beneficiará a la institución.

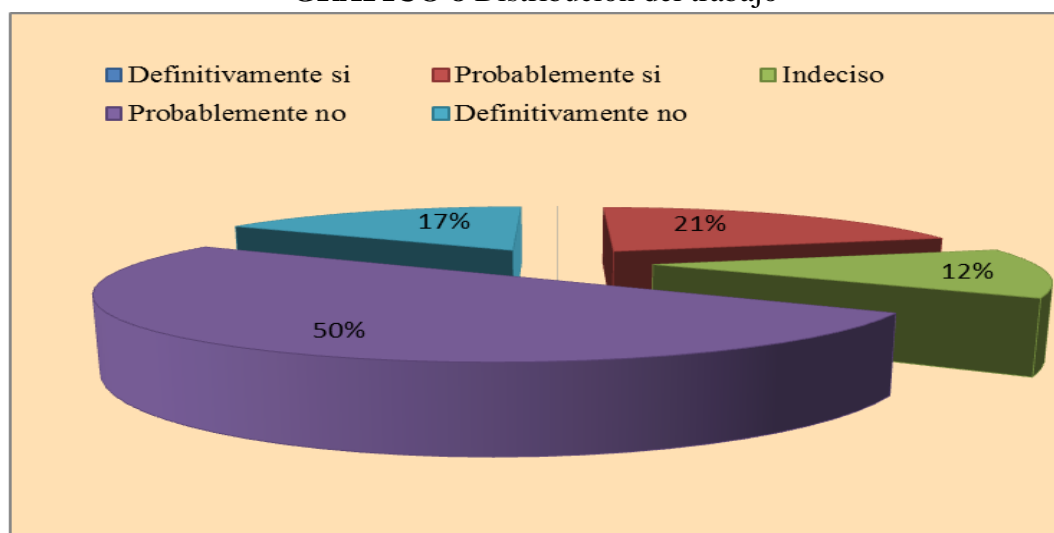
6.- Cree usted que la distribución del trabajo están bien definidas dentro de la caja solidaria?

CUADRO 9 Distribución del trabajo

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	5	21%
Indeciso	3	13%
Probablemente no	12	50%
Definitivamente no	4	17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales,

GRÁFICO 8 Distribución del trabajo



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante esta interrogante se pretende conocer si las socias creen si los puestos de trabajo están bien definidos dentro de la caja solidaria por lo que el 50% de las socias encuestadas manifestó que probablemente no están bien distribuido el trabajo ya que no reciben los beneficios esperados, el 21% respondió que probablemente sí, el 17% manifestó que definitivamente no y por último el 12% manifestó que se encontraba indeciso con respecto a la opinión de la asignación de los puestos de trabajo, en su mayoría de las socias a quienes se les realizó la encuesta que no están designados la distribución del trabajo, falta coordinación de las tareas.

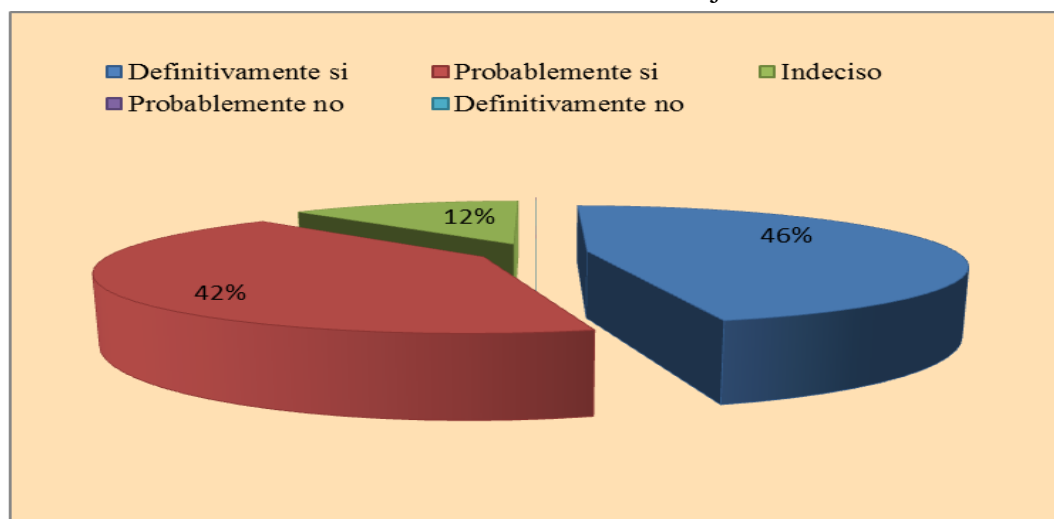
7.- ¿Es importante que estén bien definidos los puestos de trabajo en la caja solidaria?

CUADRO 10 Puestos de trabajo

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	11	46%
Probablemente si	10	42%
Indeciso	3	13%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 9 Puesto de trabajo



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la siguiente interrogante nos permitirá conocer la importancia que tienen la definición de los puestos de trabajo para las socias de la caja solidaria, por lo que el 46% de las encuestadas contestaron que definitivamente si es importante que se encuentren bien definidos los puestos de trabajo dentro de su institución, el 42% respondió que probablemente se y el 12% Indeciso, ninguna de las socias que dieron un definitivamente no por respuesta, sin duda alguna es importante la definición de los puestos de trabajo para mejorar la eficiencia de los procesos de la caja solidaria y con la respuesta de las socias están consiente sobre su importancia.

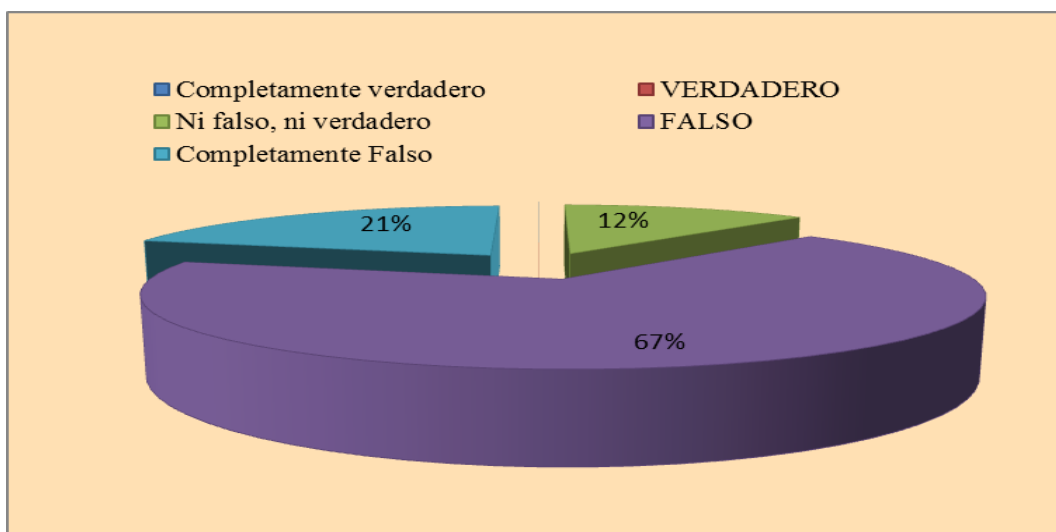
8.- ¿Considera usted que la caja solidaria esta logrado sus objetivos y metas propuestas?

CUADRO 11 Objetivos y metas

ALTERNATIVAS	F	%
Completamente verdadero	0	0%
Verdadero	0	0%
Ni falso, ni verdadero	3	13%
Falso	16	67%
Completamente Falso	5	21%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 10 Objetivos y metas



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante esta interrogante se pretende conocer lo que opinan las socias de la caja solidaria respecto a si se están cumpliendo y logrando sus objetivos y metas, el cual el 67% fue manifestado por las socias como falso por lo que la institución no ha logrado alcanzarlos, el 21% se manifestó como verdadero ya que consideran algunos objetivos alcanzados como institución, y el 12% respondió como ni falso ni verdadero. Por lo tanto se considera que la caja solidaria debería mejorar sus procesos para llegar alcanzar algún objetivo o metas propuestas por la socias para beneficio de la caja solidaria de su comunidad.

9.- ¿Es necesario una mayor comunicación y trabajo en equipo entre sus socias?

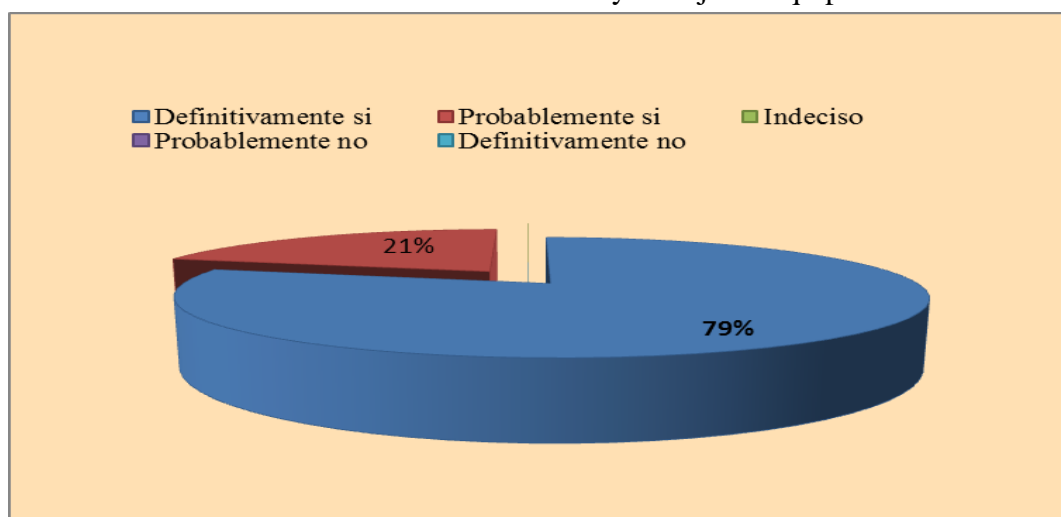
CUADRO 12 Comunicación y trabajo en equipo

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	19	79%
Probablemente si	5	21%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza.

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 11 Comunicación y trabajo en equipo



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Se busca mediante esta pregunta conocer el desempeño interno que ejecutan las socias dentro de la caja solidaria ya que es necesario conocer si existe el trabajo conjuntamente y la comunicación entre las socias de la institución, las encuestadas respondieron en un 79% respondió que definitivamente si es necesario, el 21% respondió que probablemente, ninguna de las socias dio otra respuesta como negativa, cabe recalcar que las socias consideran de suma importancia la comunicación y el trabajo en equipo y reconocen la carencia de este tipo de actividad dentro de la caja solidaria.

10.- ¿Las buenas relaciones laborales ayudan a los empleados a desempeñar un mejor trabajo?

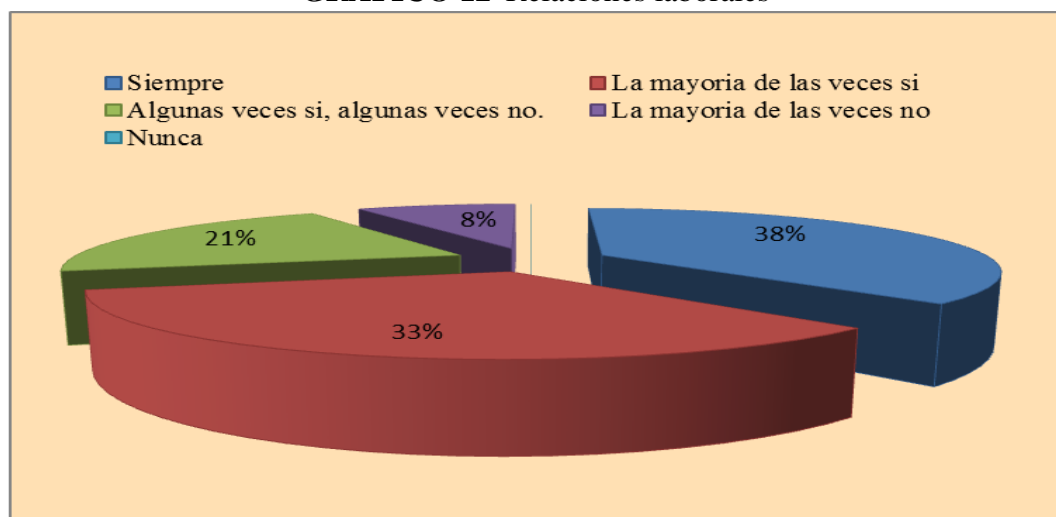
CUADRO 13 Relaciones laborales

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	9	38%
La mayoría de las veces si	8	33%
Algunas veces sí, algunas veces no.	5	21%
La mayoría de las veces no	2	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 12 Relaciones laborales



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Este ítem permitirá conocer que piensan las personas sobre la relación que tienen los colaboradores dentro del lugar de trabajo y si el mismo ayuda o no a desempeñar un mejor trabajo. De este ítem se obtuvieron los siguientes datos: el 38% respondió que siempre la relación laboral con los miembros de una institución permite que el colaborador rinda y brinde lo mejor de sí en su trabajo, el 33% respondió la mayoría de las veces sí, el 21% respondió la mayoría de veces no y el 8% se manifestó como la mayoría de veces no, por lo tanto la mayoría coincidió que se realiza un mejor trabajo manteniendo buenas relaciones laborales.

11.- ¿Las socias de la caja solidaria trabajan en función a una planificación previa a sus actividades?

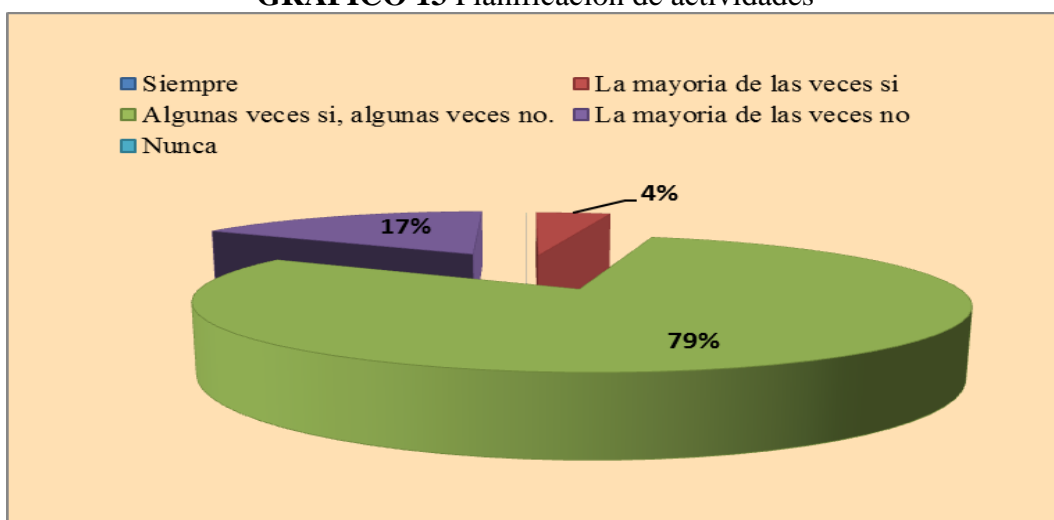
CUADRO 14 Planificación de actividades

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	0	0%
La mayoría de las veces si	1	4%
Algunas veces sí, algunas veces no.	19	79%
La mayoría de las veces no	4	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez. Rosales.

GRÁFICO 13 Planificación de actividades



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez. Rosales.

La siguiente pregunta permitirá conocer y obtener información importante sobre la planificación previa de las actividades que se realizan dentro de la caja solidaria, de las encuestadas un 79% respondió que algunas veces sí, algunas veces no sobre la planificación de sus actividades, el 17% respondió que la mayoría de veces no se planifica, el 4% considera que la mayoría de veces sí, pero cabe recalcar que no existe una planificación de las actividades que se realizan ya que ninguna de las encuestadas reveló que siempre exista una planificación adecuada dentro de la institución como debería ser para mejorar sus procesos administrativos.

12.- ¿Cree usted que se podría mejorar el servicio que ofrece la caja solidaria?

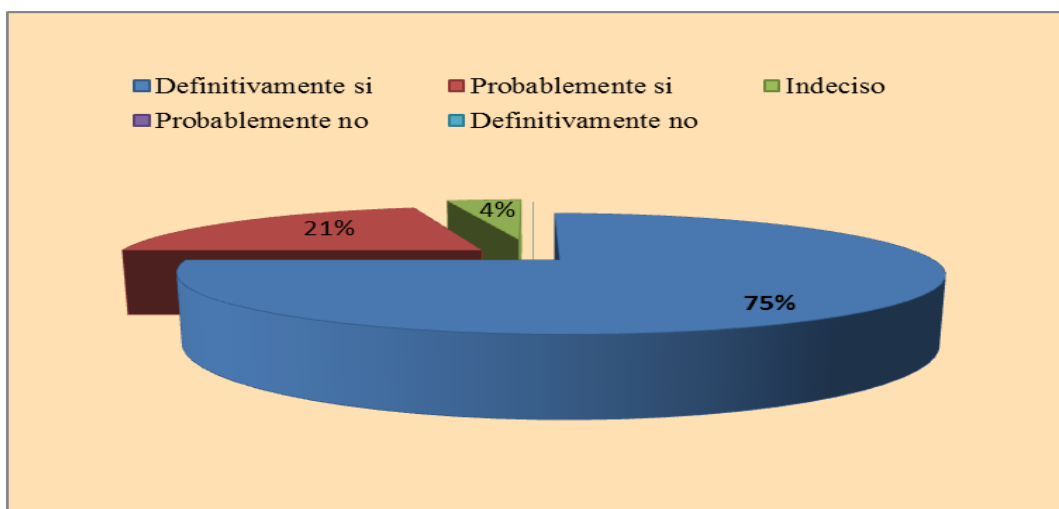
CUADRO 15 Servicios

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	18	75%
Probablemente si	5	21%
Indeciso	1	4%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez. Rosales.

GRÁFICO 14 Servicios



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante la encuesta realizada con el siguiente ítems se pretende conocer las opiniones de la socias de la caja solidaria acerca de los servicios que ofrecen en la actualidad y si los mismos podrían mejorar a futuro, el cual el 75% de las encuestadas, manifestó que definitivamente sí podrían mejorar los servicios de la caja solidaria fe y esperanza, el 21% respondió que probablemente sí y el 4% se mostró indeciso, ninguna de las encuestadas indico un probablemente no y definitivamente no, no se manifestó ninguna respuesta negativa, por lo tanto se considera que las socias están dispuestas a mejorar los servicios que actualmente ofrecen a sus clientes.

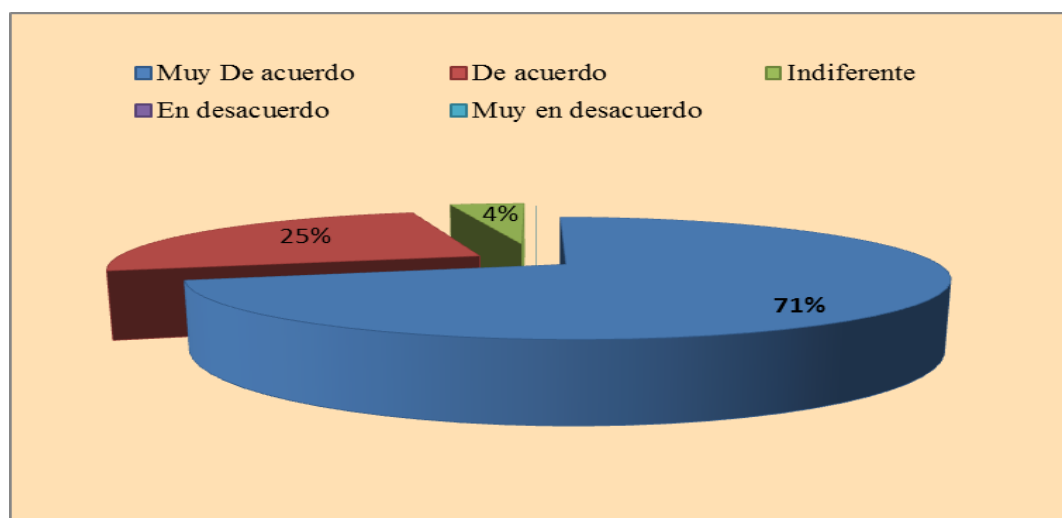
13.- ¿Considera usted que se debe implementar un diseño organizacional para la institución?

CUADRO 16 Implementación del diseño organizacional

ALTERNATIVAS	F	%
Muy De acuerdo	17	71%
De acuerdo	6	25%
Indiferente	1	4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 15 Implementación del diseño organizacional



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la aplicación de la siguiente encuesta en este ítems se pretende conocer las opiniones de las socias de la caja solidaria respecto a si estarían de acuerdo o no a la implementación del diseño organizacional para su institución, el cual el 71% de las encuestadas manifestó estar muy de acuerdo con la propuesta, el 25% de acuerdo y el 4 % se mostró indiferente, ninguna encuestada dio ninguna respuesta negativa como estar en desacuerdo y muy desacuerdo, por lo tanto en su mayoría responde estar muy de acuerdo por lo que sería muy beneficioso para el grupo aplicar el diseño organizacional porque les permitirá crecer como empresa.

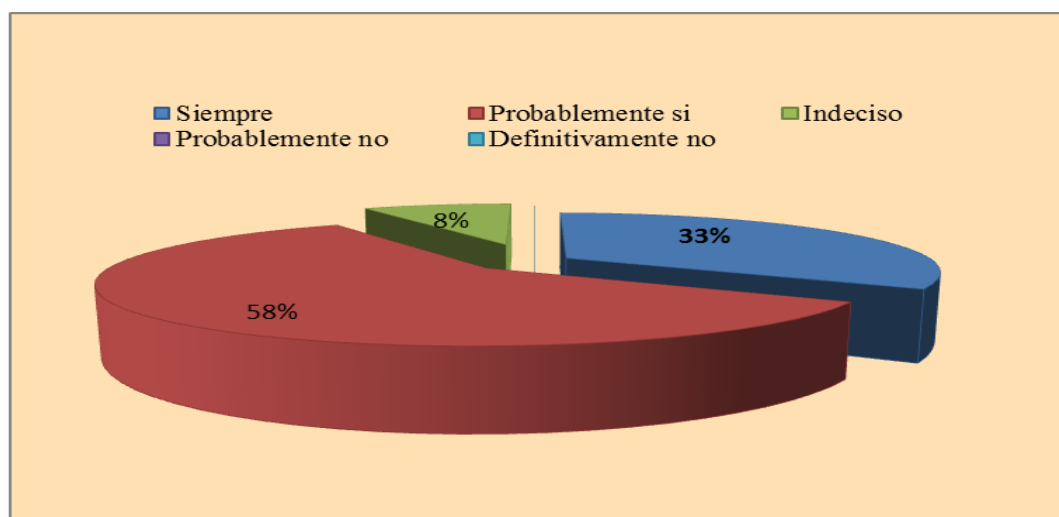
14.- ¿Considera usted que mediante la implementación del diseño organizacional los resultados pueden mejorar para la caja solidaria?

CUADRO 17 Diseño organizacional

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	8	33%
Probablemente si	14	58%
Indeciso	2	8%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 16 Diseño organizacional



Fuente: Caja solidaria fe y esperanza
Elaborado por: Karen Rodríguez. Rosales.

Del número de encuestadas como son las socias de la caja solidaria fe y esperanza mediante la interrogante permitirá conocer las opiniones acerca del pensamiento que tienen acerca si la implementación el diseño organizacional aportará con nuevos resultados de efectividad para la institución por lo que el 58% de las encuestadas opino que siempre con la implementación de nuevos cambios como el diseño organizacional los resultados pueden mejorar para la institución, el 34% respondió que probablemente sí y el 8 % Indeciso, en su mayoría piensan de manera positiva respecto a someterse a nuevos cambios a beneficio de la caja solidaria.

3.2.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA CAJA SOLIDARIA FE Y ESPERANZA.

1.- Se debe realizar un análisis de los factores internos de la caja solidaria para el mejoramiento de la misma?

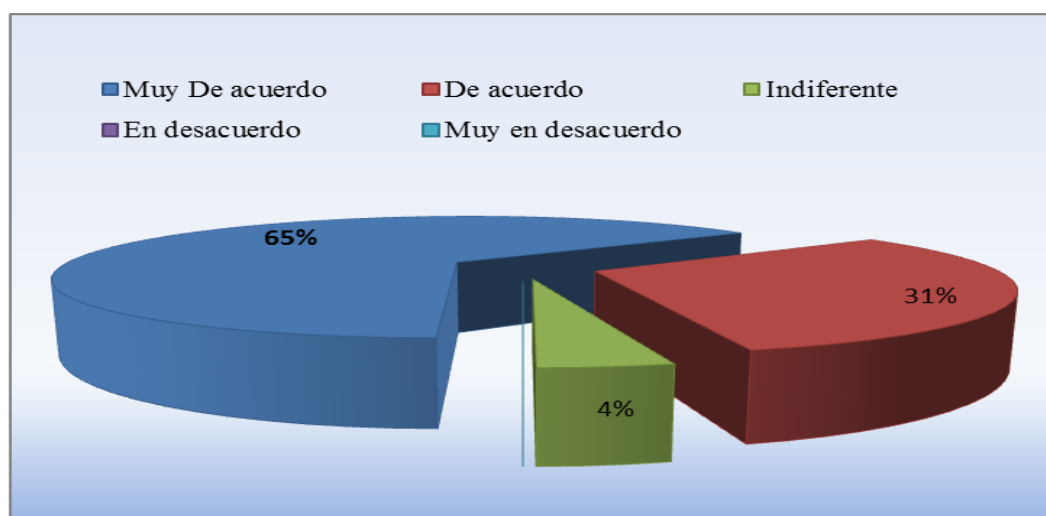
CUADRO 18 Factores internos

ALTERNATIVAS	F	%
Muy De acuerdo	65	65%
De acuerdo	31	31%
Indiferente	4	4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí.

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 17 Factores internos



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante la encuesta diseñada para la aplicación a los clientes de la caja solidaria a través de esta interrogante se pretende conocer sobre la opinión de estar de acuerdo o no para realizar un estudio y un análisis de los factores internos que posee la caja solidaria, el mismo que el 65% de sus clientes respondió estar muy de acuerdo para realizar un análisis interno, el 31% está de acuerdo y un 4% se mostró Indiferente y se considera por lo tanto una respuesta positiva para la realización del respectivo análisis a beneficio de la caja solidaria.

2.- ¿Cree conveniente realizar un análisis externo a la caja solidaria de ahorro y crédito?

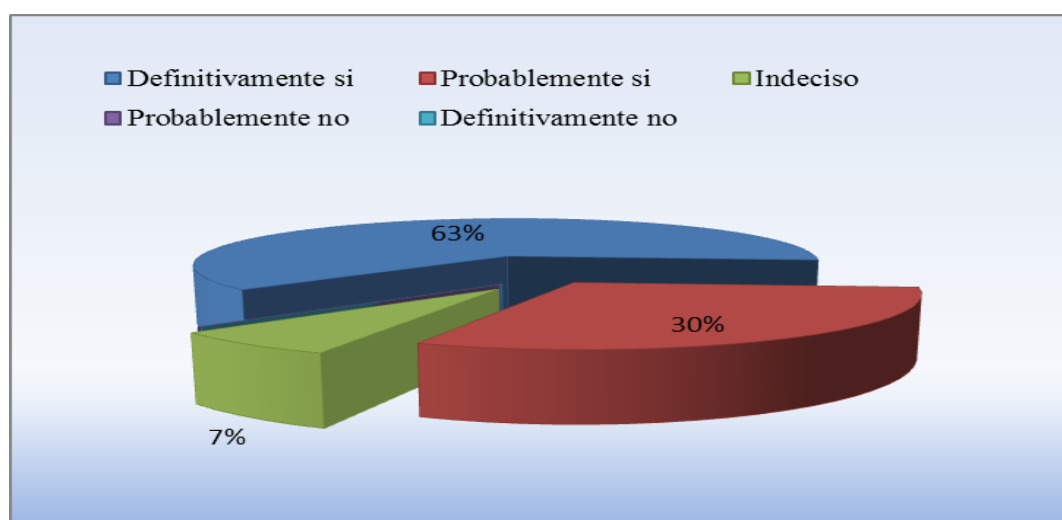
CUADRO 19 Factores externos

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	63	63%
Probablemente si	30	30%
Indeciso	7	7%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí.

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 18 Factores externos



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

En la siguiente encuesta realizada a los clientes de la caja solidaria se consideró importante preguntar sobre si están de acuerdo en que se debe realizar un estudio y análisis de los factores externos a la caja solidaria, el mismo que el 63% respondió que definitivamente si se debería realizar un análisis externo a la caja solidaria, el 30% respondió que probablemente sí, el 7% se mostró indeciso tal vez porque desconocen la importancia de realizar este tipo de estudio que beneficia a las instituciones, se considera importante realizar el estudio propuesto ya que la mayoría de los clientes de la caja respaldan la iniciativa para buscar los beneficios respectivos.

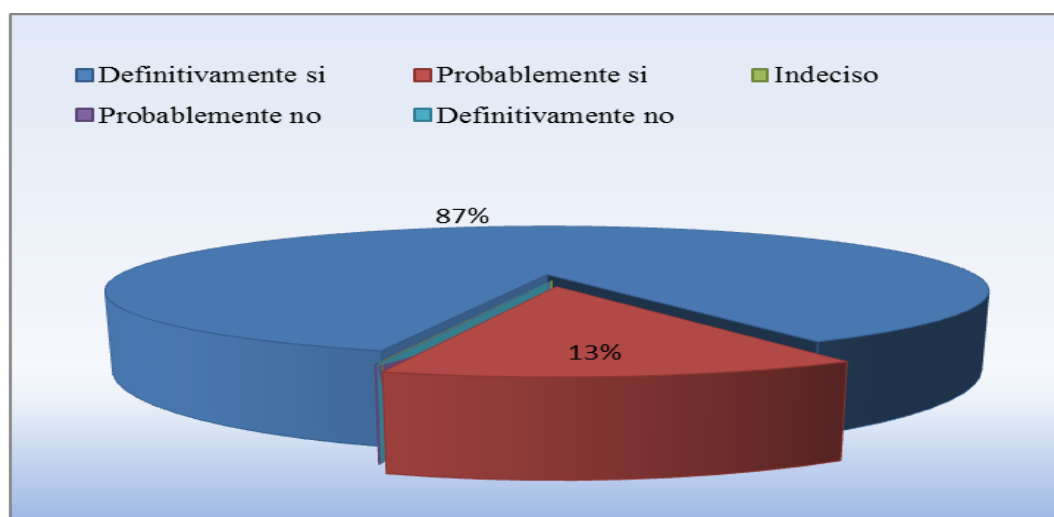
3.- ¿Cree usted conveniente implementar valores institucionales como la misión y visión para la caja solidaria?

CUADRO 20 Misión y visión

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	87	87%
Probablemente si	13	13%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 19 Misión y visión



Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la aplicación de la siguiente encuesta en esta interrogante los clientes darán sus opiniones acerca de que opinan sobre la implementación de valores institucionales para la caja solidaria, por lo que el 87% de los clientes encuestados respondieron que definitivamente si, el 13% probablemente sí, no se obtuvo ninguna respuesta negativa como indeciso, probablemente no y definitivamente no las cuales eran las otras opciones acerca de sus opiniones y es favorable saber que los clientes un factor importante de la institución están de acuerdo con la implementación de estos valores ya que a la vez sería importante la institución.

4.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio que brinda la caja solidaria?

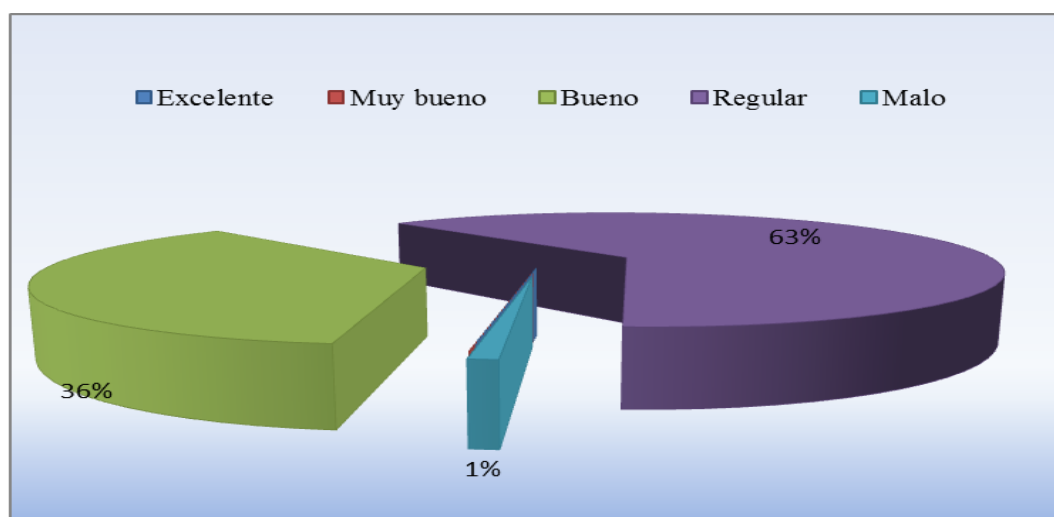
CUADRO 21 Satisfacción del cliente

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	36	36%
Regular	63	63%
Malo	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 20 Satisfacción del cliente



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

A través de la encuesta aplicada a los clientes de la caja solidaria se les realizó una interrogante de suma importancia para el presente estudio y se relaciona con la satisfacción de los servicios que presta aquella institución, la misma que el 63% de sus clientes respondió que el servicio que brinda la caja solidaria es regular, el 36% se inclinó por la respuesta de expresar que es bueno, el 1% expresó que el servicio es malo, ninguno de los clientes dio como respuesta que el servicio es excelente o muy bueno por lo que se debería trabajar en aquello y tratar de mejorar el servicio a cabalidad ya que es una debilidad muy importante.

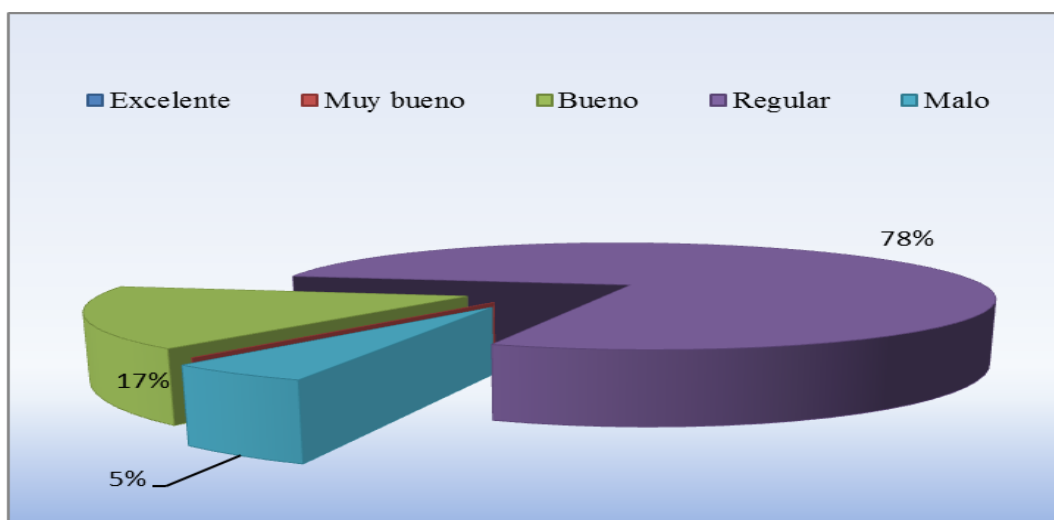
5.- ¿Cómo considera usted la calidad de la atención al cliente de la caja solidaria Fe y Esperanza?

CUADRO 22 Calidad de la atención al cliente

ALTERNATIVAS	F	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	17	17%
Regular	78	78%
Malo	5	5%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 21 Calidad de la atención al cliente



Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la aplicación de la encuesta en esta interrogante que se les realizó a los clientes de la caja solidaria acerca de la opinión que ellos dan sobre la calidad del servicio que reciben por parte de aquella institución y las respuestas fueron las siguientes en un 78% de los clientes respondieron que la calidad del servicio es regular, el 17% de los encuestados y encuestadas opinaron que es bueno y el 5% considero que el malo, por lo tanto la mayoría de sus clientes coinciden con que el servicio no es excelente ni muy bueno por lo que es recomendable que se debería trabajar para mejorar y corregir aquellas falencias que se presentan al momento de acceder los créditos.

6.- ¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la actualidad son las más adecuadas para la caja solidaria?

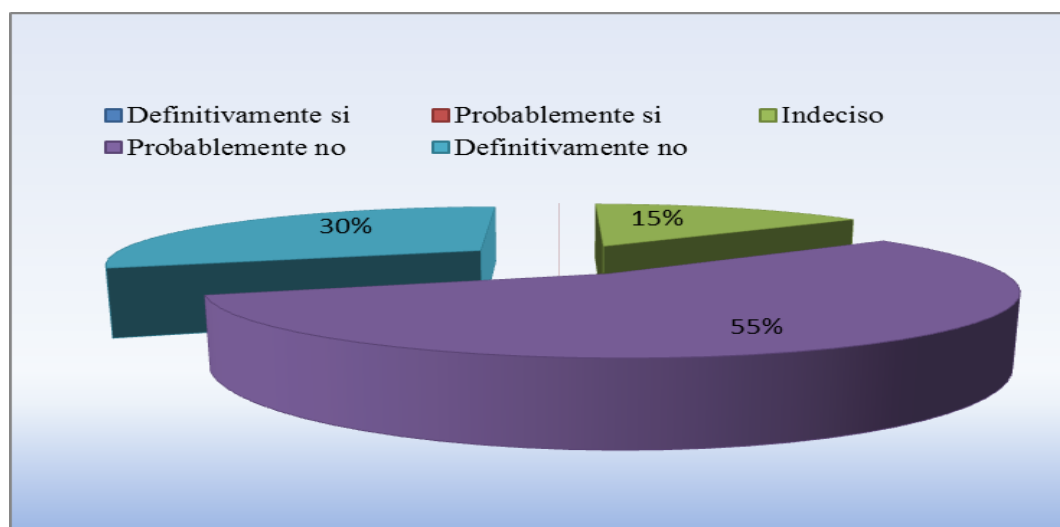
CUADRO 23 Análisis de estrategias

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	0	0%
Indeciso	15	15%
Probablemente no	55	55%
Definitivamente no	30	30%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 22 Análisis de estrategias



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

A través de la encuesta realizada, el número de clientes respondieron a la pregunta acerca de las estrategias aplicadas en la actualidad por la caja solidaria son las adecuadas por lo que en su mayoría en un 55% manifestaron que probablemente no las estrategias no son las adecuadas para la caja solidaria, el 30% respondió que definitivamente no, el 15% se mostró indeciso, ninguno de los encuestados como son los clientes respondió un definitivamente si o probablemente y tal es que en su mayoría coincidieron en que las estrategias que aplican en la caja no son las correctas para lograr su desarrollo o crecimiento como institución.

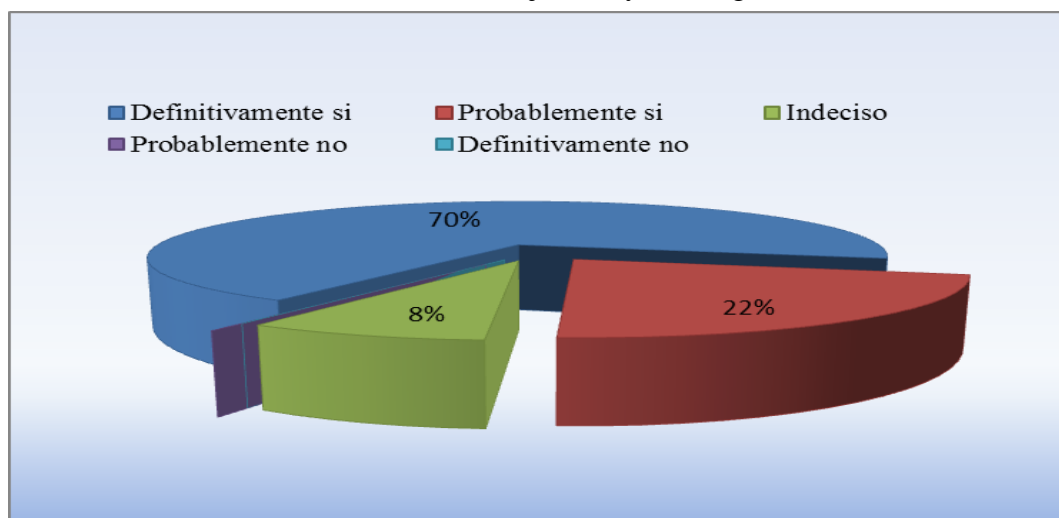
7.- ¿Cree conveniente la implementación de nuevos objetivos y estrategias para la institución?

CUADRO 24 objetivos y estrategias

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	70	70%
Probablemente si	22	22%
Indeciso	8	4%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 23 objetivos y estrategias



Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Del número de encuestados que se les realizó la siguiente pregunta que corresponde acerca si creen conveniente la implementación de nuevos objetivos y estrategias para la cajas solidaria, el mismo que los clientes manifestaron en su mayoría en un 70% que definitivamente si sería muy satisfactorio y beneficioso para la caja solidaria la implementación de nuevos objetivos y estrategias que permitan su desarrollo, el 22% respondió que probablemente sí, y el 8% se mostró indeciso ante esta pregunta, ninguno dio como respuesta un probablemente no y definitivamente no, y a la vez es fructuoso por en su mayoría coinciden que la institución merece nuevos cambios.

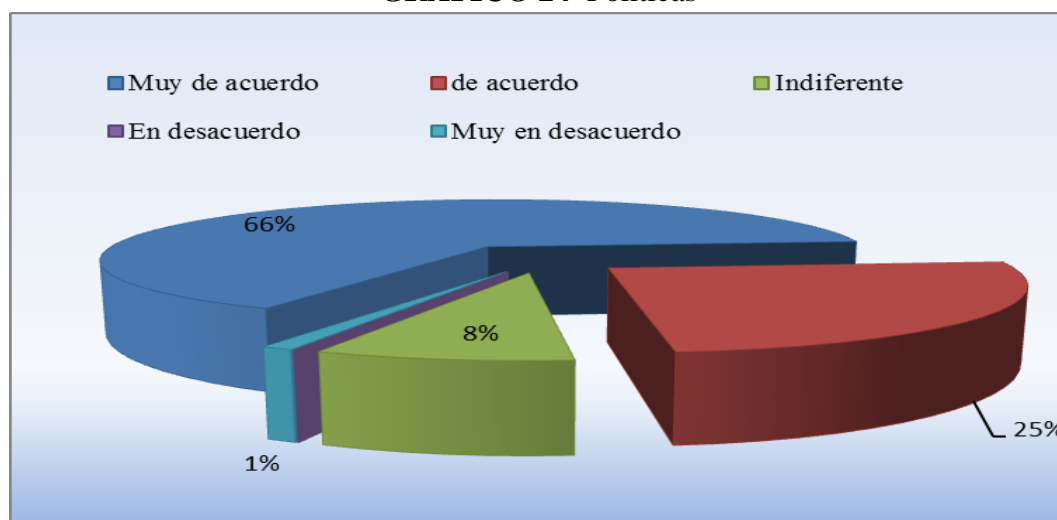
8.- ¿La implementación de nuevas políticas ayudará a mejorar los procesos de la caja solidaria?

CUADRO 25 Políticas

ALTERNATIVAS	F	%
Muy De acuerdo	66	66%
De acuerdo	25	25%
Indiferente	8	8%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 24 Políticas



Fuente: Comunidad de Jambelí.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante la siguiente pregunta que se les realizó a los clientes de la caja solidaria acerca que tan de acuerdo están cada uno de ellos con la implementación de nuevas políticas, y si creen que estas ayudarían a mejorar los procesos actuales de la institución por lo que el 66% de los encuetados manifestó que está muy de acuerdo, el 25% respondió que está de acuerdo, el 8% se mostró indiferente ante esta interrogante, y el 1% manifestó que está en desacuerdo y ninguno manifestó que está muy en desacuerdo por lo que en su mayoría coinciden en que deberían existir la nuevas políticas para así ayude a mejorar los procesos actuales de la caja solidaria.

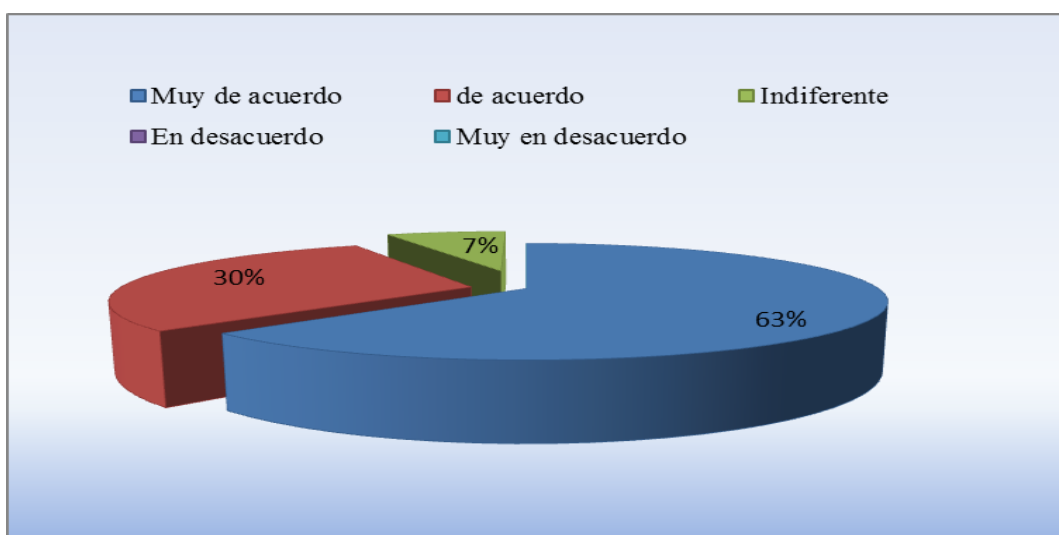
9.- ¿Una planificación adecuada de las actividades mejora los procesos dentro de una institución?

CUADRO 26 Planificación

ALTERNATIVAS	F	%
Muy De acuerdo	92	92%
De acuerdo	8	8%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 25 Planificación



Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la aplicación de la encuesta a los clientes se les realizó la siguiente pregunta, la misma que busca conocer las opiniones de los encuestados acerca de que tan de acuerdo están con que la planificación adecuada de las actividades mejora los procesos de una institución, y las respuestas de los clientes de la caja solidaria son las siguientes, el 92% respondieron que están muy de acuerdo con el concepto que se expresa ante la planificación, el 8% están de acuerdo, nadie respondió indiferente o estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con relación a una planificación de cada de las diferentes actividades que se puedan realizar dentro de una empresa o institución.

10.- ¿Es necesario que la caja solidaria brinde una buena atención a sus clientes?

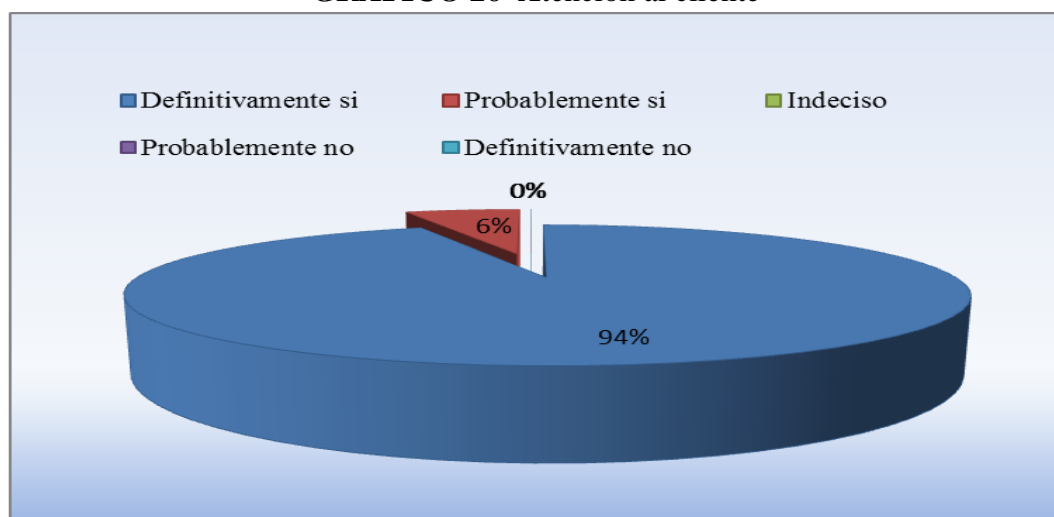
CUADRO 27 Atención al cliente

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	94	94%
Probablemente si	6	6%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí.

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 26 Atención al cliente



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

A través de la encuesta se recabó información importante acerca de la opinión de los clientes respecto si sería necesario que la Caja solidaria fe y esperanza preste una buena atención a sus clientes, los cuales en su mayoría con el 94 % respondió que definitivamente si es necesario la excelente atención que puede brindarle la caja solidaria y cualquier empresa a sus clientes, el 6% manifestó que probablemente sí, ninguno de los encuestados dio como respuesta indeciso un probablemente no o un definitivamente no, por lo tanto la mayoría de los clientes conocen la importancia que debe tener la atención que se les brinda a los clientes en una institución.

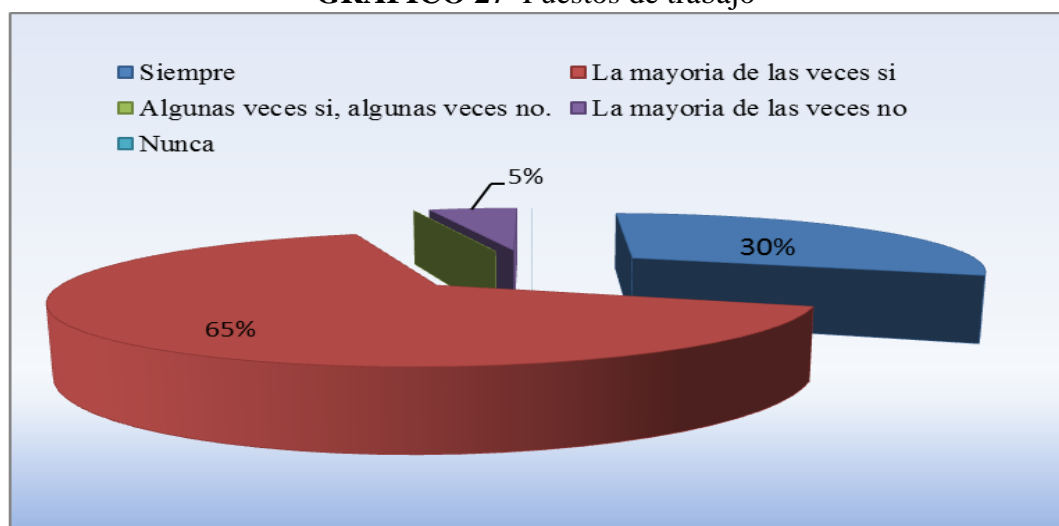
11.-¿ Es importante que estén bien definidos los puestos de trabajo en la caja solidaria?

CUADRO 28 Puestos de trabajo

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	30	30%
La mayoría de las veces si	65	65%
Algunas veces sí, algunas veces no.	0	0%
La mayoría de las veces no	5	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 27 Puestos de trabajo



Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante esta interrogante que a través de la encuesta se les aplicó a los clientes de la caja solidaria como se puede apreciar en el gráfico que el 65% de los encuestados y encuestas manifiestan que la mayoría de veces si es importante que estén bien definidos los puestos de trabajo dentro de la institución para un mejor desempeño de las actividades y cada uno de sus procesos, el 30% respondió que siempre, y el 5% indicó que la mayoría de veces no, los clientes no consideraron dar otra respuesta diferente, la mayoría de los clientes consideran que es necesario y de suma importancia la definición correcta de los puestos de trabajo dentro de caja solidaria.

12.- ¿Cree usted que se la implementación de cargos o puestos de trabajo mejoraría la calidad de los servicios que brinda la institución?

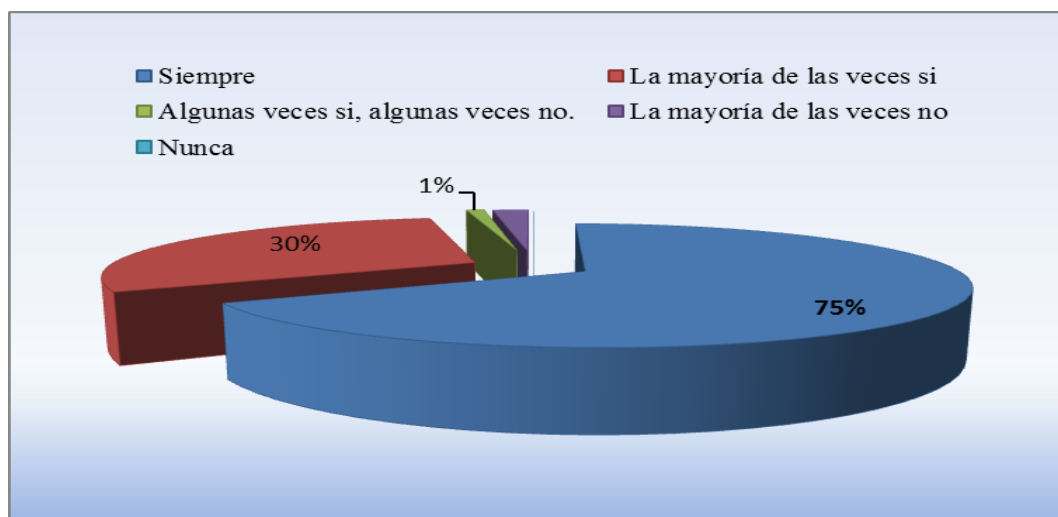
CUADRO 29 Cargos o puestos de trabajo

ALTERNATIVAS	F	%
Siempre	69	69%
La mayoría de las veces si	29	29%
Algunas veces sí, algunas veces no.	0	0%
La mayoría de las veces no	2	2%
Nunca	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí.

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 28 Cargos o puestos de trabajo



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Con la apreciación del siguiente gráfico nos damos cuenta que mediante la aplicación de la encuesta a los clientes el 75% de los encuestados manifestó que siempre la implementación de cargos o puestos de trabajo mejora la calidad de los servicios que se les ofrece a los clientes, una institución en este caso se hace referencia con la caja solidaria fe y esperanza, el 29% manifestó que la mayoría de las veces sí, y tan solo el 2% de los encuestados respondió que la mayoría de las veces no, por lo tanto la mayoría coinciden con la importancia de implementación nuevos puestos de trabajo para un mejor desempeño del servicio que actualmente ofrece la caja solidaria.

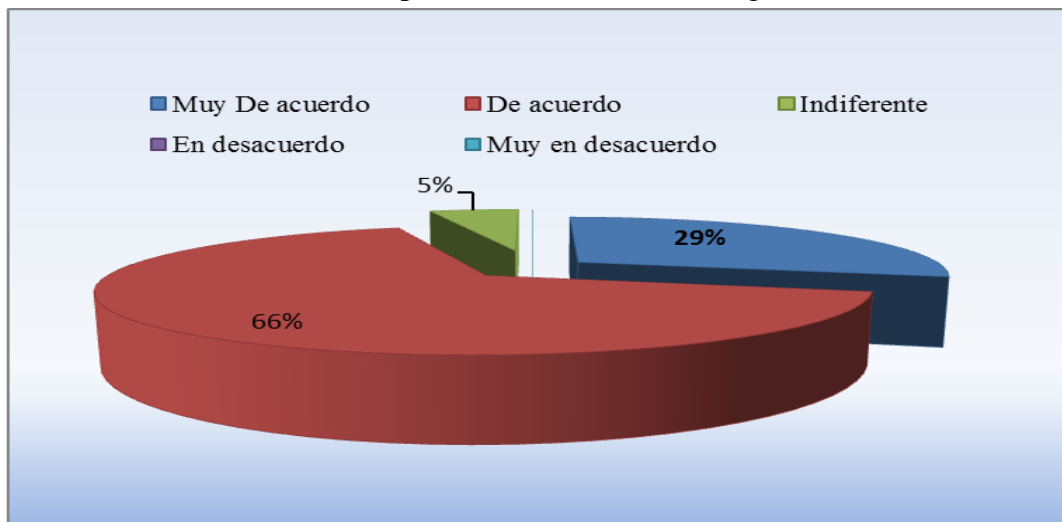
13.- ¿La implementación del diseño organizacional ayuda a la empresa a estar mejor direccionada para alcanzar sus metas?

CUADRO 30 Implementación del diseño organizacional

ALTERNATIVAS	F	%
Muy De acuerdo	29	29%
De acuerdo	66	66%
Indiferente	5	5%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 29 Implementación del diseño organizacional



Fuente: Comunidad de Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Como muestra el gráfico 28, la mayoría de los clientes que fueron encuestados en esta pregunta acerca que tan de acuerdo podrían estar con que la implementación del diseño organizacional ayuda a las empresas estar mejor direccionada para alcanzar los objetivos o metas que se hayan propuesto, por lo que en un 66% de los encuestados manifestaron en estar de acuerdo con esta característica del diseño organizacional, el 29% manifestó ante la interrogante estar muy desacuerdo, y el 5% de los encuestados se mostró estar indiferente ante esta pregunta, ninguna de las personas encuestadas reveló estar en de acuerdo y muy en desacuerdo.

14.- ¿Cree necesario la implementación de un diseño organizacional para la caja solidaria?

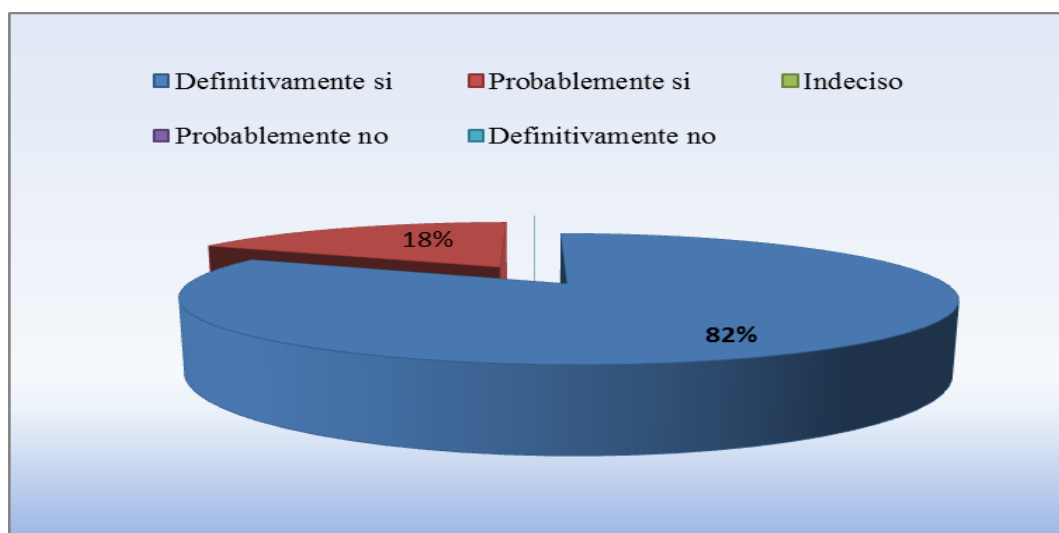
CUADRO 31 Diseño organizacional

ALTERNATIVAS	F	%
Definitivamente si	82	82%
Probablemente si	18	18%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

GRÁFICO 30 Diseño organizacional



Fuente: Comunidad de Jambelí

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

Mediante la aplicación de la encuesta realizada a los clientes de la caja solidaria fe y esperanza se elaboró esta interrogante con el fin de conocer la necesidad del cliente con relación a la aplicación del diseño organizacional para la caja solidaria el mismo que el 82% de los encuestados respondió que definitivamente si es necesario la implementación del diseño para la institución, el 18% manifestó que probablemente sí, ninguna de los encuestados dio otra opción como respuesta, para la mayoría de sus clientes es definitivamente necesario la aplicación del diseño organizacional.

3.3 CONCLUSIONES

1. Con la aplicación de las encuestas dirigidas a las socias y clientes de la caja solidaria de la comuna Jambelí, se llega a la conclusión que la institución presenta falencias dentro del proceso que esta brida a su comunidad, el desconocimiento de las fortalezas, la incertidumbre en el aprovechamiento de las oportunidades.
2. La caja solidaria Fe y Esperanza carece de valores institucionales que le permitan identificarse ante el mercado y a la vez les dificulta para alcanzar sus propios objetivos, así mismo las estrategias en la actualidad carecen de una buena aplicación.
3. Otros de los problemas encontrados, es la deficiente comunicación entre el personal interno de la institución y el trabajo en equipo, estos aspectos influyen de forma negativa para una toma de decisiones ante un problema ya que los encuestados coinciden con la necesidad de implementar estos aspectos tan importantes para la institución, rescatando que las relaciones laborales ayuda a los colaboradores a desempeñar un mejor trabajo como anteriormente lo manifestaron.
4. Unos de los problemas más relevantes es la carencia de una planificación adecuada de las actividades dentro de la caja solidaria, la ausencia de un manual de funciones ya que los puestos de trabajo existentes carecen con la descripción de las actividades que debería realizar cada uno de ellas y se produce una deficiencia en los procesos y además genera obstáculos al momento de brindar sus servicios.
5. Tanto clientes como las socias están muy de acuerdo con la implementación del diseño organizacional que beneficia mucho a la empresa y que definitivamente si sería muy necesario la aplicación en la caja solidaria fe y esperanza para buscar el beneficio tanto de la institución como de sus clientes.

3.4 RECOMENDACIONES

1. Es necesario que a la caja solidaria se le realice un análisis situacional foda con el fin de contar con una herramienta que puedan utilizar sus directivos en cualquier situación que les permita a la vez obtener un diagnóstico de la situación para enfrentar cualquier irregularidad interna de la institución.
2. Sería favorable que a través de la implementación de la misión, visión y demás valores institucionales permitir que logre estar mejor direccionada y con la aplicación de nuevas estrategias ayudar al crecimiento de la institución, es necesario que se realicen nuevos cambios o procedimientos internos para que a través de ellos exista un mejoramiento continuo.
3. Implementar para la caja solidaria fe y esperanza una cultura organizacional, la misma que permita mejorar la interrelación entre el personal de trabajo, mejorar y aplicar el trabajo en equipo el mismo que ayudará a enfrentar de mejor manera los futuros problemas que se presenten para la institución.
4. Incentivar a ejecutar una planificación de cada una de las actividades que se van a desarrollar en la institución y proporcionar un manual de funciones y creando a la vez nuevos puestos de trabajo e implementar la distribución de las tareas para cada una de los colaboradores de la caja solidaria con el único propósito de obtener una mejor organización y optimizar la eficiencia en los procesos administrativos.
5. Se sugiere elaborar el diseño organizacional para la caja solidaria fe y esperanza que se ajuste a las necesidades actuales de la institución, en el que se describa detalladamente las diferentes áreas y división de las tareas con los respectivos perfiles de trabajo, que se ejecute nuevos procedimientos, con el propósito de lograr una mejor organización y coordinación efectiva.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO “FE Y ESPERANZA” DE LA COMUNA JAMBELÍ.

4.1 PRESENTACIÓN

El crecimiento de las cooperativas de ahorro y créditos generan fuentes de trabajo y una rentabilidad que ayuda a las personas a tener ingresos y oportunidades de ahorro de su capital el cual pone a consideración que la caja solidaria fe y esperanza, por brindar un mejor servicios a sus clientes conlleva a esta institución a estar mejor estructurada para responder a la exigencias y requerimientos de cada uno de sus clientes.

La elaboración del diseño organizacional que se presenta para la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, se ha diseñado de acuerdo a las necesidades actuales que se presentan en la institución con la única finalidad de lograr mejorar los procesos que llevan dentro de la caja solidaria puesto a que la administración no es la adecuada ya que llevan un proceso de manera empírica en el control de sus actividades y que genera un resultado deficiente al ofrecer sus servicios en general.

Con el diseño y su implementación logrará que en el grupo de mujeres quienes conforman esta institución cuenten con una estructura exclusivamente diseñada, para poder alcanzar los mejores y esperados beneficios, para poder tener un debido control ya que las tareas serán divididas por los respectivos puestos de trabajo y cada una de ellos tendrán que cumplir sus propias funciones establecidas así lograr a la vez el crecimiento de la institución y el mejoramiento de vida de cada una de las socias.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

4.2.1 Razón social: Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza.

4.2.2 Logotipo y eslogan.



LE DAMOS CRÉDITO A TU DESARROLLO

Fuente: Logotipos
Elaborado por. Karen Rodríguez Rosales.

4.2.3 Tarjeta de presentación.



Fuente: Modelos de tarjetas de presentación.
Elaborado por. Karen Rodríguez Rosales.

4.2.4 Socias

La Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza cuenta con 28 socias activas las mismas que visionan hacia el futuro el crecimiento constante y el posicionamiento de la institución para lograr el éxito de la misma.

CUADRO 32 Nómina de socias

SOCIAS DE LA CAJA SOLIDARIA “FE Y ESPERANZA”	
1	Ascencio Muñoz Fanny Elisa
2	Asencio Sancán Mercedes Azucena
3	Borbor Asencio Lidia Rosa
4	Borbor Orrala Fátima Rocío
5	Borbor Suarez Nancy Gregoria
6	Gonzabay Asencio Felicita
7	Gonzabay Asencio Bertha Yolanda
8	Gonzabay Asencio Nelly María
9	Gonzabay González María Sara
10	Malavé Borbor Mercy Carmen
11	Malavé Muñoz Teresita De Jesús
12	Miraba Pozo Janeth Maribel
13	Pozo Gonzabay Ysabel
14	Pozo Quirumbay Carmen Esperanza
15	Pozo Quirumbay Lucia Susana
16	Suárez Domínguez Flor María
17	Suarez Figueroa Grey Mery
18	Quirumbay Miraba Carmen Elizabeth
19	Rosales Muñoz Rosa Leonor
20	Tomala Malavé Yamila Elena
21	Tomalá Villao Rosa Emilia
22	Tomalá Borbor Feliciano Elvira
23	Karen Rodríguez Rosales
24	Cecilia Tomalá Asencio
25	Jessica Tomalá Suarez
26	Cindy Asencio Pozo
27	Martha Asencio Gonzabay
28	Sonia Rodríguez Flores.

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

4.2.5 Directorio

El directorio se conformó por la decisión de cada una de las socias, obteniendo su asignación mediante votación en asamblea general y cada dos años se realiza cambio de todo el directorio.

CUADRO 33 Directorio de la caja solidaria

Presidenta	Sra. Rosa Rosales Muñoz
Vicepresidenta	Sra. Lucia Pozo Quirumbay
Secretario	Sra. Yamila Tómalá Malavé
Tesorera	Sra. Flor Suarez Domínguez

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

CUADRO 34 Comité de vigilancia

COMITÉ DE VIGILANCIA
Sra. Gonzabay Asencio Bertha
Sra. Borbor Suárez Nancy
Sra. Gonzabay Asencio Nelly

Fuente: Caja solidaria fe y esperanza

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

4.2.6 Correo Electrónico: cajsolidariafeyesperanza@outlook.com

4.2.7 Dirección: Ruta del Spondylus, Jambelí calle principal, barrio virgen del Rosario, diagonal a la iglesia católica.

4.2.8 Teléfonos: 0980444003-0980369677

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El desarrollo de un diseño organizacional es una herramienta esencial e importante porque permitirá a la caja solidaria fe y esperanza, ayudar a realizar un correcto proceso administrativo así como establecer valores institucionales, objetivos y estrategias direccionadas al crecimiento y desarrollo de la institución porque en la actualidad presentan varias falencias en sus procesos administrativos, la misma que la está llevando a quedarse estancada y no lograr su progreso, por tal razón es necesario que la institución se beneficie a través de la implementación de un diseño organizacional el mismo que le pueda brindar varios beneficios.

Con la implementación de la misión, visión, objetivos, valores, así como nuevas políticas de los servicios que brindan en los que se basará la caja solidaria tomando en consideración aspectos importantes que lleven a esta al éxito no solo para el bienestar de la institución sino más bien para cada una de las socias.

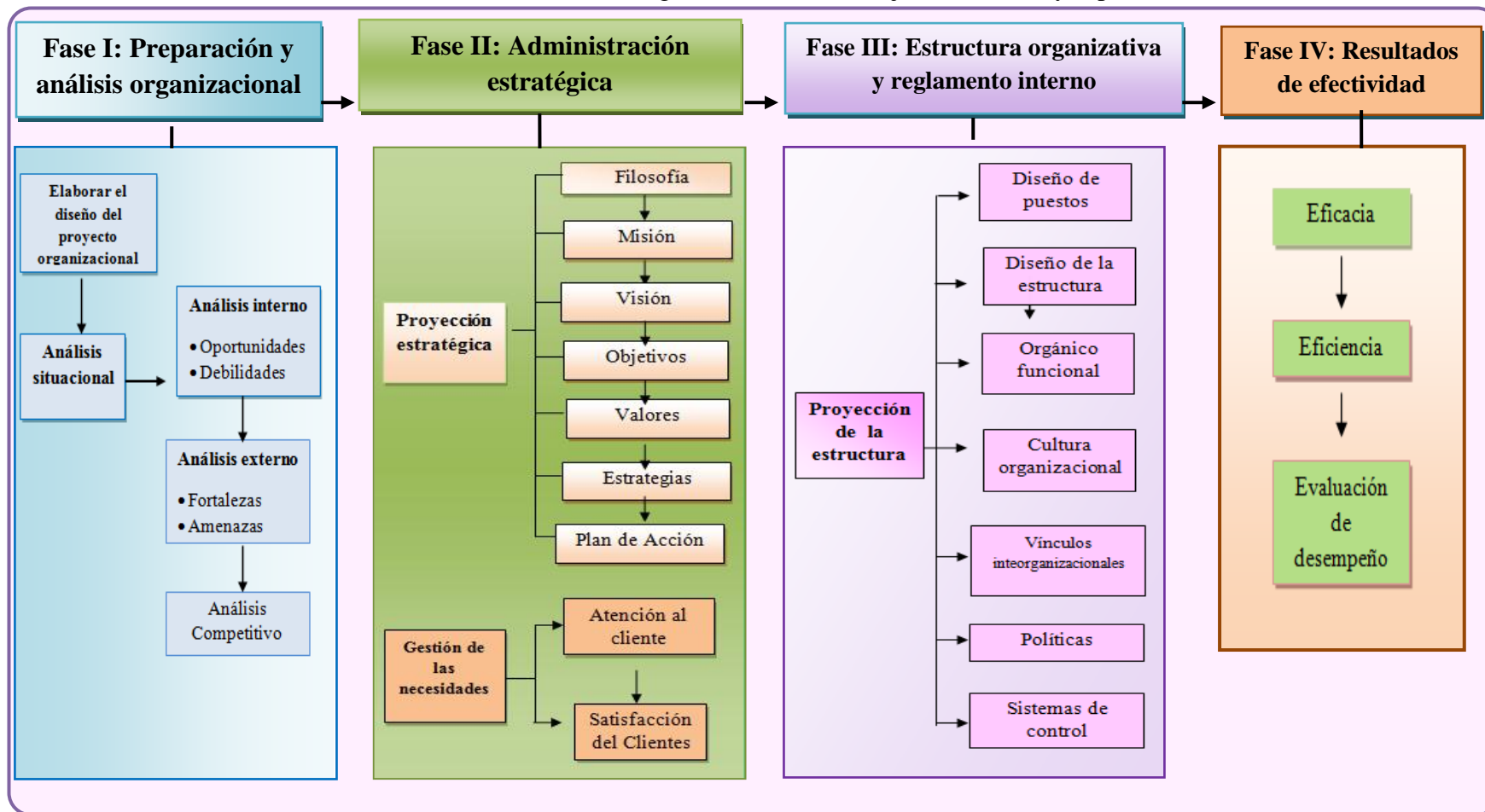
Además se desarrollará un nuevo organigrama estructural con su respectivo orgánico funcional el mismo que ayudará a la caja solidaria saber claramente como está estructurada para que cada colaborador pueda cumplir ordenadamente a cabalidad sus funciones de trabajo.

De la misma manera se establecerán nuevas estrategias las cuales serán planteadas en base a un análisis de los factores internos y externos de la caja solidaria fe y esperanza, ya que el mismo permitirá aprovechar al máximo las fortalezas que esta institución posee y las oportunidades que puede presentarse ante la institución pues ambas contribuirán al crecimiento constante de la caja solidaria.

A través del diseño organizacional con su respectiva ejecución se logrará mejorar las deficiencias existentes actualmente en la institución, lo que permitirá interactuar las áreas de trabajo para dar sostenibilidad a cada departamento además de despertar el espíritu y la capacidad humana para mejorar su ambiente laboral.

4.4 MODELO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.

GRÁFICO 31 Diseño organizacional de la Caja solidaria Fe y esperanza.



Fuente: Modelos de diseño organizacional
 Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

4.5 ANÁLISIS SITUACIONAL

4.5.1 Análisis interno

Fortalezas

1. Ser una institución el cual el estado tiene como preferencia brindarle apoyo para su desarrollo.
2. Socias que se sienten motivadas para el desarrollo de las actividades de la institución.
3. Capital y ahorros propios.
4. Otorgación de los créditos con tasas de interés accesibles.
5. Contar con buen personal de trabajo.

Debilidades

1. Falta de una planificación adecuada en sus actividades.
2. No gozan de infraestructura propia.
3. El servicio al cliente no es de calidad.
4. Estructura organizacional no es la adecuada.
5. Carencia de un manual de procedimientos y funciones.

4.5.2 Análisis externo

Mediante un respectivo análisis que se realizó a la institución se obtuvo que las siguientes oportunidades y amenazas que posee la caja solidaria fe y esperanza, el cual son las siguientes.

Oportunidades

1. Se puede conseguir ayudas por parte del estado en el sector de la economía popular y solidaria.
2. Incrementación de socias.
3. Facultad para crear alianzas con otras entidades financieras.
4. Reconocimiento de la caja solidaria en la provincia.
5. Aumento de la publicidad para captación de nuevos clientes.

Amenazas

1. La competencia.
2. Inestabilidad económica y política del país.
3. Innovación e implementación de la tecnología en la competencia.
4. Falta de aportación y ahorro de las socias.
5. Surgimiento de nuevas instituciones que se dediquen a la misma actividad en la localidad.

4.5.3 Matriz estratégica

CUADRO 35 Matriz de análisis F.O.D.O.

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser una institución el cual el estado tiene como preferencia brindarle apoyo para su desarrollo. 2. Socias que se sienten motivadas para el desarrollo de las actividades de la institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de una planificación adecuada en sus actividades. 2. No gozan de infraestructura propia. 3. El servicio al cliente no es de calidad. 4. Estructura organizacional no es la adecuada.
EXTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> 3. Capital y ahorros propios. 4. Otorgación de los créditos con tasas de interés accesibles. 5. Contar con buen personal de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Carencia de un manual de procedimientos y funciones.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F.O	ESTRATEGIA D.O
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se puede conseguir ayudas por parte del estado en el sector de la economía popular y solidaria. 2. Incrementación de socias. 3. Facultad para crear alianzas con otras entidades financieras. 4. Reconocimiento de la caja solidaria en la provincia. 5. Aumento de la publicidad para captación de nuevos clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (F4,O3) Desarrollar visitas a microempresas, artesanos, persona que emprenden su propio negocio para la captación de nuevos clientes y que les generen intereses mediante la otorgación de créditos. 2. (F3,O5) Invertir un valor representativo de su capital para realizar un marketing para que la institución sea mayormente reconocida. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. (D1,O2) Brindar la oportunidad que nuevas socias que conocen del área administrativa aporte para la realización de planificación y control de actividades diarias. 4. (F3,O5) Implementar un plan de marketing para lograr posicionarse en la mente de sus posibles consumidores.

Fuente: Foda

Elaborado por: Karen Rodríguez.

CUADRO 36 Matriz de análisis F.A.D.A.

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p align="center">INTERNOS</p> <p align="center">EXTERNOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser una institución el cual el estado tiene como preferencia brindarle apoyo para su desarrollo. 2. Socias que se sienten motivadas para el desarrollo de las actividades de la institución. 3. Capital y ahorros propios. 4. Otorgación de los créditos con tasas de interés accesibles. 5. Contar con buen personal de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de una planificación adecuada en sus actividades. 2. No gozan de infraestructura propia. 3. El servicio al cliente no es de calidad. 4. Estructura Organizacional no es la adecuada. 5. Carencia de un manual de procedimientos y funciones.
AMENAZAS	ESTRATEGIA F.A	ESTRATEGIA D.A
<ol style="list-style-type: none"> 1. La competencia. 2. Inestabilidad económica y política del país. 3. Innovación e implementación de la tecnología en la competencia. 4. Falta de aportación y ahorro de las socias. 5. Surgimiento de nuevas instituciones que se dediquen a la misma actividad en la localidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (F4,A3) Realizar publicad por radio, de boca en boca para dar a conocer a la caja solidaria. 2. (F5,A1) Desarrollar programas de capacitación a la directiva y sus socias sobre el servicio al cliente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (D1,A1) Motivar al personal de trabajo de modo que desempeñen con eficiencia y eficacia sus actividades y obtener una estabilidad con relación a la competencia. 2. (D3,A1) Realizar algún tipo de encuesta o evaluación a los clientes para medir su nivel de satisfacción con el servicio recibido al momento que visitó la institución.

Fuente: Foda

Elaborado por: Karen Rodríguez.

4.5.4 Análisis Competitivo.

Los principales competidores son aquellos negocios dedicados a prestar el recurso económico dentro de la comunidad y de los lugares cercanos. A pesar que en la provincia algunas instituciones bancarias brindan préstamos un grupo de personas que poseen algún negocio en particular este tipo de instituciones como las cajas solidarias van dirigidos a los sectores más vulnerables y personas de la comunidad.

La competencia en realidad en que debe centrarse la caja solidaria son los bancos comunitarios que existen en la localidad, también les ofrecen sus servicios de forma más común pero lo importante es que les generen beneficios y les da los créditos sin mayores trabas ni trámites por lo que en la gente opta por la forma más rápida de obtener el dinero y cubrir alguna necesidad que se les presente.

La competencia dentro del entorno donde se desenvuelve, debido a que los últimos años se han venido formando bancos comunitarios que quieren captar recursos y brindan sus créditos de manera más fácil y sencilla que la caja solidaria ya que son grupos de personas que recién empiezan y buscan de cualquier forma darle sustentabilidad a su pequeño negocio tales como son:

- ✓ Banco comunitario Sagrado corazón de Jesús

- ✓ Banco comunitario 25 de Mayo

Cabe recalcar que ofrecen sus créditos a la misma tasa de interés al mismo plazo y por lo los clientes acceden a los préstamos de una manera más sencilla sin trámites y lo que en muchas ocasiones les favorece.

La caja solidaria tiene muchos puntos a su favor y la excelencia esta en brindar un servicio de calidad a sus clientes.

4.6 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

4.6.1 Filosofía

Nuestra filosofía se basa en brindar un excelente servicio de calidad a nuestros clientes manteniendo la cordialidad y el respeto que se merecen para lograr su satisfacción, generando el desarrollo de la caja solidaria fe y esperanza y de nuestra comunidad.

4.6.2 Misión

Fortalecer el desarrollo socioeconómico de nuestro sector, mediante la prestación de servicios financieros con solvencia y seguridad, otorgando créditos oportunos con tasa de interés justa acorde a las exigencias del cliente y del entorno, con responsabilidad, honestidad, compromiso y transparencia buscando mejorar la calidad de vida de las socias y sus clientes.

4.6.3 Visión

Somos una entidad financiera posicionada a nivel local ofreciendo a los clientes servicios de alta calidad con personal colaborador altamente preparado y comprometido en el mejoramiento continuo en sus procesos con la capacidad de generar productividad y confianza en sus clientes.

4.6.4 Objetivos

4.6.4.1 Objetivo general

- Fomentar el desarrollo de los socios logrando que la caja solidaria sea reconocida en la otorgación de los créditos y ahorros, mediante la innovación y creación de nuevos servicios que puedan generar la satisfacción del cliente interno y externo.

4.6.4.2 Objetivos específicos

- Generar un buen ambiente de trabajo mediante la comunicación activa para que los colaboradores de la institución trabajen de una manera activa logrando la eficiencia y eficacia en sus procesos.
- Fortalecer la permanencia de la caja solidaria como una entidad financiera y de desarrollo en su comunidad mediante los servicios de calidad que brinda a sus clientes, fortaleciendo el posicionamiento y la rentabilidad en la caja solidaria.
- Incrementar la participación en el mercado mediante la aplicación de estrategias mejorando la rapidez y calidad en la otorgación de los créditos con relación a la competencia.
- Lograr los niveles de satisfacción de las socias y clientes al 100% a través del trabajo en equipo, para el crecimiento de la institución que permita el manejo eficiente de los procesos administrativos.

4.6.5 Valores

Los valores que serán implementados en la caja solidaria en especial para la ejecución mediante sus socias son los siguientes:

- ✓ **Honestidad.-** aplicada en cada transacción realizada dentro de la caja solidaria aún más cuando se trata del factor económico, actuar con sinceridad con lo que se dice y se hace con las compañeras de trabajo y con los clientes.
- ✓ **Compromiso.-** comprometerse con la realización de las tareas que se les asigna, además realizar diferentes actividades que logre alcanzar el desarrollo de la institución.

- ✓ **Respeto.-** manifestar en todo momento ante las socias y los clientes o cualquier persona que se acerca a solicitar los servicios de la caja solidaria, para obtener un buen ambiente laboral.
- ✓ **Responsabilidad.-** actuar con mucha responsabilidad ante las actividades y problemas que se puedan presentar en la institución ya que este valor garantiza el éxito de la caja solidaria fe y esperanza.
- ✓ **Lealtad.-** en todo momento en el ambiente laboral y personal para cada una de las socias para con su institución un principio tan importante que conlleva la responsabilidad y compromiso absoluto de las socias.
- ✓ **Solidaridad.-** actuar con la humildad que deberá caracterizarlas para fomentar la cultura organizacional y crear un ambiente de trabajo cómodo para que el personal de trabajo desempeñe mejor sus funciones.

4.6.6 Estrategias y cursos de acción

1. Desarrollar visitas a microempresas, artesanos, persona que emprenden su propio negocio para la captación de nuevos clientes y que les generen intereses mediante la otorgación de créditos.
 - Satisfacer las necesidades de los clientes.
 - Brindar servicios de calidad.
 - Brindar beneficios e incentivos.
2. Realizar algún tipo de encuesta o evaluación a los clientes para medir su nivel de satisfacción con el servicio recibido al momento que visitó la institución.

- Realizar un análisis del servicio que se está brindando.
 - Tratar con cordialidad a los posibles clientes.
 - Diseñar constantemente modelos de evaluación para medir mejor su desempeño.
3. Desarrollar programas de capacitación a la directiva y sus socias sobre el servicio al cliente.
- Brindar charlas motivacionales al personal de trabajo.
 - Capacitaciones acerca de la atención y satisfacción al cliente.
 - Capacitación de liderazgo, comunicación.
4. Implementar un plan de marketing para lograr posicionarse en la mente de sus posibles consumidores.
- Diseñar modelos de publicidad.
 - Promocionar ante radio, volantes, vallas publicitarias.
 - Invertir en la publicidad e implementando un valor agregado.

4.7 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES

4.7.1 Atención al cliente

Los clientes de la caja solidaria de ahorro y crédito “Fe y Esperanza” son todas las personas mayores de edad que tengan su fuente de ingresos para poder acceder a los créditos que ofrece la institución.

Los clientes fijos potenciales que existen en la caja solidaria son la microempresa vial de Jambelí ya que mensualmente cancelan y a la vez renuevan sus contratos de pagos para acceder rápidamente a uno nuevo, también personas que poseen sus propios negocios que realizan préstamos de mayor monto para poder implementar sus negocios.

Por lo tanto a cada una de estas personas la atención que les pueda brindar es primera la relación de conversación que debe tener con la presidenta de la institución ya que es la primera persona quien aprueba o rechaza el crédito a las personas y así lo posterior tesorera y comité de crédito o vigilancia y que mediante la aprobación del crédito se le ofrecerá el monto que está disponible, la persona encargada de atender al cliente deberá:

- Atender al cliente y mostrar el interés que tienen para que acceda a los servicios.
- Tener bien en claro que no deberá mezclar los problemas labores ni personales porque el cliente se puede sentir incómodo.
- Darle a conocer detalladamente lo servicios que ofrece la caja solidaria.
- Explicarle todos los pasos a seguir para la obtención de un crédito, políticas y reglamento que la caja aplica en caso de caer en mora.
- Darle conocer el compromiso que obtiene con la caja solidaria al momento del acceso al crédito o préstamo.

4.7.2 Satisfacción del cliente

Dentro de la atención que se les ofrece a los clientes lo más importante e indispensable para la caja solidaria es saber que el cliente se sienta satisfecho con el servicio prestado y para lograr la satisfacción del cliente tendrá que:

- Tratar con cordialidad y amabilidad al cliente y a toda persona que se acerque a preguntar sobre los servicios que esta ofrece.
- Contar con el personal preparado capaz de poder brindarle confianza.
- Instalar una conversación amable en el que el cliente se interese más por el producto y pueda recomendarlo ante otras personas.
- Explicar sus ventajas y desventajas sobre la otorgación del crédito.
- Tratar acerca de incumplimientos de pagos.

4.8 PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.8.1 Diseño de puestos

Cada uno de los puestos de trabajo será diseñado con su respectivo perfil y con cada una de sus funciones que debe realizar cada colaborador. La creación de nuevos puestos de trabajo para la caja solidaria es diseñada acorde a las necesidades y responsabilidades que deben cumplir las socias o colaboradores.

El diseño de los nuevos puestos detallarán las especificaciones del conjunto de tareas y obligaciones que las socias de la caja solidaria deben realizar así como:

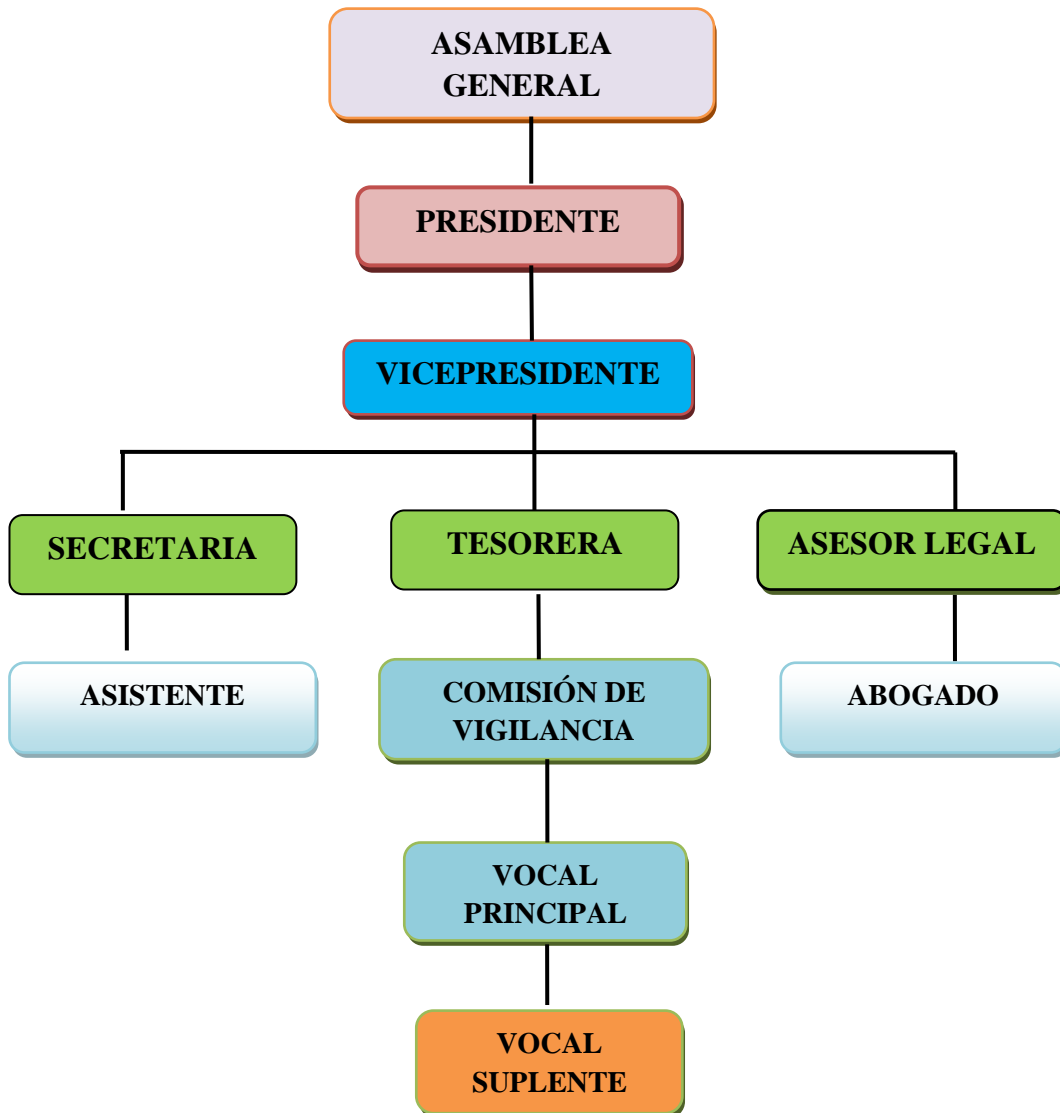
- Deberá desempeñar con mucha responsabilidad las tareas asignadas.
- Las relaciones del puesto de trabajo, a quien se le debe reportar las actividades.

Además varios puntos que cada una de las socias de la institución deberá rendir cuentas a sus superiores en forma que los administradores en este caso los directivos hacen su trabajo cuidando siempre el alcance de sus objetivos.

4.8.2 Diseño de la estructura

Estructura de la Caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza.

CUADRO 37 Estructura de la organización



Fuente: Estructura Organizacional.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

4.8.3 Orgánico funcional

Asamblea general

Es la máxima autoridad de la caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, pues sus decisiones son captadas obligatoriamente para todas sus socias. Para la asamblea el quórum estará conformado con la mitad más uno del número total de socias, caso contrario no se dará por instalada la asamblea.

Perfil

- Socias activas
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Capacidad para coordinar grupos de trabajo
- Capacidad de enfrentar problemas
- Tomar las mejores decisiones

Funciones

- Capacidad de reformar el estatuto de la organización.
- Fijar políticas generales e internas.
- Aprobar el plan de trabajo propuesto por el directorio.
- Autorizar la adquisición de bienes o beneficios para la institución
- Conocer los informes presentados por el presidente y tesorera.
- Resolver conflictos y reclamos de las socias.
- Buscar la mejor solución para manejar el problema de clientes morosos.
- Elegir y remover con causa justa un puesto d trabajo.

Presidente

El presidente es el representante legal de la institución ya que es el que está al frente y al mando de la misma, es quien dirige a quienes conforman la caja solidaria.

Perfil

- Socia activa
- Actitudes que demuestren liderazgo
- Ser responsable
- Poseedor de altos valores morales y éticos.
- Capacidad en la toma de decisiones
- Capacidad de representar a la institución.
- Saber trabajar en equipo.

Funciones

- Cumplir y hacer cumplir con la ley o reglamentos y políticas establecidas en los estatutos de la organización.
- Aceptar o rechazar solicitudes presentadas por nuevas socias.
- Poder en la toma de decisiones ante un conflicto.
- Sancionar a las socias quienes faltan a las políticas de la caja solidaria.
- Convocar, presidir asambleas generales o reuniones de trabajo.
- Autorizar con su firma en la solicitud de algún crédito.
- Legalizar con su firma actas y demás documentos conjuntamente con la secretaria.
- Dar a conocer las últimas noticias que relacionen a la caja solidaria con la sociedad.
- Supervisar el control de entradas y salidas de dinero.

Vicepresidente

Es la persona que se encuentra debajo del presidente en la jerarquía quien también ejerce autoridad dentro de la caja solidaria en caso de no estar presente el presidente.

Perfil

- Socia activa
- Actitudes que demuestren liderazgo
- Ser responsable
- Poseedor de altos valores morales y éticos.
- Capacidad en la toma de decisiones
- Capacidad de representar a la institución.
- Saber trabajar en equipo.

Funciones

El vicepresidente reemplazará al presidente con las mismas funciones en caso de ausencia del representante de la institución y deberá cumplir además las actividades que se le encomiende para ayudar a la caja solidaria fe y esperanza.

- Cumplir y hacer cumplir con la ley o reglamentos y políticas establecidas en los estatutos de la organización.
- Aceptar o rechazar solicitudes presentadas por nuevas socias.
- Poder en la toma de decisiones ante un conflicto.
- Sancionar a las socias quienes faltan a las políticas de la caja solidaria.
- Convocar, presidir asambleas generales o reuniones de trabajo.
- Autorizar con su firma en la solicitud de algún crédito.

Comisión de vigilancia

Es el encargado de supervisar las actividades administrativas y dar seguimiento a los clientes que han obtenido un crédito en la caja solidaria.

El comité esta creado por tres personas responsables nombradas y elegidas por la asamblea general.

Perfil

- Socia activa
- Actitudes que demuestren liderazgo
- Ser responsable y amable
- Poseedor de altos valores morales y éticos.
- Saber trabajar en equipo.

Funciones

- Comprobar la exactitud de los balances emitidos mediante informes mensuales por parte de la tesorera.
- Dar seguimiento a los clientes que obtuvieron un crédito.
- Analizar y conversar con la presidenta temas relacionados con el cliente que han caído en mora.
- Aprueba el crédito solicitado por unas personas.
- Buscar contactos y comunicarse con los clientes morosos.
- Dar a conocer a la asamblea sobre inquietudes y des conformismo en las transacciones realizadas en el día.
- Dar visto bueno a las solicitudes de préstamos solicitado por diferentes personas y clientes.
- Dar opiniones de cómo recuperar el capital en clientes que caen en mora.

Secretaria

La secretaria deberá ser nombrada por la asamblea general entre la socias presentes.

Perfil

- Socia activa
- Actitudes que demuestren liderazgo
- Ser responsable
- Poseedor de altos valores morales y éticos.
- Capacidad de representar a la institución.
- Saber trabajar en equipo.
- Poseer habilidades comunicativas y de escucha activa.

Funciones

- Llevar los libros de acta en orden y dar lectura de la lista de socios en cada asamblea.
- Tomar apuntes de los puntos tratados en la asamblea general.
- Dar lectura en la siguiente asamblea de los puntos importantes tratados en la reunión anterior.
- Dar la instalación de la asamblea
- Firmar conjuntamente con la presidenta documentos relacionados con la caja solidaria
- Certificar con su firma los documentos de la caja solidaria previa autorización de la presidenta.
- Mantener un debido cuidado de todos los documentos que reposan en la caja solidaria para conferir alguna copia u original.
- Elaborar oficios o peticiones importantes a beneficio de la institución.

Tesorera

Persona designada por la asamblea general para que lleve un control de las actividades monetarias que se realizan dentro de la caja solidaria.

Perfil

- Socia activa
- Poseer conocimientos básicos en el área contable.
- Persona responsable y honesta
- Disponibilidad de tiempo
- Tener conocimiento de la responsabilidad del cargo.
- Poseedor de altos valores morales y éticos.
- Habilidad de tomar decisiones oportunas.
- Capacidad de analizar los movimientos d ingresos y egresos.
- Tener iniciativa propia.
- Conocimiento de Computación básica.

Funciones

- Dirigir, coordinar y supervisar actividades realizadas relacionadas con la caja solidaria.
- Dirige el proceso de entrada y salida de dinero por concepto de préstamos
- Elaborar informes mensuales a la asamblea para su aprobación.
- Recaudar las aportaciones de las socias mensualmente para incremento de capital
- Ingresar en forma digital el número de créditos otorgados a los clientes.
- Recaudar dinero de actividades varias.
- Responsabilizarle personalmente de los valores recaudados o falta de dinero por su negligencia.

- Firmar papeletas conjuntamente con la presidenta si deciden sacar dinero de la cuenta bancaria.
- Entregar por inventario a su sucesor todos los documentos contables con su respectivo dinero.
- Realiza cualquier otra tarea que se le asigne.

Asesor legal

El cargo puede ser desempeñado por una persona que conozca la ley en que la caja solidaria se rige, tendrá que asesorar a su directiva de todos los asuntos jurídicos.

Perfil

- Egresado de la carrera de derecho
- Experiencia en el área legal.
- Buena relación
- Poseedor de valores éticos.

Funciones

- Asesorar jurídicamente a todos quienes conforman la caja solidaria Fe y Esperanza.
- Orientar a las socias a cuanto sus derechos y obligaciones.
- Orientar a los directivos sobre las medidas que puedan tomar ante clientes que no cumplan con sus responsabilidades de pago.
- Ser el representante de carácter judicial y extrajudicial en asuntos esenciales a su profesión.

4.8.4 Cultura organizacional

Con la ejecución del diseño organizacional será evidente el gran cambio que se verá reflejado en la caja solidaria, puesto que el comportamiento de las socias y las actitudes ante los problemas y el buen ambiente laboral será unos de los factores que predominen dentro de la caja solidaria.

Un buen ambiente laboral ayuda a cada colaborador a realizar un mejor trabajo, con la suficiente motivación las actividades desempeñar las realizará de la mejor manera y con eficiencia el mismo que será un factor más a su favor para la caja solidaria.

El establecimiento de la cultura es indispensable para todos los integrantes de la caja solidaria para poder desarrollarse y aplicar sus actitudes, valores, hábitos y costumbres como son unas de ellas y que serán de hoy en adelante parte de la cultura organizacional de la caja solidaria fe y esperanza tales como fechas importantes:

- Festividades por aniversario de fundación de la caja solidaria.
- Participación en eventos de festividades de la comunidad, como fiestas patronales donde cada año participan de los diferentes eventos que se realizan en la comunidad.
- Celebración por cumpleaños de directivos.
- Integración y participación a eventos que son invitadas por el día internacional de la mujer “8 de marzo”.
- Festividades por motivos de Navidad y Fin de año, integraciones entre las socias para fortalecer vínculos motivacionales y de comunicación.

4.8.5 Vínculos inter-organizacionales

Los vínculos interorganizacionales le permitirán a la caja solidaria tener una relación con otras instituciones para que le generen una mayor rentabilidad y beneficios a favor de todas sus socias y su institución, ya que son importantes debido a los cambios en el entorno como, la tecnología y este punto es básico en la institución.

Mediante el crecimiento constante que presente la caja podrá vincularse en su debido momento con otras instituciones ya sea para favorecerse en asistencia tecnológica, comercial e incluso para dar capacitaciones a las socias, directivos de la caja solidaria con el propósito de superar algunos desfases que puedan presentarse y lograr el cumplimiento de sus objetivos. Entre las organizaciones en que se vincula de alguna manera con la caja solidaria fe y esperanza son:

La organización al momento de acceder a la rentabilidad se vincula con la microempresa vial de Jambelí ya que mediante convenios se les presta el servicio, de esta manera podrá tener relación con otras instituciones ya que las beneficiadas son las socias de la caja solidaria porque logran obtener más ganancias.

La comuna Jambelí ya que para todo evento son tomadas en cuenta y son recomendadas por su servicio ante los directivos comunales.

Con el gobierno autónomo descentralizado parroquial Colonche: ya que las benefician con capacitaciones y forman parte de la conformación del plan de desarrollo para las comunidades incluyendo de preferencia la caja solidaria la misma que podría obtener beneficios.

Con entidades bancarias como es el banco de Guayaquil y la cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre, donde poseen cuentas que son manejadas por la presidenta y tesorera de la caja solidaria como son ahorros propios de la institución.

4.8.6 POLÍTICAS

4.8.6.1 Políticas al personal

- Es necesario la aplicación de nuevas políticas para mejorar el desempeño de las actividades de la caja solidaria fe y esperanza como son las siguientes:
- Cumplir a cabalidad las órdenes que le asigne el directorio de la institución y según las funciones correspondientes escrito en el orgánico funcional.
- Realizar el trabajo aplicando las reglas y procedimientos establecidos.
- Aplicar los valores y cuidar siempre la imagen de la caja solidaria.
- Realizar su trabajo bajo un comportamiento bajo la disciplina y la responsabilidad.
- Respetar a sus superiores, compañeros de trabajo.
- Cumplir con los horarios de trabajo establecidos de lunes a viernes completando las 8 horas laborables con la respectiva hora de almuerzo.
- El personal de trabajo será beneficiado por la caja solidaria con programas de capacitaciones.
- Solicitar los permisos a la presidenta en caso de que el trabajador se le presente un problema.
- Justificar por medio de un escrito dirigido a la presidenta por la falta en un plazo de 48 horas.

4.8.6.2 Políticas de atención al cliente

El servicio que se les ofrecerá a los clientes será de calidad demostrando eficiencia y eficacia.

- La duración del tiempo para atender el cliente será de cinco a diez minutos por cliente.
- Se deberá dar a conocer todos los procedimientos para la obtención del crédito.
- Indicar las decisiones que se tomaran en caso de no cumplir a tiempo con el pago de interés y capital al cliente.
- Se deberán realizar una evaluación semestral al cliente para conocer el grado de satisfacción.
- Deberá ser atendido con mucha amabilidad y cordialidad.
- Dar a conocer al directorio inconformidades o cualquier hecho que se presente en el proceso de atención al cliente.
- Deberá pasar un lapso de tiempo mínimo de 10 minutos para poder hacer atendido, en caso contrario deberá informar al directorio.

Todas estas políticas están basadas a los derechos y responsabilidades que tendrá el personal para cumplir a cabalidad cada una de sus funciones con responsabilidad y disciplina además la forma en que debe tratarse al cliente para que se sienta a gusto con el servicio y así que le permita a la caja solidaria obtener buenos resultados siempre brindando el respeto mutuo entre las personas que conforman la institución.

4.8.7 Sistemas de control

Para el presente diseño se implementara el sistema del control de los procesos dentro de la caja solidaria, ya que la misma dispone de un control empírico en cada una de las actividades o transacciones que realiza, pero por su tamaño no es necesario la implementación en un sistema tan complejo más bien básico ya que en los procesos que realizan diariamente no se necesita un sistema de control tan completo y complejo por lo que el control solo dependerá de llevar a un registro diario escrito y digitalmente de las transacciones realizadas y por quien las realiza.

Un sistema de control interno es importante ya que las socias y aún más sus directivos deberán cumplir con cada uno de las funciones, también con las políticas establecidas y demás procedimientos que rigen el funcionamiento de la institución para que pueda la presidenta y su directorio lograr el control máximo del desempeño que se realiza diariamente.

- ✓ Los directivos de la caja solidaria deberán en primer lugar planificar sus actividades, cumplir reglas, procedimientos, estrategias y políticas establecidas.
- ✓ Deberán observar que lo estipulado se esté cumpliendo para el alcance de sus objetivos institucionales.
- ✓ Se realizará una evaluación interna que pueda demostrar el mejoramiento de los procesos anteriores a los actuales.
- ✓ Cada directivo aportará y llevará un control de las transacciones realizadas para disminuir el riesgo de caer en el fracaso, sino más bien lo contrario luchar por contribuir con el desarrollo de la institución.

4.9 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

4.9.1 Eficacia

La capacidad que tienen las socias y colaboradores de la caja solidaria permitirá a la misma lograr la eficacia. Mediante la aplicación del diseño organizacional es necesario que se compruebe en un tiempo establecido si se logra resultados positivos para la institución, para ello deben:

- ✓ Poner énfasis en los resultados obtenidos.
- ✓ Lograr los objetivos establecidos.
- ✓ Utilizar los recursos que poseen al máximo.

La caja solidaria podrá lograr la eficacia sin ser eficientes, y lo contrario pero sería más conveniente que dentro de sus procesos logrará ser eficaces y eficientes.

4.9.2 Eficiencia

La caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, mediante la aplicación del diseño organizacional se direccionará hacia un alto grado de mejoras en cada proceso que realice ya sea administrativo, operativo, técnico u otro que se aplique dentro de la organización. Para mostrar la eficiencia encada unos de sus procesos se debe cumplir.

Realizar cada actividad de la manera más correcta.

- ✓ Resolver los problemas que se presenten de la mejor manera.
- ✓ Cumplir a cabalidad con las tareas que sean asignadas y obligaciones.
- ✓ Comunicación constante.

Aplicando el diseño organizacional mejorará sus actividades diarias y será alcanzada la eficiencia en los procesos para la caja solidaria.

4.9.3 Evaluación de desempeño

CUADRO 38 Evaluación de desempeño

CAJA SOLIDARIA DE AHORO Y CRÉDITO FE Y ESPERANZA FUNDAD EL 16 DE DICIEMBRE DE 2000 JAMBELÍ-COLONCHE-SANTA ELENA					
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
NOMBRES Y APELLLIDOS:					
CARGO:					
DEPARTAMENTO:					
Instrucciones: marque con una X el casillero con la respuesta que usted crea es la correcta.					
ACTIVIDADES					
Factores	Valoración				
Habilidad para tomar decisiones	Siempre	A veces	Regular	A veces no	Definitivamente no
Relaciones interpersonales	excelente espíritu de colaboración	buen espíritu de colaboración	colabora normalmente	colabora poco	no colabora
Capacidad para resolver problemas	Excelente capacidad	Buena capacidad	Capacidad satisfactoria	Poca capacidad	Ninguna capacidad
Supera las expectativas de los clientes	Sobresaliente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Liderazgo	Excelente	Muy bueno	bueno	regular	Malo
Comentarios:					
Con base a las respuestas anteriores se evaluará y se calificará al personal de trabajo de la caja solidaria fe y esperanza.					
_____ Firma de la presidenta			_____ Firma del evaluado		

Fuente: Evaluación de desempeño.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

4.10 PRESUPUESTO

El presupuesto se basa en la implementación y adecuación en el área administrativa para que los directivos de la caja solidaria laboren en un lugar de trabajo donde se sientan motivados y cómodos.

Además el cliente podrá gozar de la nueva infraestructura donde pueda acceder a los créditos.

CUADRO 39 Presupuesto

Presupuesto			
Área administrativa			
Cant.	Concepto	Costo unitario	Costo total
	Terminar y adecuar infraestructura		2,000.00
	Equipos de computación		
2	Computadoras	480.00	960.00
	Impresoras multifunción	90.00	90.00
	Útiles de oficina		60.00
	Muebles de oficina		470.00
2	Escritorios	100.00	200.00
6	Sillas	70.00	32.00
	Archivadores	100.00	
	Aire acondicionado	1,000.00	
			3812,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

CUADRO 40 Presupuesto del área legal

Presupuesto			
Área legal			
Cant.	Concepto	Costo unitario	Costo total
	Adecuar infraestructura		1200.00
1	Computadoras	480.00	480.00
	Impresoras multifunción	90.00	90.00
	Útiles de oficina		50,00
	Escritorios	100.00	
3	Sillas	70.00	210.00
2	Archivadores	70.00	140.00
			2170,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

CUADRO 41 Presupuesto de capacitaciones

Presupuesto		
Recursos para capacitaciones		
Concepto		Costo total
Instructores	6 horas	480,00
Infocus		750,00
Papelería	Varios	15,00
Refrigerios	30 personas	50,00
TOTAL		1315,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

CUADRO 42 Presupuesto de publicidad

Presupuesto de publicidad		
Caja solidaria fe y esperanza		
Concepto	Costo mensual	Costo anual
Medios de comunicación	30,00	360,00
Hojas volantes	20,00	240,00
Trípticos	15,00	180,00
TOTAL		780,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

CUADRO 43 Presupuesto de servicios básicos

Presupuesto		
Caja solidaria fe y esperanza		
Concepto	Costo mensual	Costo anual
Energía eléctrica	30,00	360,00
Agua potable	15,00	240,00
Teléfono	12,00	180,00
Internet	35,00	420,00
TOTAL		1200,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

CUADRO 44 Presupuesto general

Presupuesto general	
Caja solidaria fe y esperanza	
Concepto	Costo total
Instalación del área Administrativa	3.812,00
Instalación del área Legal	2.170,00
Gastos de publicidad	780,00
Consumo de los servicios básicos	1.200,00
Gasto de capacitación	1.315,00
TOTAL	9.277,00

Fuente: Presupuesto general

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

CONCLUSIONES

1. La caja solidaria de ahorro y crédito fe y esperanza, se preocupa por querer mejorar y alcanzar metas que les permitan desarrollarse y posicionarse en el entorno donde se desarrolla, por lo que mediante el diseño organizacional busca mejorar sus procesos actuales y dispuestos a enfrentarse a cambios con el fin de desarrollarse como institución.
2. La implementación de los valores institucionales para la caja solidaria es relevante ya que las socias se sienten satisfechos con la importancia que brindan a este tipo de institución para poder crecer ante la sociedad.
3. Las socias de la caja solidaria ven una oportunidad más para desarrollarse con la definición de una nueva estructura que les permite visualizarse hacia el futuro y mejorar cada una de sus actividades con el fin de cambiar la mentalidad antigua por lo que propone el diseño organizacional.
4. La descripción de los puestos de trabajo será una herramienta muy importante para el desarrollo adecuado y ordenado de las tareas que se puedan ejecutar por parte de los colaboradores de la caja solidaria y es favorable la descripción de los perfiles con cada función que se debe ejecutar, por lo que para cada una de las socias el diseño organizacional para su institución es una fortaleza más y una oportunidad grande para poder adaptarse a un crecimiento.
5. El diseño organizacional se convierte es una herramienta indispensable y útil para la caja solidaria fe y esperanza, además a todas las instituciones le permite un manejo adecuado de los procesos y mejorar el comportamiento de cada socias para fijar cultura organizacional.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que se apliquen las estrategias, las nuevas políticas y objetivos reflejados en el diseño organizacional para la caja solidaria ya que dependerá de ellos para el alcance de sus metas y desarrollo de la institución.
2. Implementar los valores institucionales que les ayudará a estar mejor posicionadas dentro del entorno donde se desenvuelven.
3. Seguir y cumplir sus actividades acorde a los puestos de trabajo reflejados en estructura organizacional diseñada para mejorar los procesos internos dentro de la caja solidaria fe y esperanza y así puedan obtener los beneficios esperados.
4. Aplicar y seguir a cabalidad las funciones establecidas en el orgánico funcional diseñado para la caja solidaria el mismo que oriente las tareas diarias de cada colaborador y del personal directivo de la organización.
5. Aplicar el diseño organizacional para la caja solidara ya que se convierte en una herramienta indispensable para mejorar la gestión administrativa actual de la institución y la atención a sus clientes que es lo más relevante en una institución para que pueda logara su desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA

AILED Labrada Sosa, diseño organizacional, Cuba, Año 2008.

BERNAL Torres, César Augusto (2006) Metodología de la investigación. Editorial Pearson educación, México Segunda Edición.

BERNÁRDEZ Mariano (2007) Desempeño Organizacional Editorial Global Business Press.

BLAXTER Loraine, Christina Hughes, Malcolm Tight (2008) Como se investiga. Editorial Graó.

CUMMINGS Thomas G., Worley Christopher G. (2007).Desarrollo Organizacional y Cambio. Cengage Learning Editores. S.A.

CHIAVENATO Idalberto, (2006) Comportamiento Organizacional. Editorial Thomson.

DAFT Richard L. (2007) Teoría y diseño organizacional. Editorial Cengage Learning Editores S.A. Novena Edición.

DAFT Richard L (2009) La Experiencia del liderazgo. Editorial Thomson. Tercera Edición.

EUANS James R. Y Lindsay William M. (2008), Administración Y Control de Calidad, Editorial Genage Learning, Séptima Edición.

EYSSAUTIER De La Mora Maurice, (2006) Metodología de la Investigación. Editorial Thomson Quinta Edición Gilli Juan José (2007) Diseño Organizativo. Editorial Granica.

GALLARDO, V Anahi, El diseño organizacional y la organización que aprende, Editorial: El Cid Editorial, Apuntes, 2009.

HELLRIEGEL Don, Slocum, Jr. Jonh (2009) Comportamiento Organizacional, Cengage Learning Editores. Décima edición.

HERNÁNDEZ Roberto, Fernández Carlos Baptista Pilar (2006) Metodología de la investigación, Interamericana Editores S.A, Segunda edición.

MÉNDEZ Álvarez, Carlos Eduardo (2006) Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Bogotá Editorial Limusa, Cuarta Edición.

SLOCUM Hellriegel, (2010) Metodología de la investigación, Editorial Genage Learning, Doceava Edición.

TORO Jaramillo Iván, Parra Ramírez Rubén (2006) Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación. Colección Académica Universidad Eafit.

PÁGINAS WEB

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/736/6/CAPITULO%20IV.pdf>

<http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

<http://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php#ixzz2iURZ1qTn>

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento.shtml#ixzz2iVWAARur>

<http://www.codenpe.gob.ec/>

<http://www.definicionabc.com/economia/recursos.php#ixzz2ia5T3Hnf>

<http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php#ixzz2ia2Oy72Z>

Definición de recursos materiales - Qué es, Significado y Concepto
<http://definicion.de/recursos-materiales/#ixzz2ia754Ggl>

<http://misapuntelaura.blogspot.com/2009/03/concepto-e-importancia.html>

<http://www.monografias.com/trabajos84/el-financiamiento/el-financiamiento.shtml#ixzz2iqXpOqHy>

<http://isabeldiazgarcia.blogspot.com/>

Ley de educación superior, edición 2010

LIBROS VIRTUALES

Administración i. Joaquín Rodríguez Valencia – 2006

«Fundamentos de Marketing», 13va. Edición, de Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill, 2004, Págs. 333 y 334.

Organización de Empresas, Segunda Edición, de Franklin B. Enrique, Mc Graw Hill, 2004, Pág. 78.

Santafè de Bogotá. Audirac, Estavillo y otros. (1994). ABC del Desarrollo Organizacional. Trillas, México.

Burton, Lauridsen y Obel, (2004).

ANEKOS

ANEXOS 1 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
Diseño organizacional para la caja solidaria De ahorro y crédito “Fe y Esperanza” de la comuna Jambelí - parroquia Colonche - provincia Santa Elena año 2013-2014	<p align="center">FORMULACIÓN</p> <p>Como incide la estructura organizacional en la gestión administrativa en la Caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena, año 2013.</p>	<p>“Incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un análisis situacional. Diseño organizacional para la ‘Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Fe y Esperanza’ de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, provincia Santa Elena, año 2013”</p>	<p>Determinar la incidencia de una estructura organizacional en la gestión administrativa mediante un análisis situacional que nos permita el mejoramiento de la eficiencia en la Caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena.</p>	<p>La incidencia de la estructura organizacional facilitará el mejoramiento de la gestión administrativa de la Caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, Provincia Santa Elena.</p>

Fuente: Matriz de consistencia

Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales.

ANEXOS 2- Carta aval



CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO
**** FE Y ESPERANZA ****
FUNDADO EL 16 DE DICIEMBRE DEL 2000
ACUERDO MINISTERIAL 2086 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2010
JAMBELÍ - SANTA ELENA - ECUADOR

Jambelí, 7 de septiembre de 2012

Señora
Ing. Mercedes Freire Rendón
Decana de la Facultad De Ciencias Administrativas
Universidad Estatal Península de Santa Elena
En su despacho.-

De mis consideraciones

Reciba atentos y cordiales saludos.

Por medio del presente se le hace conocer que la **Sra. Karen Rosibelt Rodríguez Rosales** con C.I N° 0922627922 a solicitado en calidad de estudiante universitario trabajar con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, facilitándole toda la información necesaria que se requiera para la elaboración del trabajo de tesis denominado **Diseño Organizacional para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche provincia de Santa Elena año 2013.**

Seguros de contar con un profesionalismo en el tema para que proceda a realizar lo necesario y sea aceptable.

Atentamente



Rosa Rosales
Presidenta

ANEXOS 3- Plan de acción

Problema principal: Carencia de una estructura organizacional adecuada que le permite llevar un control correcto de sus actividades.		
Fin del proyecto: lograr que la caja solidaria se desarrolle o tenga un crecimiento constante en su entorno donde se desenvuelve.	Indicador: encuestas a las socias de la caja solidaria Fe y Esperanza.	
Propósito del proyecto: posicionarse en la mente de los posibles consumidores para el desarrollo de la misma.	Indicador: Servicio o atención al cliente	
Objetivos específicos	Estrategias	Actividades
Generar un buen ambiente de trabajo mediante la comunicación activa para que los colaboradores de la institución trabajen de una manera activa logrando la eficiencia y eficacia en sus procesos.	Captar el mayor número de clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacer las necesidades de los clientes. 2. Brindar servicios de calidad. 3. Brindar beneficios e incentivos.
Fortalecer la permanencia de la caja solidaria como una entidad financiera y de desarrollo en su comunidad mediante los servicios de calidad que brinda a sus clientes, fortaleciendo el posicionamiento y la rentabilidad en la caja solidaria.	Evaluar al cliente para medir su satisfacción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis del servicio que se está brindando. 2. Tratar con cordialidad a los posibles clientes. 3. Diseñar constantemente modelos de evaluación para medir mejor su desempeño.
Incrementar la participación en el mercado mediante la aplicación de estrategias mejorando la rapidez y calidad en la otorgación de los créditos con relación a la competencia.	Implementar un plan de marketing para lograr posicionarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar modelos de publicidad. 2. Promocionar ante radio, volantes, vallas publicitarias. 3. Invertir en publicidad dándole un valor agregado
Lograr los niveles de satisfacción de las socias y clientes al 100% a través del trabajo en equipo para el crecimiento de la institución que permita el manejo eficiente de los procesos administrativos.	Desarrollar programas de capacitación a la directiva y sus socias sobre el servicio al cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar charlas motivacionales al personal de trabajo. 2. Capacitaciones acerca de la atención y satisfacción al cliente. 3. Capacitación de liderazgo, comunicación.

Fuente: Plan de acción.

Elaborado por: Karen Rodríguez

ANEXOS 4.- Guía de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
GUIA DE ENTREVISTA DIRIIDA A DIRECTIVOS
DE LA CAJA SOLIDARIA FE Y ESPERANZA**

1.- ¿Conoce usted las fortalezas que posee la caja solidaria Fe y Esperanza?

2.- ¿Porque la caja solidaria no cuenta con una misión y visión establecidas correctamente?

3.- ¿Cuáles son los motivos que considera usted, no le permite a la institución cumplir con sus metas u objetivos propuestos?

4.- ¿Considera usted que el servicio que brinda la Caja Solidaria a sus clientes en la actualidad podría mejorar?

5.- ¿Cuáles son los factores que usted considera importante debe brindar la caja solidaria a la hora de prestar su servicio?

6.- ¿Conoce cada una de las funciones que debe cumplir los directivos de la institución?

7.- ¿Conoce usted si la caja solidaria cuenta con una estructura organizacional que le permita definir sus puestos de trabajo correctamente?

8.- ¿Estaría de acuerdo que se implementen nuevos procedimientos para impulsar el desarrollo de la caja solidaria?

9.- ¿Cuál es el actual proceso que lleva la caja solidaria fe y esperanza para controlar sus actividades?

10.- ¿Con que recursos cuenta actualmente la institución?

11.- ¿Aplican dentro de la caja solidaria una planificación de sus actividades?

12.- ¿Cree conveniente mejorar y aumentar la cartera de créditos en la caja solidaria?

13.- ¿Considera usted necesario implementar un diseño organizacional para la caja solidaria?

14.- ¿Considera que el diseño organizacional ayudaría a mejorar los procesos dentro de la caja solidaria Fe y Esperanza?

ANEXOS 5.- Encuestas a socias



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



CUESTIONARIO DIRIGIDO A SOCIAS DE LA CAJA SOLIDARIA “FE Y ESPERANZA” DE LA COMUNA JAMBELÍ.

OBJETIVO: Recopilar información de calidad mediante la aplicación de la encuesta para la elaboración del diseño organizacional en la caja solidaria de ahorro y crédito “Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena.

Para llenar la siguiente encuesta lea con atención las preguntas y marque con una x la respuesta que usted crea conveniente. Su respuesta es indispensable para el éxito de la investigación.

1.- ¿Considera usted que será necesario realizar un estudio sobre los factores internos y externos de la caja solidaria Fe y Esperanza?

Muy de acuerdo Indiferente Muy en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo

2.- ¿Considera usted que sería conveniente establecer valores institucionales como la misión, visión para su institución?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

3.-¿Las estrategias que utiliza la caja solidaria para su desarrollo son las adecuadas?

Siempre La mayoría de las veces no
La mayoría de las veces si Nunca
Algunas veces sí, algunas veces no.

4.- ¿Cree usted que la aplicación de nuevos procedimientos ayudaría alcanzar los objetivos que se propongan?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

5.- ¿Es necesario que la caja solidaria brinde una buena atención a sus clientes?

Siempre La mayoría de las veces no
La mayoría de las veces si Nunca
Algunas veces sí, algunas veces no.

6.- ¿Cree usted que la distribución del trabajo están bien definidas dentro de la caja solidaria?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

7.- ¿Es importante que estén bien definidos los puestos de trabajo en la caja solidaria?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

8.- ¿Considera usted que la caja solidaria esta logrado sus objetivos y metas propuestas?

Completamente verdadero Falso
Verdadero Completamente falso
Ni falso, ni verdadero

9.- ¿Es necesario una mayor comunicación y trabajo en equipo entre sus socias?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

10.- ¿Las buenas relaciones laborales ayudan a los empleados a desempeñar un mejor trabajo?

Siempre La mayoría de las veces no
La mayoría de las veces si Nunca
Algunas veces sí, algunas veces no.

11.- ¿Las socias de la caja solidaria trabajan en función a una planificación previa a sus actividades?

Siempre La mayoría de las veces no
La mayoría de las veces si Nunca
Algunas veces sí, algunas veces no.

12.- ¿Cree usted que se podría mejorar el servicio que ofrece la caja solidaria?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

13.- ¿Considera usted que se debe implementar un diseño organizacional para la institución?

Muy de acuerdo Indiferente Muy en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo

14.- ¿Considera usted que mediante la implementación del diseño organizacional los resultados pueden mejorar para la caja solidaria?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente

ANEXOS 6 Encuesta para clientes



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



CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES LA CAJA SOLIDARIA “FE Y ESPERANZA” DE LA COMUNA JAMBELÍ.

OBJETIVO: Recopilar información relevante mediante la aplicación de la encuesta para la elaboración del diseño organizacional para la caja solidaria de ahorro y crédito “Fe y Esperanza de la comuna Jambelí, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena.

Para llenar la siguiente encuesta lea con atención las preguntas y marque con una x la respuesta que usted crea conveniente. Su respuesta es indispensable para el éxito de la investigación.

1.- ¿Se debe realizar un análisis de los factores internos de la caja solidaria para el mejoramiento de la misma?

Muy de acuerdo Indiferente Muy en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo

2.- ¿Cree conveniente realizar un análisis externo a la caja solidaria de ahorro y crédito?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

3.- ¿Cree usted conveniente implementar valores institucionales como la misión y visión para la caja solidaria?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

4.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio que brinda la caja solidaria Fe y Esperanza?

Excelente Bueno Malo
Muy bueno Regular

5.- ¿Cómo considera usted la calidad de la atención al cliente de la caja solidaria Fe y Esperanza?

Excelente Bueno Malo
Muy bueno Regular

6.- ¿Considera usted que las estrategias aplicadas en la actualidad son las más adecuadas para la caja solidaria?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

7.- ¿Cree conveniente la implementación de nuevos objetivos y estrategias para la institución?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

8.- ¿La implementación de nuevas políticas ayudará a mejorar los procesos de la caja solidaria Fe y Esperanza?

Muy de acuerdo Indiferente Muy en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo

9.- ¿Una planificación adecuada de las actividades mejora los procesos dentro de una institución?

Muy de acuerdo Indiferente Muy en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo

10.- ¿Es necesario que la caja solidaria brinde una buena atención a sus clientes?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

11.- ¿Es importante que estén bien definidos los puestos de trabajo en la caja solidaria?

Siempre La mayoría de las veces no
La mayoría de las veces si Nunca
Algunas veces sí, algunas veces no.

12.- ¿Cree usted que la implementación de cargos o puestos de trabajo mejoraría la calidad de los servicios que brinda la institución?

Siempre La mayoría de las veces no
La mayoría de las veces si Nunca
Algunas veces sí, algunas veces no.


13.- ¿La implementación del diseño organizacional ayuda a la empresa a estar mejor direccionada para alcanzar sus metas?

Muy de acuerdo Indiferente Muy en desacuerdo
De acuerdo En desacuerdo

14.- ¿Cree necesario la implementación de un diseño organizacional para la caja solidaria de ahorro y crédito Fe y Esperanza?

Definitivamente si Indeciso Definitivamente no
Probablemente si Probablemente no

ANEXOS 7 Registro legal



REPÚBLICA DEL ECUADOR



CODENPE
CONSEJO DE DESARROLLO DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS DEL ECUADOR

Quito DM, septiembre 24 del 2010
Oficio No. 769-DCAL-CODENPE

Señor
Rosa Leonor Rosales Muñoz
PRESIDENTE DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "FE Y ESPERANZA"
Presente.-

Señora Presidenta:

En atención a su oficio No. 001-02, de fecha 08 de septiembre del 2010, de registro legal de nueva Directiva, ingresado al CODENPE con Control y Trámite de Documentos No. 0035131, el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador - CODENPE, de conformidad con el Art.3 literal k) de la Ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador, que se autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicado en el Registro Oficial No 175 del 21 de septiembre de 2007; considerando que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "FE Y ESPERANZA", con domicilio en la comunidad Jambeli, parroquia Colonche, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, cumple con los requisitos establecidos para el efecto, **REGISTRA LEGALMENTE A SU DIRECTIVA** para el periodo de DOS AÑOS (2010 – 2012), según disposición estatutaria.

No.	DIGNIDAD	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA
1	Presidenta	Rosa Leonor Rosales Muñoz	091173521-5
2	Vicepresidenta	Flor Maria Suarez Dominguéz	091233464-6
3	Secretaria	Bertha Yolanda Gonzabay Ascencio	091306433-3
4	Tesorera	Grey Mery Suárez Figueroa	091786564-4
COMISION DE VIGILANCIA			
		Maria Sara Gonzabay González	090963191-3
		Terেসita de Jesús Malave Muñoz	090499796-2
		Carmen Elizabeth Quirumbay Miraba	092240895-0

La veracidad de los datos expuestos en este documento es de responsabilidad absoluta de la Directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "FE Y ESPERANZA", en caso de comprobar alguna irregularidad el CODENPE se reserva el derecho a dejar sin efecto el presente documento.

Atentamente,

Angel Medina Lozano
SECRETARIO NACIONAL EJECUTIVO CODENPE



ZC.

AMA QUILLA
AMA LLULLA
AMA SHUA

García Moreno (3150) 65-48 y Chile. Telfs.: (593 2) 2581502 / 2581503 / 2581319 / 2581410 / 2581600 Fax: 258136
www.codenpe.gov.ec email: pueblos@codenpe.gov.ec
Quito, Ecuador

ANEXOS 8 Acta constitutiva de la caja solidaria

CAJA SOLIDARIA “FE Y ESPERANZA”

Fundada el 16 de Diciembre del 2000

Comuna - Jambeli - Santa Elena

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA CAJA SOLIDARIA “FE Y ESPERANZA”

En la comuna, Jambeli, de la Parroquia Colonche, Cantón y Provincia de Santa Elena, el día 24 de Julio del 2010, siendo las 20:00h, previa Auto-convocatoria se reúnen las siguientes señoras: Ascencio Muñoz Fanny Elisa, Ascencio Sancan Mercedes Azucena, Borbor Ascencio Lidia Rosa, Borbor Orrala Fátima Rocío, Borbor Suarez Nancy Gregorio, Gonzabay Ascencio Felicita, Gonzabay Ascencio Bertha Yolanda, Gonzabay Ascencio Nelly María, Gonzabay Gonzalez María Sara, Malave Borbor Mercy Carmen, Malave Muñoz Teresita de Jesús, Miraba Pozo Janeth Maribel, Pozo Gonzabay Ysabel Mercedes, Pozo Quirumbay Carmen Esperanza, Pozo Quirumbay Lucia Susana, Suarez Domínguez Flor María, Suarez Figueroa Grey Mery, Quirumbay Miraba Carmen Elizabeth, Rosales Muñoz Rosa Leonor, Tomalá Malave Yamila Elena, Tomalá Villao Rosa Emilia Tomala Borbor Feliciano Elvira; Quienes voluntariamente y por sus propios derechos acuden hasta la casa de la Sra. Lidia Borbor Ascencio, ubicado diagonal a la cancha de uso múltiple de la comuna para constituir la Caja Solidaria. Inmediatamente toma la Palabra la señora. Lidia Borbor Ascencio, quien se dirigió a las presentes y expresa un saludo cordial de bienvenida, al mismo tiempo manifestó que quienes nos hemos reunidos en la noche de hoy conocemos la historia de las cajas solidarias que iniciamos en el año 2000, con el EXPRODEPINE, bajo la dirección del economista Carlos Saen; han transcurrido varios años y nosotras siempre hemos estado trabajando en nuestras actividades, nuestra organización no ha muerto, contamos con el capital semilla que nos iniciamos no hemos perdido como ha ocurrido en otras comunas, tenemos nuestros balances económicos, nuestros estados de pérdidas y ganancias sabemos cuánto son nuestros ingresos y egresos estamos trabajando pero no tenemos una organización jurídica que nos permita legalizar nuestras actividades así como buscar nuevos proyectos para capitalizar nuestra caja. Pide la palabra la señora. Fanny Ascencio Muñoz saluda y dice que su presencia es gracia a la invitación de la señoras Lidia, si estamos reunidas y vamos a tomar la decisión de constituirnos en una organización jurídica tenemos que hacerlo ya que la ley y la dirigencia comunal tienen que apoyarnos no hay problemas. Pida la palabra la señora. Nelly Gonzabay Ascencio saluda y dice que ha conversado con varias compañeras de la comuna Palmar y le han manifestado que en Santa Elena funciona una oficina del CODENPE, bajo la dirigencia del Señor Rómulo Méndez Tomala, ex presidente de la Federación de comunas y que el apoyo para sacar la vida jurídica en el Codenpe que este trámite es rápido nosotras podemos pedir ayuda para sacar la vida jurídica en el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador, CODENPE. Pide la palabra la señora Rosa Tomala Villao, saluda y dice estoy muy de acuerdo que nos organicemos en caja solidaria para poder participar en diferentes actividades así como ejercer y hacer cumplir nuestros derechos que tenemos como mujer. Luego de esto interviene la señora. Lidia Borbor Ascencio, por segunda ocasión y manifiesta que de conformidad con las reglas del procedimiento parlamentario se tiene que nombrar una directora de Asamblea y una Secretaria Ad-doc., para que ordenadamente dirija todo el proceso de constitución de nuestra organización, puesto a consideración todas las presentes estuvieron de acuerdo.

CAJA SOLIDARIA “FE Y ESPERANZA”

Fundada el 16 de Diciembre del 2000
Comuna - Jambeli – Santa Elena

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| • Vicepresidente | Flor María Suarez Domínguez |
| • Secretario | Bertha Yolanda Gonzabay Ascencio |
| • Tesorero | Mery Grey Suarez Figueroa |

4. Elección del Comité de Vigilancia

El comité de Vigilancia fue electo de manera unánime por todas las presentes.


- ✓ Sra. María Sara Gonzabay Gonzabay
- ✓ Sra. Teresita de Jesús Malave Muñoz
- ✓ Sra. Carmen Elizabeth Quirumbay Miraba


Luego de la Elección de la directiva, y el comité de Vigilancia la Directora de Asamblea manifiesta que se debe hacer el juramento de rigor, acto seguido se solicita a la Sra. Rosa Tomala Villao, realice el juramento de rigor. Se procede a la toma del juramento y posesión a los miembros de la Directiva.

5. Resoluciones. La Directora de Asamblea agradece a los presentes por su colaboración a sí mismo manifestó que considera que se ha cumplido con el objetivo propuesto solo solicita no dejar sola a la directiva que hemos electo la noche de hoy, tenemos que acudir a la reuniones para hacer un plan de trabajo, ver la forma de cómo tenemos que trabajar con los créditos en la caja solidaria a sí mismo solicita que las compañeras elegidas y todas las socias entreguen sus cédulas y papeleta de votación para iniciar los trámites en el Consejo Nacional de Desarrollo de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador Codenpe.

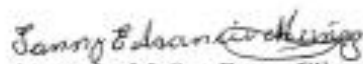
Las assembleístas autorizan a la directiva electa, tome contacto con el señor Rómulo Méndez para solicitarle apoye en la consecución de la vida jurídica de la Caja Solidaria en el CODENPE de la ciudad de Quito.

Luego por no haber que más tratar se clausuro la asamblea, siendo las 23 H00 del día 24 de julio del 2010.


Lidia Rosa Borbor Ascencio
Directora de Asamblea


Nancy Gregoria Borbor Suarez
Secretario Ad-doc.

SOCIAS


Ascencio Muñoz Fanny Elisa


Ascencio Sancan Mercedes Azucena



CAJA SOLIDARIA "FE Y ESPERANZA"

Fundada el 16 de Diciembre del 2000
Comuna - Jambeli - Santa Elena

Borbor Orrala Fátima Rocío

Gonzabay Ascencio Felicitia

Gonzabay Ascencio Bertha Yolanda

Gonzabay Ascencio Nelly María

Gonzabay González María Sara

Malave Borbor Mercy Carmen

Malave Muñoz Teresita de Jesús

Miraba Pozo Janeth Maribel

Pozo Gonzabay Ysabel Mercedes

Pozo Quirumbay Carmen Esperanza

Pozo Quirumbay Lucia Susana

Suárez Domínguez Flor María

Suárez Figueroa Grey Mery

Quirumbay Miraba Carmen Elizabeth

Rosales Muñoz Rosa Leonor

Tomalá Malave Yamila Elena

Tomalá Villao Rosa Emilia

Tomalá Borbor Felicitia Elvira

CERTIFICO. Que la presente acta es fiel copia del original que reposa en el libro de actas, de la caja solidaria Fe y Esperanza al que me remito en caso necesario

Comuna Jambeli, 8 de Septiembre del 2010.

Nancy Gregoria Borbor Suarez
SECRETARIO AD-DOC.

FOTO N°1 Asamblea de socias



Fuente: Caja solidaria fé y esperanza.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

FOTO N°2 Encuesta a socias



Fuente: Socias de la Caja solidaria fé y esperanza.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

FOTO N° 3 Encuesta aplicada a clientes



Fuente: Clientes de la Caja solidaria fé y esperanza.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

FOTO N°4 Socias de la caja solidaria



Fuente: Socias de la Caja solidaria fé y esperanza.
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales

FOTO N°5 Comuna Jambelí



Fuente: Comuna Jambelí
Elaborado por: Karen Rodríguez Rosales