



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN
PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: KATTY VALERIA DEL PEZO SORIANO.

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO, M.I.M.

**LA LIBERTAD – ECUADOR
2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN
PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN
Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: KATTY VALERIA DEL PEZO SORIANO.

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO, M.I.M.

**LA LIBERTAD – ECUADOR
2015**

La Libertad, Noviembre del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación de “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por la Señora Katty Del Pezo Soriano, egresada de la Carrera Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Desarrollo Empresarial; me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, apruebo este tema en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Karina Bricio Samaniego, M.I.M.

TUTOR.

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de Titulación o Graduación “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIODÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por quien suscribe la presente declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica de la autora. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, marzo del 2015.

Atentamente,

KATTY VALERIA DEL PEZO SORIANO
C.C. 0923564512.

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mis queridos padres que son Uvaldo e Isabel, quienes han sido los autores de mi formación y han ayudado en todo momento, ellos me enseñaron que quien no espera vencer ya ha sido vencido sus valores y principios fueron fomentados desde el inicio de mi vida estudiantil, también le dedico esta etapa a mi pequeña hija María Noelia que su nacimiento me inspiro para superarme y ser luego un ejemplo; el amor, el respeto y la humildad son la base para tener una profesión.

Katty Valeria Del Pezo Soriano

AGRADECIMIENTO

Al Todopoderoso que me dio la sabiduría para la culminación del trabajo de titulación.

A la UPSE que ha sido parte de mi formación profesional; a cada uno de los profesores que cultivaron en mí sus conocimientos y con sus experiencias han hecho que se promueva la curiosidad de experimentarlo como un profesional, a la Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM. Por su guía en la tutoría de mi tesis.

A la Asociación Peninsular de Radiotécnicos por darme la información necesaria para realizar la tesis.

Además a mi esposo y a mi hija por su comprensión en la elaboración de mi tesis

Katty Valeria Del Pezo Soriano

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

CPA. Mariela Reyes Tómalá. MSc.
**DIRECTORA DE CARRERA (e)
DESARROLLO EMPRESARIAL**

Econ. Karina B. Samaniego, M.I.M.
TUTOR

Ing. Sofía Lovato Torres, PHD.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. José Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTADA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIODÉCNICOS
DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015.”**

Autor: Katty Valeria Del Pezo Soriano.

Tutor: Econ. Karina Bricio Samaniego.

RESUMEN.

El trabajo de titulación tiene la finalidad de la elaboración de un Diseño organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, analizando en primera instancia la situación actual de la asociación para luego realizar un estudio que consiste en la recolección de datos importantes a directivos, socios y clientes mediante el instrumento de investigación encuesta y de la misma manera conocer las experiencias de los especialistas por medio de una entrevista para obtener información sobre las necesidades que se desea satisfacer para el mejoramiento de la entidad, el diseño trata de crear fuentes organizativas, creando misión, visión, filosofía, reglas que permitan fomentar la gestión administrativa de la asociación. Para la creación del diseño organización se debe de tener en cuenta el modelo a utilizar para luego buscar la información que presente las definiciones de los conceptos que contienen la creación de un diseño.

El proyecto contiene para su aplicación un plan de acción con su respectivo presupuesto que permitirá tomar acciones correctas por parte de los socios y directivos de la asociación en beneficio del buen funcionamiento interno que refleje organización en la parte externa de la institución.

Además se enseñará a los socios y directivos electos que trabajen de acuerdo al cumplimiento de los objetivos tomando como base la elaboración de una estructura organizacional que contiene el manual de funciones para guía de las acciones que deben realizar los directivos como cabeza principal; y buscar alternativas para problemas administrativos que sustenten y direccionen por un buen camino a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRAFICO.	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	2
Tema.....	2
Problema	2
Planteamiento del problema.....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema	4
Sistematización del problema	4
Evaluación del problema.....	5
Justificación.....	6
Teórica.....	6
Metodológica.....	7
Práctica.....	8
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Hipótesis.....	10
Operacionalización.....	10

CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1.Antecedentes del tema.....	13
1.2. La estructura organizacional	15
1.2.6.1.- Análisis Situacional	25
1.2.6.2.- Dirección estratégica.....	30
1.2.6.3.- Proyección de la estructura organizacional	33
1.2.6.4.- Resultados de efectividad	39
1.3. Gestión administrativa	41
1.3.1. Definición de Gestión	41
1.3.2. Recursos de la organización.....	45
1.3.4. Productos o servicios.....	47
1.3.5 Financiamiento.....	48
1.4.- Marco legal	50
Constitución política del ecuador.....	50
Plan nacional del buen vivir	51
Ministerio de inclusión económica y social	53
CAPÍTULO II	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.1 Diseño de la investigación	55
2.2 Modalidad de la investigación	57
2.3. Tipos de investigación.....	58
2.4 Alcance de la investigación.....	59
2.5. Métodos de investigación.....	60
2.6. Técnicas de recolección de datos	62
2.7. Instrumentos de la investigación.....	63
2.7.1 Guión o Formato de Entrevista	63
2.7.2. Cuestionario	64
2.8. Población y muestra	65
2.8.1. Población.....	65
2.8.2. Muestra.....	65

CAPÍTULO III.....	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	69
3.1. Análisis de los resultados de la entrevista.....	69
3.2. Análisis de resultados de las encuestas	72
3.3. Conclusiones	104
3.4. Recomendaciones.....	105
CAPÍTULO IV.....	106
DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”	106
4.1. Presentación	106
4.2. Datos de identificación de la asociación	107
4.3. Justificación del diseño organizacional.....	108
4.4. Modelo de Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.	109
4.5 Elemento del diseño organizacional.....	110
4.6. Dirección estratégica	118
4.7. Proyección de la estructura organizacional.....	121
4.8. Resultados de efectividad.....	140
4.9. Presupuesto para la realización del proyecto	142
Conclusiones	149
Recomendaciones.....	150
Bibliografía	151
Anexo	174
Glosario	177
Abreviaturas	180

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 1 Operacionalización de la variable	11
CUADRO # 2 Técnicas e instrumentos de investigación	63
CUADRO # 3: Distribución de la población.	65
CUADRO # 4: Distribución de la muestra	67
CUADRO # 5: Información sobre escolaridad	73
CUADRO # 6: Información sobre diseño organizacional.	74
CUADRO # 7: Implementación de un diseño organizacional.	75
CUADRO # 8: Organización.	76
CUADRO # 9: Medir eficacia.....	77
CUADRO # 10: Departamentos funcionales	78
CUADRO # 11: Objetivos.	79
CUADRO # 12: Jerarquía.	80
CUADRO # 13: División de trabajo.	81
CUADRO # 14: Reglas y procedimientos.	82
CUADRO # 15: Información sobre escolaridad.	83
CUADRO # 16: Información sobre diseño organizacional.	84
CUADRO # 17: Coordinación.....	85
CUADRO # 18: Sistema de comunicación.....	86
CUADRO # 19: Beneficios.....	87
CUADRO # 20: Liderazgo.....	88
CUADRO # 21: Motivación	89
CUADRO # 22: Departamentos funcionales.	90
CUADRO # 23: Objetivos para el desempeño.	91
CUADRO # 24: Jerarquía.	92
CUADRO # 25: División de trabajo.	93
CUADRO # 26: Coordinación.	94
CUADRO # 27: Reglas y procedimientos.	95
CUADRO # 28: Nivel de escolaridad.	96
CUADRO # 29: Servicio de reparación.....	97
CUADRO # 30: Servicio satisfactorio.....	

CUADRO # 31: Dificultad en reparación.....	99
CUADRO # 32: Capacitación.....	100
CUADRO # 33: Precios accesibles.....	101
CUADRO # 34: Comunicación fluida.....	102
CUADRO # 35: Beneficios esperados.....	103
CUADRO # 36 Matriz Estratégica Factores Internos – MEFI.....	112
CUADRO # 37 Matriz Estratégica Factores Internos – MEFE.....	114
CUADRO # 38 F.O.D.A. Estratégico.....	115
CUADRO # 39: Presupuesto General Anual.....	142
CUADRO # 40: Presupuesto de Recursos Humanos.....	143
CUADRO # 41: Materiales y equipos.....	144
CUADRO # 42: Publicidad y comunicación.....	145
CUADRO # 43: Capacitación.....	145
CUADRO # 44 Plan de Acción.....	146

ÍNDICE DE GRAFICO.

GRÁFICO # 1 Modelo de daft.....	21
GRÁFICO # 2 Modelo de Labrada Sosa	23
GRÁFICO # 3: Información sobre escolaridad	73
GRÁFICO # 4: Información sobre diseño organizacional.....	74
GRÁFICO # 5: Implementación de un diseño organizacional.	75
GRÁFICO # 6: Organización.....	76
GRÁFICO # 7: Medir eficacia.....	77
GRÁFICO # 8: Departamentos funcionales	78
GRÁFICO # 9: Objetivos.....	79
GRÁFICO # 10: Jerarquía.	80
GRÁFICO # 11: División de trabajo.	81
GRÁFICO # 12: Reglas y procedimientos.....	82
GRÁFICO # 13: Información sobre escolaridad.	83
GRÁFICO # 14: Información sobre diseño organizacional.....	84
GRÁFICO # 15: Coordinación	85
GRÁFICO # 16: Sistema de comunicación.	86
GRÁFICO # 17: Beneficios.....	87
GRÁFICO # 18: Liderazgo.....	88
GRÁFICO # 19: Motivación.....	89
GRÁFICO # 20: Departamentos funcionales.	90
GRÁFICO # 21: Objetivos para el desempeño.....	91
GRÁFICO # 22: Jerarquía.	92
GRÁFICO # 23: División de trabajo.	93
GRÁFICO # 24: Coordinación.	94
GRÁFICO # 25: Reglas y procedimientos.....	95
GRÁFICO # 26: Nivel de escolaridad.	96
GRÁFICO # 27: Servicio de reparación.	97
GRÁFICO # 28: Servicio satisfactorio.	98
GRÁFICO # 29: Dificultad en reparación.	99

GRÁFICO # 30: Capacitación.	100
GRÁFICO # 31: Precios accesibles.	101
GRÁFICO # 32: Comunicación fluida.	102
GRÁFICO # 33: Beneficios esperados.	103
GRÁFICO # 34 Diseño Organizacional.	109
GRÁFICO # 35: Organigrama de la Asociación	121
GRÁFICO # 36: Cuadro de Mando Integral.....	139

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO # 1: Guía de entrevista.....	154
ANEXO # 2: Cuestionario directivos	157
ANEXO # 3: Cuestionario para los socios.....	161
ANEXO # 4: Cuestionario para los clientes	165
ANEXO # 5 Ficha de Evaluación.	168
ANEXO # 6 Sistema de Control de Información	169
ANEXO # 7 Sistema de Información y Control de Documentación	170
ANEXO # 8 Plan de Socialización	171
ANEXO # 9 Cronograma de socialización	172
ANEXO # 10: Presupuesto de los gastos del proyecto	173
ANEXO # 11 Carta de Autorización de la Asociación.....	174
ANEXO # 12 Socialización	175

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo principal la elaboración de un “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN PENÍNSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD” para el fortalecimiento de la gestión administrativa.

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos se encuentra situado en el cantón La Libertad Barrio “Simón Bolívar”, fue creado el 3 de mayo de 1979 por un pequeño grupo de socios dedicados a la reparación de artefactos eléctricos con el fin de cubrir las necesidades de funcionamientos de sus locales, actualmente hay 19 socios de los cuales 6 forman parte de la directiva, y la diferencia son socios.

Esta asociación tiene falencias en el área administrativa, aquello motivó la creación de un diseño organización que contará con lo siguiente: una estructura organizacional, dirección estratégica, manual de funciones de cada uno de los miembros de la directiva, política y reglas que orienten al cumplimiento de objetivos.

La provincia de Santa Elena ayuda a estas organizaciones por medio de capacitaciones del SETEC, pero esto no cubre la necesidad de organización, por ello se estima la creación de un diseño organizacional para mejorar la administración de esta entidad; la competitividad hace necesario buscar medios para organizarse, vincularse y buscar nuevas alternativas para su desarrollo común, tomando en consideración que cada socio posee su lugar de trabajo en diferentes puntos localizados en el cantón La Libertad, que en ocasiones están en desventajas porque carecen de una estructura organizacional que sirva como guía que permita su desenvolvimiento y liderazgo dentro de su actividad.

Para el logro de los objetivos es necesario que los directivos tengan el control de las actividades que se desarrollen dentro de la organización, de ellas depende el éxito o fracaso de la misma,

El trabajo permitirá a la asociación contar con una herramienta para el desarrollo de las actividades y las funciones de los miembros que conforman la entidad. El presente proyecto consta de cuatro capítulos.

En el **Capítulo I**, este contiene el marco teóricos; es decir los conceptos que contiene un diseño organizacional, los mismos que se desarrollan para la elaboración de la propuesta que son los siguientes: conceptos, importancia, modelos de diseño organizacional y sus componentes como son el análisis situacional, la proyección estratégica, proyección del diseño y los resultados de efectividad.

En el **Capítulo II**, se refiere a toda la metodología que se necesitó para la investigación, aplicando los métodos, técnicas e instrumentos para recolección de datos y realizar los análisis respectivos concluyendo con las recomendaciones y conclusiones; hay que considerar que la investigación no es experimental, para el desarrollo se utiliza un estudio cuantitativo y cualitativo analizándose los aspectos humanos que proporcionan características importantes para el proceso de elaboración del diseño.

En el **Capítulo III**, incluye la tabulación, análisis e interpretación de los datos obtenidos en la investigación mediante las entrevistas realizadas a los especialistas y las encuestas realizadas a los directivos, socios y clientes de la asociación, enfatizando la necesidad de elaborar un diseño organizacional para fortalecer la gestión administrativa de la institución.

En el **Capítulo IV**, en este capítulo se presenta la propuesta del modelo de Diseño Organizacional de Richard L. Daft, que permite mejorar los procesos internos en la asociación Peninsular de Radiotécnicos, iniciando con el análisis situacional para la elaboración de los componentes del diseño que son: dirección estratégica como la filosofía, misión, visión, valores y principios, los objetivos y estrategias institucionales, la proyección de la estructura organizacional como el organigrama, descripción de cargos, políticas, reglas, cultura y clima organizacional, culminando con los resultados de efectividad

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

INFLUENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS, MEDIANTE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL. ELABORACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN PENÍNSULAR DE RADIOTÉCNICOS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”

PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial el diseño organizativo ha venido manifestando un alto dinamismo, en correspondencia con el desarrollo político, económico, social y tecnológico, así como con las transformaciones operadas en el entorno en el que se desempeñan las organizaciones contemporáneas, las que, para sobrevivir, desarrollarse y avanzar hacia la excelencia, tienen que utilizar con racionalidad y visión de futuro el capital que poseen.

Cuando el ritmo de cambio supera la velocidad con que las organizaciones enfrentan las nuevas circunstancias, los diseños organizacionales establecidos quedan obsoletos y pueden convertirse en una barrera que amenace la supervivencia de la organización. Evitar esto, constituye una tarea esencial para el equipo de dirección, tanto en el reconocimiento de la necesidad del cambio como en ser su agente principal.

En la actualidad se conoce que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en el Ecuador que están constituidas carecen de diseños organizacionales, el cual debe de manejarse con la división de las diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas. Esto permitirá tener en claro los objetivos

organizacionales definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

Las Asociaciones a nivel Peninsular se encuentran en la actualidad constituidas en base a reglamentos y estatutos; pero al momento de indagar acerca de su misión, visión y objetivos, los realizan empíricamente sin alguna normativa.

Con la elaboración de un diseño organizacional para las asociaciones en general se busca encaminar a las mismas a un marco organizativo, en la cual puedan conocer el porqué de su razón social, misión, visión y objetivos para luego llegar a cumplir las metas trazadas.

El problema principal es la desorganización dentro de la administración, tomando en consideración que los socios realizan reuniones semanales para eliminar falencias y buscar soluciones a inconvenientes, pero al no poseer un manual de funciones, organigramas, guías; esto se torna muy complicado.

La asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, se inició con el objetivo de obtener beneficios comunes para todos los reparadores de equipos eléctricos, esta asociación consta de 19 miembros que se dedican a la venta de repuestos, reparación de equipos eléctricos y ambas funciones.

Crece entonces como un motivo inicial para realizar un diseño organizacional que les permita superarse en su rama.

No contar con el flujo de efectivo y de capital para solventar gastos que demanda la asociación, provoca que no cuente con infraestructura adecuada, y deficientes herramientas que permitan el desarrollo y por ende induce una desorganización en la entidad. El mundo de la tecnología evoluciona constantemente, aparecen nuevos mecanismos, y para hacer frente a este obstáculo se necesita un sistema de capacitación constante.

Se analiza que en el mercado nacional de los electrodomésticos, durante los últimos años hemos sido testigos de diversos fenómenos, desde la aparición de las

nuevas tecnologías, pasando por la masificación de los productos digitales hasta llegar a la expansión de las industrias que hoy acaparan este mercado.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo : Emprendimiento en el Sector Técnico

Área : Organización

Aspecto : Diseño de un modelo Organizacional

Tema : Influencia de una estructura organizacional en fortalecimiento de la gestión administrativa mediante un diagnóstico situacional. Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La libertad año 2015.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye una estructura organizacional en fortalecimiento de la gestión administrativa para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2015?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características y necesidad de un diseño organizacional como alternativa del desarrollo institucional en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos?

¿Qué efectos positivos traería el ejecutar un diseño organizacional a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad?

¿En que mejoraría la calidad de vida de los miembros de la asociación?

¿Qué facilidades económicas generaría el trabajo en conjunto?

¿En qué situación pretende estar la organización con un Diseño Organizacional?

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Los aspectos que se tomarán en cuenta para el análisis respectivo de la evaluación del problema para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, son los siguientes:

Delimitado. Necesidad de un diseño organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Claro. La propuesta responde en crear un diseño organizacional adecuado a las necesidades de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Evidente. La propuesta mejora la administración de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para obtener un buen funcionamiento a través de la coordinación y funciones de cada colaborador.

Concreto. La propuesta de un diseño organizacional fortalecerá las responsabilidades de los directivos electos en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Relevante. La asociación debe ser considerada como un factor importante para el desarrollo y crecimiento de la organización y de los socios, entre ellos deber de coadyuvarse entre sí.

Original. Se trata de un diseño organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena que permita responder a los problemas de la empresa y del personal de manera eficaz.

Factible. La importancia de realizar un diseño organizacional permite diagnosticar el desempeño de los socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, reflejando el esmero en cada una de las acciones realizadas.

JUSTIFICACIÓN

Teórica

La presente investigación pretende, a través de la aplicación de conceptos relacionados a la administración y al diseño organizacional, hallar las definiciones a cuestiones e interrogantes internas de la organización, que permitan el análisis de las variables de investigación y la generación de una propuesta en base a los resultados de la investigación.

El diseño organizacional se basa en la organización adecuada de las actividades que se realizan en la institución, permitiendo el uso adecuado de sus recursos, haciéndolos a su vez más productivos al coordinar las actividades, enfocándose a las metas que deben ser alcanzadas y en crear una buena cultura organizacional.

Según Diez E. (2001) expresa su conceptualización acerca de diseño definiéndolo de la siguiente manera:

“El diseño organizativo es la ordenación específica de las tareas y actividades los cuales se desarrollan dentro de una organización sin dejar de lado el entorno, a través de un conjunto de procesos, de forma que permite configurar una estructura en la cual se relacionan individuos y recursos con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos” pág. # 285.

Los constantes cambios que se generan en el entorno actualmente han hecho necesario que se apliquen nuevas estrategias que ayuden a mejorar la administración de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena haciéndolas más productivas, de tal manera que se puedan mejorar los servicios que estas brindan o la calidad de los productos que expenden, satisfaciendo cada vez más las necesidades de los clientes adaptándose así al entorno en el que se desenvuelven para ser competitivos e ir creciendo como institución en el día a día para ser una institución grande y estable.

Metodológica

Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación, se aplican técnicas y estrategias metodológicas como la encuesta y entrevista que permitan recolectar la información necesaria para la realización de la propuesta de diseño organizacional.

“La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos.

Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo”. Consultado el 23 de Abril del 2013 en <https://es.wikipedia.org/wiki/Metodolog%C3%ADa>

Además, La metodología establece los lineamientos que se requieren para comprobar el levantamiento técnico de información, para el cual se recurrirá a la elaboración de un formato de cuestionario, anticipadamente se determinará la población correspondiente y la selección de la muestra se hará de forma aleatoria.

Bajo una población finita referente los socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena y la aplicación de los instrumentos de recolección que permitan luego de ellos realizar su tabulación y análisis.

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la investigación, se podrá encontrar soluciones viables para aumentar el rendimiento de la organización, beneficiando a los socios.

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, procurando la satisfacción de sus clientes que son su principal fuente de ingresos, así como también la de sus asociados para una excelente organización.

Práctica

A través de los objetivos establecidos para la investigación, se conocerá soluciones puntuales a las dificultades halladas en el manejo administrativo de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos y los pasos a seguir para alcanzar los objetivos propuestos por la asociación.

El propósito de una investigación es dejar constancia por escrito, apoyándonos en hechos, el potencial de la propuesta que se genera una vez realizada la investigación, para aumentar la eficiencia administrativa de la asociación de Asociación Peninsular de Radiotécnicos, cantón La Libertad.

Hay que tener muy claro el propósito de éste y a qué público se dirige para que se logre cubrir sus necesidades y descubrir además nuevos desafíos que puede enfrentar la asociación.

El presente trabajo está diseñado para determinar la relación que hay entre el establecimiento de un diseño organizacional adecuado con el mejoramiento del logro de los objetivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad.

De manera que incidan sobre la inexistencia de un diseño organizacional, estableciendo un modelo que permita la coordinación de sus actividades, aportando a la mejora de la productividad, al crecimiento, desarrollo de la asociación, del cantón La Libertad y de la Provincia.

En la actualidad la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, no posee una estructura organizativa lo cual tiene un gran efecto en la productividad por lo que no hay un control.

La implementación del diseño organizacional ayudará que a futuro haya una mejora en el sector, debido a que es necesario un accionar con preparación por lo que se tomarán en cuenta varias teorías que ayuden a la conducción hacia el objeto del estudio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la influencia de una estructura organizacional en el fortalecimiento de la gestión administrativa de la institución, mediante un diagnóstico situacional para la elaboración de un Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

Apoyar teóricamente la investigación del diseño organizacional basado en las teorías de autores especialistas en el tema que facilite el sustento de la propuesta.

Analizar la situación actual de la asociación peninsular de radiotécnicos del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena.

Delimitar la metodología en base a técnicas e instrumentos de investigación, que faciliten la obtención de información real y confiable.

Analizar los datos obtenidos, a través de cuadros y gráficos estadísticos para la elaboración de la propuesta de diseño organizacional en base a los resultados, estableciendo conclusiones y recomendaciones.

Diseñar la estructura organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

HIPÓTESIS

La influencia de una estructura organizacional en el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, mediante un diagnóstico situacional.

Ho: La elaboración de la estructura organizacional es independiente del fortalecimiento de la gestión administrativa de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Ha: El fortalecimiento de la gestión administrativa es dependiente de la estructura organizacional de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

6. OPERACIONALIZACIÓN

Paredes W. y Paredes N. (2011)

“La operacionalización permitirá diseñar los instrumentos para recopilar la información que se utilizara en la prueba de a hipótesis” Pág. 24.

CUADRO # 1 Operacionalización de la variable

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La influencia de una estructura organizacional en el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos mediante un diagnóstico situacional.	Independiente Estructura Organizacional.	Considerado también diseño organizacional. Es la determinación de acuerdo a los trabajos en el análisis situacional, en la dirección estratégica, mediante la gestión de necesidades de tareas con objetivos bien planteados en la proyección de la estructura organizacional que ayude la división de trabajo de cada empleado con responsabilidad, aprovechando los recursos que cuenta la organización, optimizando continuamente con la finalidad de alcanzar resultados de efectividad en la empresa.	Diseño Organizacional. Análisis Situacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis interno. ✓ Mefi. ✓ Análisis externo. ✓ Mefe. ✓ Matriz F.O.D.A. 	¿Dispone la Asociación de una base legal para operar?	Cuestionario de encuestas Guía de Entrevistas
			Dirección Estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Filosofía, misión, visión, valores y principios. ✓ Objetivos institucionales. ✓ Estrategia institucionales 	¿Qué tan importante considera usted? ¿Qué es la misión y visión de la asociación?	
			Proyección de la estructura Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura Organizacional y Funcional. ✓ Descripción de Cargos. ✓ Políticas y reglas. ✓ Cultura Organizacional. ✓ Clima Organizacional. ✓ Vínculos inter-organizacional 	¿Considera usted importante que toda asociación debe contar con organización formalmente establecida, departamentos, secciones y/o unidades de trabajo?	
			Resultado de efectividad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Evaluación de desempeño ✓ Sistema de control y seguimiento ✓ Presupuesto ✓ Plan de Acción 	¿Contribuye la organización formal a la consecución de los objetivos de la asociación?	

Fuente: Operacionalización de la variable.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	
La influencia de una estructura organizacional en el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, mediante un diagnóstico situacional.	Dependiente Gestión Administrativa	Es la ciencia social y técnica que se ocupa de planificar, organizar, direccionar y controlar los recursos (financieros, materiales y tecnológicos) de la empresa con el fin de obtener el máximo beneficio posible.	Aspectos constitutivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constitución ✓ Reglamentos ✓ Normativas. 	¿La asociación cuenta con reglas y procedimientos para el cumplimiento de sus actividades?	Cuestionario de encuestas
			Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Dirección ✓ Control 	Existe jerarquía dentro de la asociación en las actividades que se asigna a cada socio.	
			Recursos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Humano ✓ Físico - material. ✓ Económico - financiero. 	¿Conoce usted si la asociación cuenta con departamento funcional?	
			Productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reparación de electrodomésticos. ✓ Mantenimiento de electrodomésticos. ✓ Venta de electrodoméstico de segunda mano. 	¿Considera usted que una mejor organización dentro de la asociación traería múltiples beneficios?	
			Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auto Gestión. ✓ Acceso a crédito. ✓ Proyección presupuestaria. 	¿Cree usted que la motivación para los miembros de la asociación es importante para el desempeño de las funciones?	

Fuente: Operacionalización de la variable.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

Es evidente que los seres humanos por naturaleza necesitan asociarse para mejorar su calidad de vida, los seres humanos combinan la situación de buscar nuevas estrategias de desarrollo tanto en la vida familiar como laboral, es por ese motivo que los socios tienden a capacitarse para su desarrollo productivo y económico empleando las estrategias de direccionamientos de forma efectiva.

Prácticamente ya es historia el hecho de que las asociaciones son instituciones sumisas y lentas con poco desarrollo, para que una institución sea desarrollada necesita sobrepasar los límites de organización desde la parte física hasta la parte humana en cuanto al desarrollo de sus funciones.

El aspecto de la globalización ha alterado a los consumidores porque ellos compran productos con la más alta tecnología y eso es lo que a los miembros debe interesarlos más, debe existir una preparación justificada y es por ese motivo que incluso el estado ecuatoriano se ha preocupado por brindar nuevas fuentes de financiamiento para que las asociaciones tengan rápido acceso a ellas.

Para optimizar los nuevos procesos laborales es indispensable crear nuevos entes de administración en este caso la elaboración de un diseño organizacional, en vista que los clientes cada vez son más exigentes ante los reparadores de equipos eléctricos.

Considerando el clima organizacional en las asociaciones es tenso considerando que existen desacuerdos en la forma de administrar por parte de los directivos, en varias ocasiones esto es una realidad porque los presidentes a veces se toman el mando de dictador, es decir que tienen la última palabra y no debería ser así, de la misma manera los socios generando conflicto internos.

Las asociaciones para sobrevivir en el mercado necesitan implementar diseños organizacionales para mantener a la organización flexible y competir con dinamismo creando nuevos aprendizajes de procesos administrativos para la formación del saber ser y del saber hacer.

La implementación de los diseños organizacionales en las asociaciones es un auge desde hace más de 80 años, presenta aspectos de gran importancia estratégica para mantenerse en el mercado

El diseño organizacional invita a los miembros de las asociaciones a mantener una conducta madura en todas las actividades que se realizan para su desarrollo, es decir si los miembros trabajan de una manera comprometida y responsable para la asociación esto permitirá tener eficiencia. El clima de la organización permitirá dar una percepción de confianza hacia afuera lo cual fortalece a la institución. En la investigación se enfatizará específicamente en esos dos aspectos de definir los puestos de trabajo y tratar de mejorar la cultura organizativa para proyectar organización hacia nuestros clientes fijos con el objetivo de cumplir con la eficiencia.

Los investigadores manifiestan desde el siglo XIX, sobre el poder del comportamiento del individuo, tal es el caso que el clima que se presente en la organización determina como los integrantes perciben su trabajo y por ende su productividad y su satisfacción como los más importantes.

La percepción del clima laboral responde a la pregunta hacia un trabajador ¿le gusta pertenecer en la institución? Obviamente abra muchas respuestas porque los integrantes reciben su propia percepción de su lugar de ocupación.

Las organizaciones a nivel general han evolucionado hasta el punto de llegar a la agrupación de pequeños grupos que se dedican a las mismas actividades y que para subsistir y desarrollarse como entes de servicio se asocian con el fin de convertirse en instituciones legalmente constituidas. Los socios se agruparon con la finalidad de satisfacer los intereses comunes de cada uno de ellos y obtener beneficios equitativos para todos.

1.2. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.1. Conceptualización

Un diseño organizacional no sólo se trata de hacer un organigrama ni de establecer rangos jerárquicos, sino que es el proceso de distribuir adecuadamente los recursos que se posee considerando a su vez el ambiente interno y externo en que se desarrolla, así mismos los factores que pueden influir en el buen desarrollo de las actividades cómo se las ha planeado, y de crear una cultura entre los miembros de la misma para que se puedan alcanzar los objetivos que la organización se ha propuesto. Por lo cual se considera que:

“El diseño organizacional es un proceso, donde los gerente toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización. Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando.” Consultado el 6 de Noviembre del 2012 en <http://jianethm.blogspot.com/>

La importancia del diseño organizacional para Higueta, D. (2011)

“El diseño organizacional es un tema importante en el pensamiento y la práctica de la gestión. El diseño y rediseño de las organizaciones es una actividad central de consultores y ha sido un punto clave de esta disciplina.” Pág. # 74.

El diseño organizacional ayuda a que las actividades que se desarrollan en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, sean realizadas de la manera más coordinada y que aporten a que cada día la institución vaya desarrollándose y creciendo, llegando a tomar las decisiones adecuadamente y de manera oportuna para el beneficio de los integrantes de la organización, generando una mayor efectividad de las acciones y que cada individuo aporte y se motive a contribuir con la organización para su crecimiento y salir adelante en forma conjunta, tomar las mejores decisiones socializándolas con todos los socios.

1.2.2. Importancia del diseño organizacional

El diseño organizacional es importante porque se manifiesta la organización en los trabajadores, buscando la eficiencia, efectividad y productividad en el desarrollo de sus funciones o labores que emprenden en sus locales de reparación de equipos eléctricos de alta tecnología.

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.

Garzón Castrillón Manuel. (2005). Manifiesta que:

La importancia que se le da al diseño organizacional se deriva de que el talento humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier como consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización(organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo(equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente, cuando se tenga indicios de eclosión.(Pág. # 41)

Se llega a definir que el diseño organizacional es importante porque se encarga de manejar a las organizaciones con el fin de dividir tareas para lograr una coordinación efectiva donde se necesita apoyo y sustentabilidad.

Es decir que en las estructuras organizacionales tales como el nivel jerárquico, las partes se relacionan de tal forma que exista un cambio para bien es decir una relación entre los directivos y socios que no generen conflictos internos a la asociación, buscando siempre un grado de eficiencia y eficacia dentro de la institución.

1.2.3. Características del diseño organizacional

Las características desataca la acción de organizar a la institución estableciendo rangos jerárquicos junto con sus funciones de los directivos, además con la aplicación del diseño se busca enfatizar las actividades que se realizan en la entidad desde el punto de vista para que no exista duplicidad de tareas y así continuar en vías de desarrollo para mejorar y direccionar de una excelente manera a las instituciones.

Dentro de las características se consideran parámetros del Diseño Organizacional que expresan según Higuera D. (2011), “El diseño organizacional, como categoría de análisis que emergió de la información en la investigación, se caracteriza por: Establecer una departamentalización funciona de acuerdo con la división manufacturera del trabajo, para buscar la especialización de los empleados en la organización. La definición del puesto de trabajo de acuerdo con la máxima el hombre adecuado en el lugar apropiado y apoyado por la rotación del personal para la conservación de dicha máxima en beneficio de la productividad.

El establecimiento de distintos niveles jerárquicos para el cumplimiento de la unidad de mando y aseguramiento de la autoridad, que contribuya con el buen funcionamiento de toda la organización. La declaración de reglas, normas, directrices tales como el manual de funciones y el reglamento interno de trabajo que aseguren la adhesión de los empleados con los objetivos económicos de la compañía”. Pág. # 81

Las características permiten reconocer que tipo de actividades conlleva la realización del diseño organizacional y en que ayude al desarrollo de la organización, como el que la realización del diseño organizacional permite la implantación de rangos jerárquicos tales como el presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocales principales y suplentes y las demás comisiones que se creasen, la división del trabajo asignando responsabilidades a cada una de las áreas o departamentos en los que se distribuye la empresa para que las metas contribúan a la consecución de los objetivos.

Además de ello, considera el grado de autoridad que se establece a los líderes de áreas para que verifiquen y controlen que el buen manejo y desempeño de cada una de las personas que colaboran con la institución, para detectar si algo no funciona bien, y tomar acciones correctivas a tiempo.

1.2.4. Evolución del diseño organizacional

Podemos identificar 4 etapas en la evolución del diseño organizacional

- a. El enfoque clásico
- b. Enfoque tecnológico de las tareas
- c. Enfoque ambiental
- d. Reducción de tamaño

a) El enfoque clásico

En el enfoque clásico los primeros gerentes y autores sobre administración buscaban "el mejor camino", una serie de principios para crear una estructura organizacional que funcionara bien en todas las situaciones, cuando estas organizaciones se habían desarrollado plenamente, se caracterizaban por la especialización de tareas, además por la cadena de mando clara y a la promoción de las personas con base en la capacidad.

b) El enfoque tecnológico de las tareas

En el enfoque tecnológico para el diseño organizacional, intervienen una serie de variables internas de la organización que son importantes. "Tecnología de las Tareas" se refiere a los diferentes tipos de tecnología de producción que implica la producción de diferentes tipos de productos. La producción unitaria se refiere a la producción de artículos individuales, producidos de acuerdo con las especificaciones del cliente; por ejemplo, la ropa hecha a medida.

La tecnología usada para la producción unitaria es la menos compleja porque los artículos son producidos, en gran medida, por artesanos individuales. La producción de partidas pequeñas se refiere a productos hechos en cantidades pequeñas y en etapas independientes, tal como las partes de máquinas que más adelante se ensamblarán.

La producción de partidas grandes y en masa se refiere a productos fabricados en gran cantidad, en ocasiones en línea de ensamble. La producción en procesos se refiere a la producción de materiales que se venden por peso o volumen. Estos materiales suelen ser producidos con equipos sumamente complejos que trabajan en forma continua.

c) El enfoque ambiental

En este enfoque se incorporan el ambiente de la organización en las consideraciones en cuanto al diseño, señalaron las diferencias entre dos sistemas de organización: el mecanicismo y el orgánico. En un sistema mecanicista, las actividades de la organización se descomponen en tareas especializadas, separadas. Los objetivos para cada persona y unidad son definidos, con toda precisión, por gerentes de niveles más altos y siguiendo la cadena de mando. En un sistema orgánico es más probable que las personas trabajen en forma de grupo que solas.

Se concede menos importancia al hecho de aceptar órdenes de un gerente o de girar órdenes para los empleados. En cambio, los miembros se comunican con todos los niveles de la organización para obtener información y asesoría.

d) Reducción de tamaño

La reducción de tamaño tiene importancia en las condiciones del entorno de sus organizaciones. Este tipo de toma de decisiones se conoce, en general, con el nombre de reestructuración. En la actualidad, suele entrañar una disminución de la organización, o para ser más descriptivos, una reducción de tamaño. Además los

avances tecnológicos obligaron a los gerentes de las diferentes compañías adaptarse a las estructuras menos jerárquicas, los conceptos más importantes son eficiencia, productividad y calidad y las organizaciones han optado por estructuras más ligeras y flexibles que pueden responder con mayor facilidad al ritmo de los cambios de los mercados mundiales. Por lo tanto las grandes empresas desarrollaron burocracias de muchos niveles, que con el tiempo, resultaron excesivas onerosas cuando se necesitaron respuestas rápidas en tiempos que cambiaban a toda velocidad.

1.2.5. Modelos de Diseño Organizacional

1.2.5.1. Modelo de diseño organización de Richard Daft

Las organizaciones han sido parte de la vida del hombre como ser social y son entornos propicios para la construcción de sistemas en los que los seres humanos desarrollan sus capacidades.

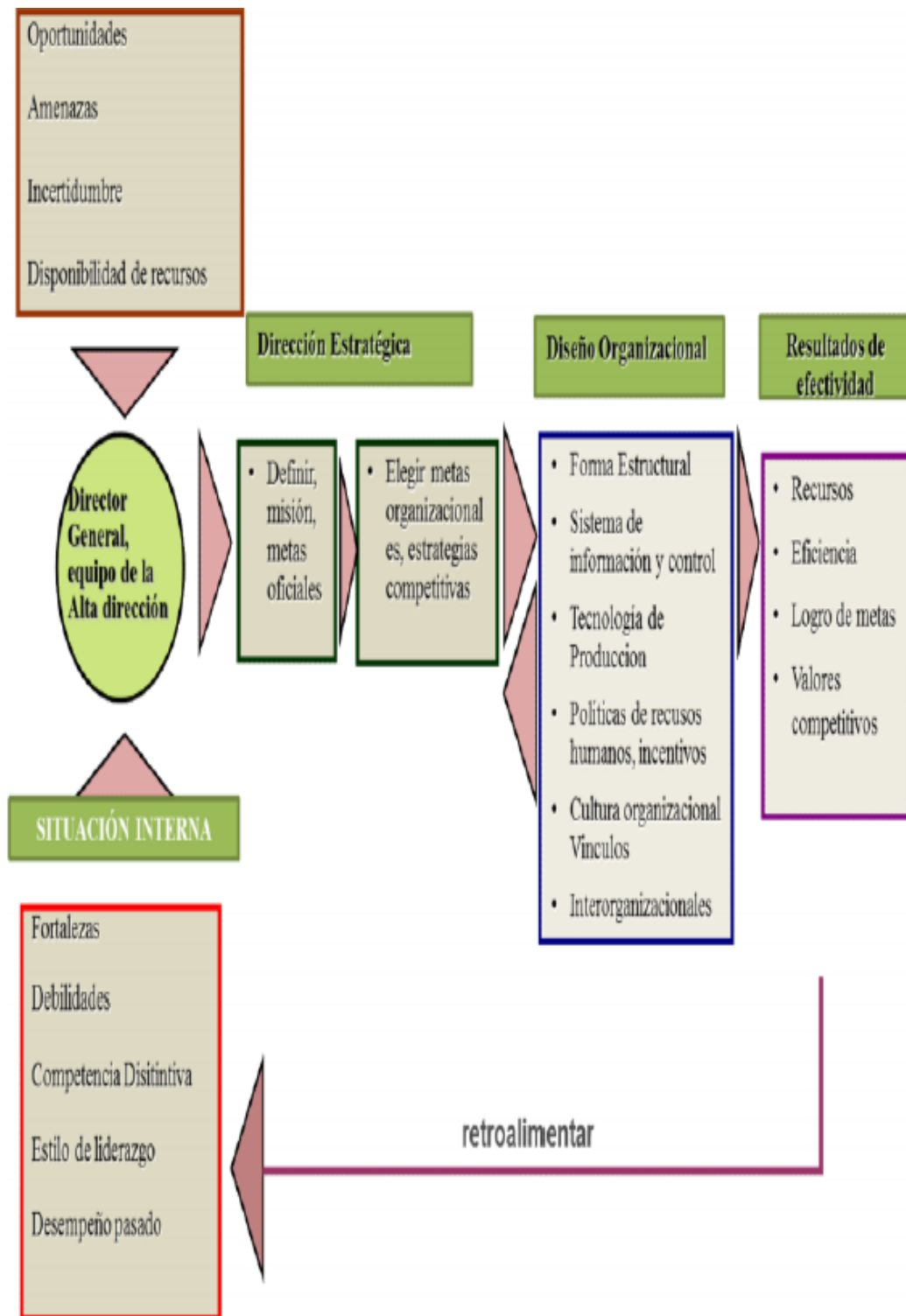
En este sentido, el autor Idalberto Chiavenato (2004) señala que las organizaciones “son instrumentos sociales que sirven para que muchas personas combinen sus esfuerzos y trabajen juntas con el fin de alcanzar objetivos que jamás podrían conseguir si trabajaran en forma aislada.”

El autor Richard L. Daft (2005), define a las organizaciones como

“entes sociales, dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo.”

Las organizaciones son cambiantes, por lo tanto, los administradores que participan en la toma de decisiones organizacionales pueden identificar problemas y establecer alternativas de solución relacionadas con diversas decisiones. La toma de decisiones organizacionales se define como un proceso en el cual se identifican y se seleccionan alternativas de acción para resolver problemas específicos. A continuación presentamos el diseño organizacional.

GRÁFICO # 1 MODELO DE DAFT.



Fuente: Libro Teoría y diseño organizacional” 9na ed. Thompson Editores. México.
 Elaborado: Richard Daft

1.2.5.2. Modelos de Diseño Organizacional Por Ailed Labrada Sosa

El diseño organizacional ha ido evolucionando, transitando el enfoque funcional al enfoque integrado. El modelo de diseño organizacional que se muestra 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 y la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

Es una solución para centros de investigación tecnológica, que permite obtener diferentes resultados como el análisis organizacional, la proyección estratégica y su materialización a diferentes niveles.

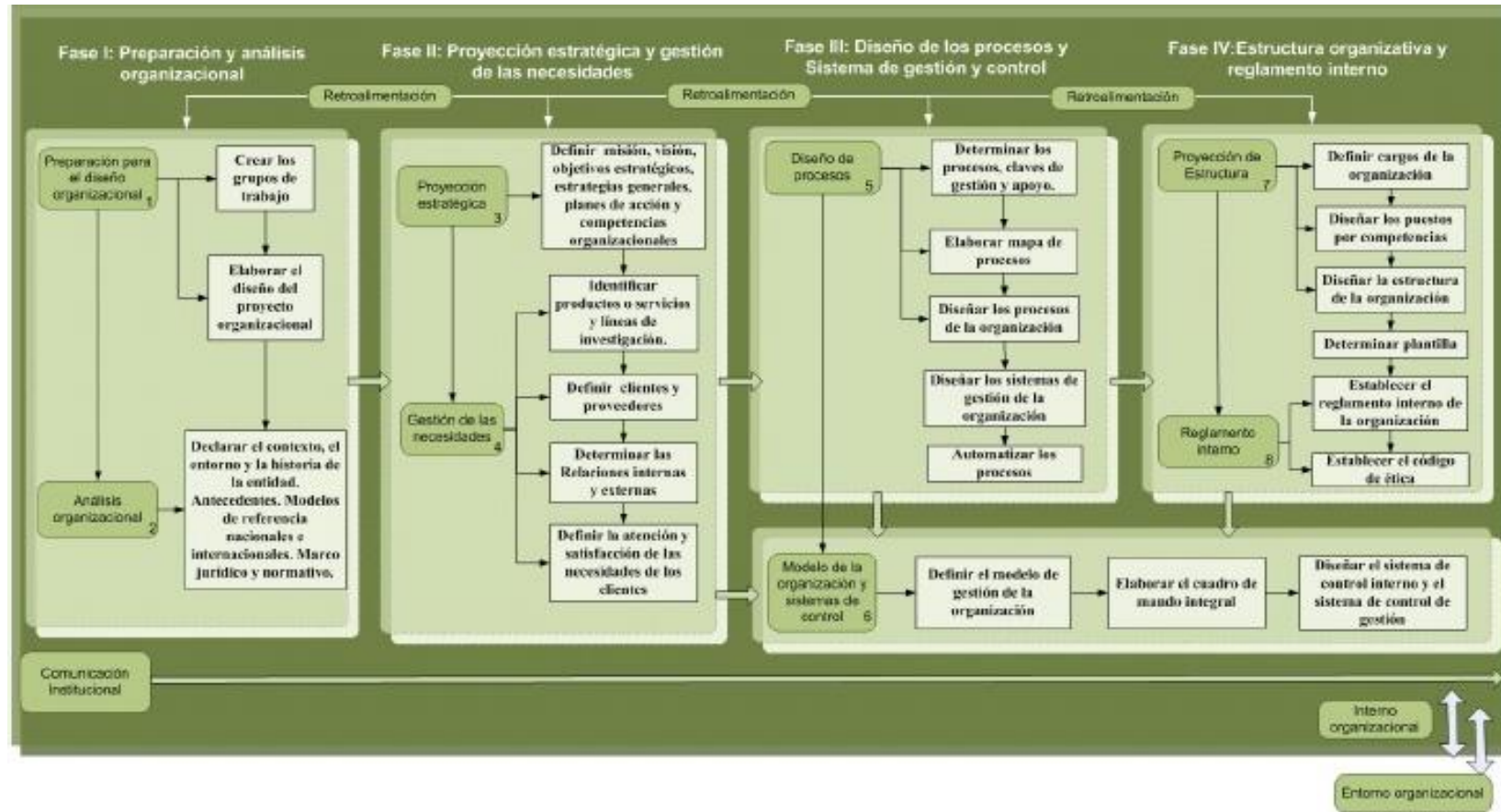
También permite obtener la gestión de las necesidades orientada hacia el cliente; el diseño de los procesos clave integrados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, los procesos de gestión y de apoyo, en interrelación con el entorno y entre sí.

Otros resultados son el diseño de los sistemas de gestión, el modelo de la organización, el sistema de control de gestión (con el cuadro de mando integral y el control de riesgos), el manual de funciones, la estructura organizativa, la plantilla de personal, el reglamento interno y el código de ética, en el marco del estricto cumplimiento de las regulaciones legales.

El modelo de diseño organizacional muestra sus cuatro fases: preparación y análisis organizacional; proyección estratégica y gestión de las necesidades; diseño de los procesos y sistemas de gestión y control, así como la estructura organizativa y el reglamento interno, que están a su vez integradas por varias etapas que también se exponen.

LABRADA SOSA, A., EN SU LIBRO MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL COMPLEJO DE INVESTIGACIONES DE TECNOLOGÍAS INTEGRADAS (CITI).

GRÁFICO # 2 MODELO DE LABRADA SOSA



1

Fuente: Modelo de Diseño Organizacional para el Complejo de Investigaciones de Tecnologías Integradas (CITI) 2008.
Elaborado: Labrada Sosa

SOSA L. (2008), describe su modelo de diseño organizacional para el complejo de investigaciones de tecnologías integradas de la siguiente manera “Las flechas en la figura significan una conducción metodológica.

Muestran la retroalimentación del avance e impacto de las soluciones en los resultados de la organización para su validación y ajustes de las soluciones en caso necesario a lo largo de cada una de las etapas.

La primera fase del proyecto está dirigida a la preparación y el análisis organizacional. En la misma es donde se concibe el proyecto y sus etapas; se crean los grupos de trabajo y se concilia la identidad de la organización, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

La segunda fase se orienta a la concepción de la proyección estratégica y la gestión administrativa para cubrir las necesidades.

Es donde se realiza el diagnóstico y elaboración del proyecto estratégico básico de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias generales, planes de acción y competencias organizacionales) que indica el rumbo a seguir para el logro de la excelencia en un plano de análisis organización-entorno.

Además se definen las líneas de investigación, productos, servicios, proveedores, clientes, relaciones internas y externas de la organización y se analiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La tercera fase permite lograr el diseño de los procesos y los sistemas de gestión y control.

En la misma deben quedar definidos y diseñados los procesos clave, estratégicos y de apoyo, representados en el mapa de proceso teniendo en cuenta riesgos, competencias, objetivos estratégicos e interrelaciones.

1.2.6. ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL



Conti C. (2009) considera que los elementos del diseño organizacional son: “Dividir a carga entera de trabajo que debe desempeñarse, en tareas que puedan ser ejecutadas en forma especializada por las personas, para aumentar su eficacia y productividad. Esto se conoce como la División de trabajo.

Agrupar las tareas en forma lógica y sistemática que les permita ser eficiente, en las tareas asignadas de acuerdo a las unidades organizacionales consideradas como la división de los trabajos estos se las conoce como departamentalización.

Especificar “quien depende de quién” en la organización, delegar la autoridad para la toma de decisiones y asignar en cada área la responsabilidad por resultados. Esta conexión produce una jerarquía en la organización. La vía jerárquica utiliza la autoridad y la comunicación al pasar por todos los niveles.

Establecer mecanismos para integrar las actividades de los departamentos en un todo congruente y para vigiar la eficacia de dicha integración. Este proceso se conoce como coordinación del trabajo.” Pág. #18

1.2.6.1.- Análisis Situacional

Es el proceso que estudia el entorno del mercado y las posibilidades comerciales de la empresa. Es el estudio de los dos ambientes, el externo que hace mención a las oportunidades y amenazas del mercado, y el ambiente interno, referente a las fortalezas y debilidades de la empresa.

El análisis del ambiente externo tiene por objeto estudiar las características del mercado cambiante, las cuales son no controlables. El ambiente interno, por su parte, tiene como propósito exponer las características de la empresa que son controlables, aspectos que optimizan las fortalezas y controlan las debilidades.

En virtud de lo expuesto se considera importante la realización de un análisis FODA, el cual resulta clave para establecer la posición actual de una empresa en el mercado comercial.

1.2.6.1.1. Análisis Interna de la Organización

Fortalezas

Son aquellas características propias de la organización que facilitan el logro de los objetivos; también son los elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otro de igual clase, cabe recalcar que las fortalezas tienen muchos elementos que son muy importantes en toda institución para plasmar los objetivos que se propone la empresa y de esta manera saber qué es lo que realmente conviene a la organización y así no tener inconvenientes.

Debilidades

Las debilidades se refieren a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituye barreras para lograr la buena marcha de la organización, son los inconvenientes que se dan internamente, una vez identificados se podrá realizar una estrategia apropiada de tal manera que se puedan eliminar, con la finalidad de mejorar su rendimiento.

1.2.6.1.2. Matriz de Evaluación del Factor Interno - MEFI

Desarrollar este tipo de matriz es muy práctico conociendo primero las fortalezas y debilidades de la organización que se van analizar para luego determinar la otra organización con quien se hará la comparación respectiva de acuerdo al peso que se asigne a cada factor.

Fred R. D. (2008) manifiesta:

Que es un paso que constituye un resumen en la conducción de una auditoría interna de la dirección estratégica es la elaboración de una matriz de evaluación del factor interno MEFI. Esta herramienta para la formulación de la estrategia

resume y evalúa las fortalezas y las debilidades principales en las áreas funcionales de una empresa, al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas. (Pág. 55).

La Matriz de Evaluación del Factor Interno, presenta dos entradas, que son los factores críticos de éxito como el ambiente interno las fortalezas y las debilidades, donde los valores asignados a cada uno de estos factores son en función a su contribución al éxito de la organización.

Es decir que la matriz MEFI, se constituye en un análisis del ambiente interno con la finalidad de reconocer, aprovechar y potenciar las fortalezas así como también modificar y superar las debilidades.

Su procedimiento para la elaboración consiste en que el total ponderado que se obtenga una vez que se realice la matriz debe ir de un mínimo de 1,0 a un máximo de 4,0, obteniendo una calificación promedio de 2,5. Los totales ponderados que se obtengan si están muy por debajo de 2,5 su interpretación será que: caracterizan a las organizaciones que son débiles en su parte interna, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2,5 indican que las organizaciones tienen una posición interna fuerte.

1.2.6.1.3. Análisis Externa de la Organización

Oportunidades

Las oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas, la empresa saca beneficios como tener posicionamiento en el mercado, precios competitivos y servicio no reconocido.

Amenazas

Las amenazas son situaciones negativas, extremas al programa o proyecto, también son aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar

altos niveles de desempeño, esto se refiere a las situaciones que provienen del entorno y pueden atentar contra la permanencia de la organización, por lo que es de suma importancia analizar las amenazas de los competidores y beneficiarse de ellas para con la asociación.

1.2.6.1.4. Matriz de Evaluación del Factor Externo – MEFE.

Otra de las matrices que cumplen una función importante en analizar el ambiente externo de las organizaciones es la Matriz MEFE.

Según Elizabeth Vidal Arizabaleta, define La Matriz de Evaluación de los Factores Externos - MEFE, facilita el resumen evaluativo de la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. Pág. 83.

La Matriz de Evaluación del Factor Externo presenta dos entradas que consiste en: los factores críticos de éxito relacionados con el entorno oportunidades y amenazas, y por la otra, los valores asignados a cada uno de estos factores es en función a su contribución al éxito de la organización.

En el análisis externo se debe eliminar las amenazas en parte o en su totalidad porque son quienes hacen poner en peligro la situación actual de la organización, pero aprovechando al máximo las oportunidades porque de ellas pueden surgir muchas más.

El resultado ponderado más alto que se obtendrá para una organización será 4,0, el resultado ponderado menor posible será de 1,0 y el resultado ponderado promedio de 2,5. Obteniendo un resultado de 4,0 indicará que la organización compite en un mercado atractivo y que dispone de varias oportunidades.

Mientras que un resultado de 1,0 mostrará a una organización que está en un mercado poco atractivo y que debe de enfrentarse a grandes amenazas, por lo cual debe implementar estrategias que permitan salir del desafío.

1.2.6.1.5. Matriz F.O.D.A.

Es una matriz de 2x2 una de las más usadas por los diferentes niveles de toda organización donde específicamente se resaltan las fortalezas, las debilidades que son propias de la organización en su parte interna que llegan a ser comparadas de manera objetiva y realista con la competencia, las oportunidades y amenazas que son factores claves del entorno.

Esta matriz consta de dos partes: una interna y otra externa

La parte interna

Tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de toda organización, aspectos sobre los que se tiene control.

La parte externa

Se hace énfasis en las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar la empresa en el mercado.

Aquí quien realiza este tipo de matriz debe desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar todas aquellas oportunidades que tiene la asociación y luego poder minimizar o anular las amenazas, circunstancias sobre las que se tiene poco o ningún control.

1.2.6.2.- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Para realizar la visión y misión, se sugieren las que se proponen a continuación, estas fueron elaboradas con base a las aportaciones de los sujetos de estudio y que pueden ser adaptadas a cada una de las asociaciones similares.

1.2.6.2.1.- Filosofía

Chiavenato I. y Sapiro A, (2011), manifiesta: “La filosofía corporativa de la organización es una construcción ideada de dentro hacia afuera de la organización, independientemente del entorno externo, y está compuesta por sus principios y valores organizacionales y por los objetivos de su misión. “Ideología” (del griego idea, idea + logos, tratado) significa la “forma de pensar” que caracteriza a un individuo, grupo de personas u organización.”. Pág. 79.

La filosofía para una institución es, la ideología de la misma, es lo que la identifica y crea una cultura basada en valores y principios, que día a día se fortalecen mediante la socialización y aplicación de políticas y reglas establecidas.

1.2.6.2.2.- Misión

La misión permite enrumbar las actividades y que los integrantes de la organización conozcan claramente las actividades que la institución tiene para orientarse al logro de las metas propuestas.

Chiavenato I. y Sapiro A, (2011) considera que la misión “significa, literalmente, “deber”, “obligación”, “trabajo que se desempeñará”. La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance, en términos de productos y mercados, y responde la pregunta “¿Cuál es el negocio de la organización?” se refiere a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razón de ser o de existir.

La misión de la organización se debe definir en términos de la satisfacción de alguna necesidad del entorno externo y no en términos de la oferta de un producto o servicio.” Pág. # 73.

La misión es la razón de ser de la organización, esta contiene en sí el motivo para que se crea la misma, es decir las actividades que realiza para lo que fue constituida y a quien pretende beneficiar delimitándolos, además de ser una motivación más para los miembros de la organización al conocer y dar a conocer a los clientes sus fines.

1.2.6.2.3.- Visión

Chiavenato I. y Sapiro A, (2011), “significa literalmente “una imagen”. La visión de los negocios, la visión organizacional o incluso la visión del futuro se entiende como el sueño que la organización acaricia.

Es la imagen de cómo se verá en el futuro. Es la explicación de por qué todos se levantan, todos los días, y dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la organización en la que trabajan, invierten o donde hacen negocios.” Pág. # 77.

La visión muestra hacia donde se dirige la organización, donde se ha planteado y propuesto llegar en un periodo de tiempo establecido, permite a la institución enfocarse en sus metas a través del trabajo conjunto de toda la organización y de las personas que la lideran.

1.2.6.2.4.- Valores y Principios

Kathy Matilla i Serrano (2009), expresan acerca de los valores “Los valores pueden definirse como: la manera de ser o de obrar que una persona o una colectividad juzgan ideal y que hace deseables o estimables a los seres o a las conductas a los que se atribuye dicho valor.

Los valores son también los formadores de las actitudes, del comportamiento de los seres humanos, toda vez que configuran una estructura de tipo cognitivo les permite interpretar y orientarse en su entorno social”. pág. 76

Cada institución establece sus principios y valores, son los pilares fundamentales creando un ambiente laboral positivo de normas conductuales para que los individuos permitan ser cada vez más colaboradores y con pertenencia hacia su institución permitiendo brindar un mejor servicio o producto a los clientes convirtiéndose en fuentes generadoras de estabilidad y empleo siendo sustentable y sostenible en el tiempo.

1.2.6.2.5.- Objetivos Institucionales

Objetivo General.- Según Brenes L., (2008), menciona:

Que se considera objetivos cuyo resultado son mensurables, alcanzables y que pueda establecerse en el tiempo y que deben cumplir: ser comprensibles, desafiantes, jerarquizados y congruentes. Cada uno de los adjetivos utilizados tiene claro argumentos”. (pág. # 94).

El objetivo general hace referencia a que los resultados deben ser mesurables, esto quiere decir que para que la comparación de los avances sean claros y asequibles para que no provoquen fracaso y una mala utilización de los recursos, esto se da en el transcurso de un tiempo para que el control de los logros sea real y evidente, y tengan claro a qué objetivo se quiere llegar y sobre todo lograr sus metas, son la razón de ser de todo proyecto y se forjan hacia la búsqueda de respuestas.

Objetivo Específico.- Fleitman J., (2008), considera:

Es conocer los objetivos específicos de cada área de la empresa, su congruencia con los de la empresa y su grado de cumplimiento permite al equipo de evaluación tener un panorama de la situación en la que se encuentra la empresa. (pág. # 37).

Los objetivos específicos solicitan requerimientos y propósitos en orden a la investigación, toman como orientación el objetivo general, este objetivo es a corto plazo y son propuestos por cada uno de los integrantes de la organización, quienes son los encargados de realizar las diferentes actividades, con el único fin de cumplir los objetivos a largo plazo, con un período de tiempo específico para alcanzarlos, hay que ser realistas es decir alcanzables con sentido desafiantes.

1.2.6.2.6.- Estrategias Institucionales

Las estrategias son modelos o planes que integran los objetivos y políticas que la empresa, se plantea en un tiempo determinado para de esta manera defenderse de los competidores y así obtener los beneficios tanto para la empresa como para los empleados que son el factor principal de la organización.

Al aplicar las estrategias en la empresa servirá de mucha ayuda para mejorar los niveles de la institución, con la finalidad de mantenerse en el mercado competitivo de la provincia y así acaparar más clientes.

1.2.6.2.6.1. Políticas

Las políticas son guías generales establecidas por la dirección de la empresa, son lineamientos que se orientan a la toma de decisiones sobre algún problema que se esté dando en la organización al cumplimiento de las actividades y funciones establecidas de manera que se obtengan los resultados óptimos.

De acuerdo a las políticas establecidas en la institución se podrá mantener un alto nivel de funciones en cuanto a los colaboradores y administradores.

1.2.6.3.- PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.6.3.1.- Estructura Formal

Entendemos por estructura organizacional a la distribución, división, agrupación y coordinación formal de las tareas en los diferentes puestos en la cadena administrativa y operativa, donde las personas influyen en las relaciones y roles

para el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades en la organización. Por otro lado, con una estructura organizacional, una organización adquiere forma y figura, con lo cual se pretende lograr los objetivos, cumplir planes y efectuar los controles internos.

Una estructura organizacional, en su diseño debe tener en cuenta ciertos aspectos para concretar su estructura en elementos claves como los siguientes:

Jerarquización de Puestos:

La cadena de mando en las distintas unidades de la estructura, asignando responsabilidad y autoridad en el desarrollo de actividades. Ejemplo Gerente.

División del Trabajo:

A través de la agrupación de puestos, por divisiones operativas necesarios en una organización: ejemplo departamento de comercialización.

Definición de puestos:

A través de la descripción adecuada de los puestos, tomando en cuenta actividades específicas en cada una de las áreas o secciones de la organización, ejemplo sección ventas.

Asignación de tareas:

Es la separación de funciones, de las actividades y tarea dentro de la organización, de acuerdo con el proceso administrativo establecido; ejemplo, autorización, registro, custodia del encargado de facturación en ventas.

1.2.6.3.2.- Descripción de Cargos

El diseño de los puestos es muy necesario, se debe considerar las funciones específicas de los puestos asignados a cada miembro, para que sus colaboradores, conozcan sus responsabilidades, deberes y derechos.

Para Conti C. (2009) en el diseño de los puestos se necesita:

“En el diseño operativo es necesario, al llegar a los detalles en cada uno de los niveles menores de la organización, proceder a diseñar los puestos de trabajo de la organización”.

Considere las siguientes preguntas:

¿Cuántas tareas deben contener una posición dada en la organización, y cuan especializada debe ser cada tarea?

¿Hasta qué punto debe ser estandarizado el contenido del trabajo de cada posición?

¿Qué destreza y conocimientos debe requerirse para cada posición?” Pág. # 123

Aprovechando a su vez la experticia y conocimientos que tienen los colaboradores por su permanencia en el trabajo, especializándose cada vez en las actividades que realizan de manera que no haya trabajadores poli funcionales, para el aumento productivo de la institución a través del aprovechamiento necesario de las distintas potencialidades, cualidades y conocimientos que poseen; fortaleciéndolas constantemente con las capacitaciones sobre os diferentes puntos laborales que desarrollan para que ir creando una cultura de desarrollo y crecimiento.

1.2.6.3.3.- Políticas y reglas

Chiavenato I. y Sapiro A, (2011), manifiesta: “las políticas son las reglas que marcan los límites dentro de los cuales deben ocurrir las acciones.

Las políticas son decisiones contingentes que reducen los conflictos cuando se definen los objetivos. Las políticas, al igual que los objetivos, se diferencian dentro del espectro de una amplia jerarquía”. Pág. 44.

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

1.2.6.3.4.- Cultura Organizacional

Uno de los retos más grandes que se pueden encontrar al momento de pretender implementar un diseño organizacional, es el cambio de cultura que las personas tienen dentro de una organización, no solo se trata de establecer un diseño organizacional sino que se trata de cambiar, hábitos, costumbres, de cómo se han realizado frecuentemente las cosas y el temor de las personas en hacer algo nuevo ya que se considera que no se tendrá éxito.

Según Conti C. (2009): “La cultura organizacional se encuentra en las raíces de toda a organización; es el conjunto de supuestos básicos que están detrás de las normas, creencias y valores compartidos que caracterizan a la organización y que han sido aceptados, en forma consciente o no, por los miembros de la organización.” Pág. #12

La cultura organizacional de la asociación se fundamenta en sus valores y principios, como son el respeto y a todos los miembros que la integran, a los directivos y a los clientes; para tomar las decisiones que requieren en el momento que deben, para que la asociación siga desarrollándose y finalmente la solidaridad a través de la ayuda mutua.

Frecuente en los momentos difíciles que suceden por diferentes circunstancias como calamidades domesticas u otro tipo de accidentes, que puedan sufrir los socios o sus familiares; creando un ambiente colaborador y participativo entre los miembros mejorando a su vez el ambiente laboral en el que se desenvuelven.

Por lo que se debe incentivar y conocer desde los niveles jerárquicos superiores hasta los inferiores, desde el gerente hasta el operario de la empresa, que el entorno en que se desenvuelva la misma es cambiante, y si permanecemos estancados, lo que nos toca esperar es que organización decaiga cada vez más. El concepto de cultura organizacional, se viene aplicando en otras áreas de pensamiento, en especial las relativas a las organizaciones sociales, mediante estudios sobre el comportamiento del hombre en estas.

1.2.6.3.5.- Clima Organizacional

Para Gan F., (2008), sostiene: Que el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima puede accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones”. (pág. # 72).

El clima organizacional se enfoca en el comportamiento de un trabajador, muchas veces no es el resultado de los factores organizacionales, sino que depende de las percepciones que tenga un empleado, sin embargo estas percepciones dependen de una buena medida de las actividades, interacciones y una serie de experiencias que tenga cada miembro de la institución para desarrollar un buen clima organizacional.

Donde los empleados vean la organización como parte de ellos, su mundo, su historia, sus vivencias estén ligadas a la institución, ósea que deben ser tomado en cuenta sus importantes criterios que coadyuven al crecimiento y desarrollo de la empresa; también privilegia el crecimiento de la persona y de la institución, con la finalidad de mejorar el ambiente en el cual se labora.

1.2.6.3.6.- Vínculos Inter-organizacionales.

Los vínculos inter-organizacionales para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, están representados por las relaciones interinstitucionales que tienen con las demás instituciones que se hallan en el entorno de manera que se puedan generar convenios que les ayuden a que se beneficien mutuamente para posicionarse en el mercado local y aumentar sus niveles de ingresos.

La asociación posee convenios con instituciones públicas y privadas tales como Asociación de Radiotécnicos Nueva Generación, varios comerciales de repuestos donde puede conseguir repuesto para los electrodomésticos en mal estado o dañado.

Los gobiernos autónomos descentralizado tanto Provincial, Cantonal y parroquial por medio de la intervención de la asociación, dan a conocer numerosas capacitaciones en beneficios de los asociados como de la comunidad parroquial, tales como, educativas e informativas, informática, gastronómicas, artesanales entre otros.

Además debemos de dar a conocer que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, quiere obtener más convenios inter-organizacional con las instituciones públicas como el ministerio de educación, ministerio de inclusión económica y social, ministerio de vivienda, ministerio del ambiente, entre otros instituciones públicas para el benéfico de sus asociados y la comunidad.

Con instituciones privadas, entidades bancarios, de ahorro y crédito, que puedan brindar crédito en cómodos pagos para fortalecer la asociación.

1.2.6.4.- RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

1.2.6.4.1.- Eficacia

Para conocer la eficacia de la organización de debe hacerlo en función de las situaciones que influyen en las personas para lograr ser o no productivos y eficaces, a lo cual Chiavenato I. y Sapiro A, (2011).

“Las organizaciones constituyen entidades complejas y enredadas, compuestas de individuos y grupos que desempeñan tareas con la ayuda de diversos esquemas organizacionales”.

En ultima instancias, los patrones de comportamiento que observa una organización, y surgen a medida que pasa el tiempo, y que mejora la experiencia, influyen en su eficiencia.

El comportamiento de las personas y los grupos tiene un efecto significativo y profundo en qué tanto la organización conseguirá alcanzar sus objetivos y el éxito.” Pág. # 302.

1.2.6.4.2.- Eficiencia

La palabra eficiencia proviene del latín 'efficientia', que en español quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable. No debe confundirse con eficacia que se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

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.

Al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

1.2.6.4.3. Evaluación de desempeño

Para Daft R. (2004) "control significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose." Pág. # 7

El establecer sistemas de evaluación, controla las actividades dentro de la organización y mide el nivel de cumplimiento de los objetivos a los cuales se dirigen, así como también ha detectar las fallas o desviaciones que se pueden presentar por los diferentes cambios que frecuentemente ocurren en el entorno para crear las acciones y estrategias que se necesitan para enrumbar a la institución a en el momento apropiado y lograrlo los objetivos de la manera más eficaz y sostenible

Es necesario realizar la evaluación de desempeño dentro de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad para conocer qué es lo que están haciendo los directivos (el presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocales tanto titulares y suplentes) por la institución y a beneficios de sus asociados y comunidad mediante esta evaluación la asociación se va a enrutar a alcanzar sus objetivos trazados a corto, mediano, largo plazo, sus metas trazadas es decir hacia donde quieren llegar como institución, tomar decisiones que vallan a benéfico de la asociación y que ayuden a resolver problemas que tenga la asociación tanto internos como externos para ir fortaleciéndose a través del tiempo.

1.2.6.4.4.- Sistema de Control Interno

Fonseca O. (2011), define al sistema de control interno "El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en su negocio para salva-guardar sus activo, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover la

eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.” Pág. # 15.

El sistema de control interno permite a la organización dar seguimiento y conocer contantemente cómo van avanzando y como se van desarrollando las actividades dentro de la misma, tales como aprobación de las políticas, estrategias, planes de desarrollo, presupuestos, normas, procedimientos y disposiciones emanadas por la junta general de directivos, conociendo a tiempo a través de la información generada las falencias o fallas que suceden, de manera que se puedan tomar las decisiones de la manera más oportuna, eficaz y eficiente generando una organización proactiva que prevea las situaciones y no reactiva que espera reaccionar frente a los problemas.

1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

1.3.1. Definición de Gestión

La gestión constituye otro elemento importante el ejercicio de las competencias administrativas. La gestión es considerada como una ciencia empírica antigua, y que a través de los constantes cambios en el ámbito gerencial se hace indispensable para los gerentes o administradores, implica realizar actividades para cumplir una determinada meta.

Siempre tuvo prácticos eximios y numerosos profetas. Algunos son nombres fundadores de los cuales las generaciones más recientes apenas oyeron hablar, como el francés Henry Fayol, el alemán Walther Rathenau, el japonés Shibusawa, o los americanos Mary Parker Follet y H. L. Gantt.

A nivel corporativo una de las empresas que manifestaron un enorme interés por la gestión administrativa, fue la General Motors que desde 1923 estuvo al mando de Alfred Sloan, un hombre exitoso que cambio la cara de la administración y organización de esta gran empresa y encaraba la gestión como el eje primordial para la organización de esta gran empresa y encaraba la gestión como el eje primordial para la organización. (Citado en la revista, Semanario Expreso, 2008).

Según Carod M y Corea S. M. (2008) manifiesta;

Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” Pág. # 15

Es una práctica susceptible de ser sistematizada y aprendida; además es el órgano social específico de la empresa encargado de volver productivos los recursos (adaptado del libro, thepractice of management). Al dar este concepto de gestión, Drucker pugnada en primer lugar por la masificación de ese tipo de conocimiento y por el fin de mito de la gestión intuitiva y del gerente innato; también señalaba que la ignorancia de la función de la gestión es una de las debilidades más serias de la sociedad industrial.

Para Carlos Lozano P., es el modo particular de proceder de cada empresa, con el fin único de alcanzar la misión del negocio, expresada en el trabajo mismo de cualquiera que debe enfrentarlos problemas y aportar soluciones para asegurar los mejores resultados (revista entorno empresarial, 2006).

1.3.1.1 IMPORTANCIA DE GESTIÓN

Administración conceptos y aplicaciones.

León C. Mcgginson, Donald C. Mosley, Paul H. Piteri Jr. Editorial Continental, S.A de C.V México.

Es importante recalcar que la palabra gestión es sinónimo de administración. Por lo tanto, es una de las labores más importante dentro de las organizaciones, que

interrelacionan las actividades individuales de las diferentes áreas, departamentos y personas para integrar.

Para lograr los objetivos de la organización es necesario que exista un proceso de gestión bastante estructurado que defina los caminos a seguir, los recursos a utilizar, facilitación del proceso y una verificación oportuna de lo realizado en su conjunto.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. Pág. #49.

1.3.1.2 OBJETIVO DE LA GESTIÓN

Administración conceptos y aplicaciones. León C. Mcgginson, Donald C. Mosley, Paul H. Pitera Jr. Editorial Continental, S.A de C, V México. La gestión administrativa es un elemento esencial en todas las empresas, de ella depende en gran medida que se dé el buen funcionamiento, el desarrollo y el cumplimiento de las metas organizacionales. Es por ello que la adecuada dirección en la administración tiene como objetivos principales:

- 1.- Mantener una adecuada dirección administrativa en el accionar de las empresas.
- 2.- Estructurar de forma adecuada mecanismo para alcanzar los objetivos de la organización de la manera más eficiente.
- 3.- Crear un ambiente en el cual, los recursos disponibles en las empresas se optimicen y se les dé un manejo adecuado.
- 4.- Proporcionar una mejor comprensión de los papeles y responsabilidades administrativas necesarias para alcanzar los objetivos comunes.

- 5.- Diseñar un ambiente en el que todas las personas trabajen de manera conjunta, evitando barreras que dificulten el logro de los objetivos comunes y organizacionales.
- 6.- Crear ventajas competitivas al aplicar medidas administrativas que permitan la mejora en su accionar.
- 7.- Facilitar el análisis administrativo al contar con una clara y útil organización de los conocimientos.
- 8.- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- 9.- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica)
- 10.- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- 11.- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuesto, etc. Pág. #47.

1.3.1.3 ADMINISTRACIÓN

Chiavenato Idalberto; "Introducción a la Teoría General de la Administración", Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10; la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

1.3.1.4 EL PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN

David Hampton (2009). La perspectiva tradicional de la administración ve en ella un conjunto común de procesos que, cuando se efectúan debidamente, favorecen

la eficacia y eficiencia organizacionales. Los procesos básicos son planeación, organización, dirección y control:

Planeación: la planeación incluye reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo conviene situarla o posicionarla en su ambiente, cómo hay que desarrollar y aprovechar sus fuerzas y cómo se afrontarán los riesgos y oportunidades del ambiente.

Organización: el termino organización se refiere a la división de la organización entera en unidades, comúnmente llamadas divisiones o departamentos, y en subunidades, conocidas con el nombre de secciones, que determinadas responsabilidades y una jerarquía de relaciones jerárquicas: una estructura con ese vocablo también se denota la coordinación de dichas unidades y subunidades a fin de que sus esfuerzos se combinen y cumplan con los objetivos globales de la organización.

Dirección: la dirección posee dos significados por lo menos. La primera se refiere a una amplia gama de actividades mediante las cuales los gerentes establecen el carácter y el tono de su organización. Entre ellas figuran articular y ejemplificar los valores y el estilo propios de la empresa conocida también como concepción del liderazgo basada en la transformación de la institución.

Control: es un proceso que consiste en vigilar el proceso basándose en objetivos y normas obtenidos de la planeación. El control cierra el ciclo de los procesos gerenciales pues relaciona el progreso o avance real con el que se da un previo al momento de la planeación. Pág. #22.

1.3.2. RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN

1.3.2.1. Humanos





El talento humano son el trabajo y conocimiento que aporta el conjunto de personas de una organización. Las personas otorgan tiempo y esfuerzo a las

organizaciones, a cambio de un beneficio como puede ser el salario u otras retribuciones.

Con el término de recursos humanos también se suele designar a aquella parte de la organización encargada de administrar el personal de la misma.

1.3.2.2. Físicos - materiales

Los recursos materiales son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos. En los recursos materiales podemos encontrar los siguientes elementos:

-  Maquinarias
-  Inmuebles
-  Insumos
-  Elementos de oficina

Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que los recursos materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización.

1.3.2.3. Económicos - financieros

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por:

Dinero en efectivo

La administración de los recursos financieros debe planificar el flujo de fondos de modo que se eviten situaciones en las que no se puedan financiar las actividades productivas, asegurándose de que los egresos de fondos puedan ser financiados, y que se eviten elevados costos de financiamiento.

El control de presupuesto es fundamental en este aspecto, dado que permite tener una idea de las entradas y salidas de efectivo en un período futuro, y al finalizar el período realizar un control sobre el mismo.

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena cuanto con cuotas mensuales de cada uno de sus asociados para cubrir gastos administrativos y de servicios básicos, también crea un fondo de préstamos de dinero para los socios que por motivo o cabalidad domesticas lo requiera para cubrir gastos pero la asociación retendrá un mínimo porcentaje que garantizara el incremento de su capital financiero.

1.3.4. PRODUCTOS O SERVICIOS

Entre los productos y servicios que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena son:

1.3.4.1. Reparación de Electrodomésticos

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad y sus asociados brindan los servicios de reparación de sus electrodomésticos en mal estado en sus respectivos talleres identificando el problema o el daño cambiándoles las piezas y adquiriéndoles repuestos de buena calidad para el buen funcionamiento de sus artículos brindado una atención de calidad y calidez.

1.3.4.2. Mantenimiento de Electrodomésticos

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad y sus asociados brindan los servicios de mantenimiento de sus electrodomésticos para comprobar el buen funcionamiento de sus artículos y darle durabilidad en la vida útil de sus artefactos para evitar el deterioro de algunas de sus piezas que puedan perjudicar su funcionamiento. Este mantenimiento se lo puede realizar mensual o semestral.

1.3.4.3. Venta de electrodoméstico de segunda mano

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad y sus asociados en sus respectivos talleres compran electrodomésticos dañados o semi-nuevos, por tal motivo la asociación tiene ventas de artículos de segunda mano garantizados por la entidad, esta se proporciona a las personas que no puedan adquirir artefactos nuevos, facilitándoselas en buen estado para auto financiarse tanto el socio como la asociación.

Además la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad y sus asociados tienen una política para el usuario que el electrodoméstico reparado tiene un plazo de 30 días para que sea retirado del taller donde fue reparado porque si no es retirado en el plazo establecido será puesto en venta.

1.3.5 FINANCIAMIENTO

Las formas en que la asociación se financia para el desarrollo de sus actividades de comercio en el balneario del cantón Salinas son de diferentes formas, las cuales son:

1.3.5.1. Auto Gestión

Valencia J. (2007), define “Los recursos Financieros comprenden los elementos monetarios propios y ajenos, con que cuenta una empresa”. (Pág. # 42)

Este tipo de recurso para la organización es indispensable para su funcionamiento, se considera principal para la organización debido a que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, necesita inversión o aporte de capital de los socios.

En lo cual busca promover progreso de sus socios mediante realización conjunta de una actividad, se fijan por cuotas y se denomina aportación, la entidad tendrá en constancia los valores recaudados para cualquier actividad o beneficio internos, se recaudan en diferentes formas:

1. Por sus ventas, la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, vende sus productos y servicios que permiten obtener ingresos que generan ganancia facilitándoles el financiamiento respectivo y adquirir los repuestos necesarios.
2. Préstamos de la asociación, es debido a que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, establece un fondo para préstamos a los socios, que permite brindar determinadas cantidades de dinero para facilitárselos a los socios en el momento requerido.
3. Entidades bancarias, estas brindan un mayor periodo de tiempo para la realización del pago, a una tasa de interés establecido, que permite accesibilidad para sus pagos.

1.3.5.2. Acceso a crédito

La falta de capital es hoy el gran problema de las asociaciones de la provincia de Santa Elena, por lo que ellas deben acceder a los créditos en los bancos u otras instituciones, el acceso a los financiamientos permite tener una mayor capacidad de desarrollo, realizando nuevas y más eficientes operaciones y así acceder a créditos que mejorarán las condiciones en la asociación.

1.3.5.3. Proyección presupuestaria

El presupuesto, es la forma de constatar los diferentes gastos que se pretendan realizar, calculando anticipadamente los desembolsos en donde deben a realizar en su respectivo momento para el cumplimiento de las actividades requeridas por la organización, permitiéndoles desarrollar sus actividades adecuadamente con los recursos necesarios para ello.

BURBANO J. (2005) “El papel desempeñado por los presupuestos lo destacan prestigiosos trata distintos modernos, quienes señalan que en especial los pronósticos relacionados con el manejo del efectivo son importantes para prevenir situaciones de insolvencia, proceder a la valuación científica de empresas, resolver a tiempo problemas de iliquidez y evaluar cualquier inversión.

Esto ha llevado a afirmar que el presupuesto de efectivo es uno de los instrumentos más valiosos en poder de la dirección financiera de cualquier organización para formular la política de liquidez, proceder a la inversión oportuna de fondos sobrantes, acudir a créditos cuando las disponibilidades monetarias no permitan la cobertura integral de los compromisos” (Pág. # 3).

Así mismo se debe definir de qué manera se lograrán obtenerlos, es decir cuáles serán las fuentes de financiamiento de la organización para que ayude a obtenerlos recursos sea por financiamiento propio, de entidades bancarias o a través de convenios con otras instituciones que faciliten los ingresos a cambio de más beneficios.

1.4.- MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR

Sección segunda – organización colectiva.

Art. 96. Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación

e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alterabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas.

Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; 68 actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad Demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir.

Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social. La nueva Constitución condena toda forma de imperialismo, colonialismo y neocolonialismo, reconoce el derecho de los pueblos a la resistencia y liberación de toda forma de opresión, demanda la democratización de los organismos internacionales y la equitativa participación de los Estados al interior de estos; promueve la conformación de un orden global multipolar con la participación activa de bloques económicos y políticos regionales, así como el fortalecimiento de las relaciones horizontales para la construcción de un mundo justo, democrático, solidario, diverso e intercultural.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

El escenario socioeconómico debe proyectarse como la combinación adecuada de formas organizativas que impulsen la economía social y solidaria; y, el reconocimiento de la diversidad en el sistema económico, formas de producción y comercialización, formas de propiedad para asegurar su presencia activa en la representación y participación social en el escenario público de los próximos años.

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población

Es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Para su logro, este objetivo plantea mejorar la calidad y calidez de los servicios sociales de atención, garantizar la salud de la población desde la generación de un ambiente y prácticas saludables; fortalecer el ordenamiento territorial, considerando la capacidad de acogida de los territorios y el equilibrio urbano-rural para garantizar el acceso a un hábitat adecuado y una vivienda digna; avanzar en la gestión integral de riesgos y fomentar la movilidad sustentable y segura.

“Buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos”.

Objetivo 6: Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.

Este objetivo abordará la justicia en cuatro políticas, para luego centrarse en las problemáticas principales que afectan la inseguridad ciudadana. Con respecto a la justicia, los temas a profundizar son el acceso y la consolidación del pluralismo jurídico, la modernización y transformación de la justicia, la lucha contra la impunidad y el mejoramiento del Sistema de Rehabilitación Social.

En seguridad ciudadana, se identificarán los principales conflictos que afectan a la colectividad, como la delincuencia común, organizada, y transnacional; la inseguridad vial; la violencia de género en todas sus formas; la violencia contra niños, niñas y adolescentes; finalmente, el deterioro de la convivencia ciudadana. “Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los

trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad”.

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Es la entidad que regula y rige a las asociaciones de comerciantes existentes en la provincia, es la encargada de velar el desempeño de los deberes y obligaciones que la asociación tiene con el estado, así como del cumplimiento de los objetivos y fines que la asociación ha inscrito dentro de los estatutos registrados en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) según acuerdo # 2798., por lo cual la base legal del funcionamiento de la asociación se halla en dicho ministerio, las entidades con fines sociales se inscribe ahí.

La relación con esta entidad se ampara en que el Ministerio de Inclusión Económica y Social –MIES, promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas.

Mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados.

Rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados científicos.

Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico, no debe llamarse metodología a cualquier procedimiento, es un concepto que en la gran mayoría de los casos resulta demasiado amplio, siendo preferible hacer uso del término método.

Hans L. (2007), afirma: “es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis e instrumentos de trabajo investigados”.

Rodríguez Ernesto A. Mogue dice que “la investigación es una de las cualidades esenciales del ser humano a comprender y explicar el mundo que le rodea y buscar el sentido de las cosas”. Pág. # 19.

En el trabajo de titulación se consideró la metodología de la investigación, debido a que es un elemento principal, necesario y primordial en la ciencia, sin él no sería fácil demostrar si el argumento que se está elaborando tiene validez o no la tiene.

Además debemos de tener claro que diseño es un plan que busca tener la información que se desea conseguir, para esto se debe de trabajar con un plan general donde se responde a interrogantes y a su vez se obtienen respuestas exactas, pero comprobando la hipótesis de investigación, por otro lado las estrategias que se apliquen van de acuerdo al investigador.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente tema de investigación se desarrolló considerando el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo, es aquel que permite examinar los datos de manera numérica. Hurtado y Toro (2007), consideran:

La investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos. (pág. 142)

El enfoque cuantitativo fue utilizado en los elementos del problema de investigación para que exista una relación lineal, es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación, que sea posible definirlos, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Entre las características más importantes del método cuantitativo se consideran las siguientes:

- a) Son parte de la teoría positivista.
- b) Utiliza el método hipotético – deductivo.
- c) Utiliza pruebas objetivas (test, encuesta, entrevista, etc.).
- d) Se utiliza en muestras grandes y representativas.
- e) Utiliza la medición objetiva de variables.
- f) En el análisis de datos utiliza las técnicas estadísticas.
- g) Es nomotética, es decir, puede formular leyes o generalizaciones.
- h) Aplican a las ciencias sociales los mismos métodos que a las ciencias naturales.

- i) Utiliza técnicas e instrumentos de investigación.
- j) Los estudios descriptivos, exploratorios, históricos, de causalidad, experimentales, analíticos, son parte de la investigación cuantitativa.

El **enfoque cualitativo**, tiene por objetivo la descripción de cualidades de un fenómeno, no se trata de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible. Según Taylor y Bodgan (2007), considera:

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. Su estrategia intenta conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad y no a través de la medición de algunos de sus elementos. (pág. 81)

Existen varias características del enfoque cualitativo, a continuación se detallan:

- a) Estudio de las variables en su conjunto.
- b) Utiliza el método inductivo – deductivo.
- c) Es subjetiva, considera muestras pequeñas no probabilísticas.
- d) No prueba teorías, genera teorías e hipótesis.
- e) No utiliza hipótesis, genera interrogantes a responder.
- f) Le interesa la interpretación del fenómeno de estudio.
- g) Comparte los hechos o fenómenos viviendo sus experiencias.
- h) Considera aspectos particulares por ello se la conoce como ideográfica.
- i) Evidencias documentales, las cuales se constituyen en el trabajo de campo.

El enfoque cualitativo se lo utilizó en el tema de investigación, permite dar facilidad al análisis interpretativo, mediante las cualidades detectadas para una correcta conclusión.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se utilizó, es de proyecto factible,

Según Manual de tesis de grado, especialización, maestrías, doctorados (2007), considera:

Proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos, necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

El proyecto debe tener apoyo de tipo documental y de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (pág. 174)

Arias (2008) señala:

Proyecto factible se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad.

Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización. (pág. 96)

El proyecto factible hizo referencia a la elaboración de una propuesta viable, destinada a atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico.

Mediante este estudio, luego de investigar se planteó acciones correctivas, que van a permitir la elaboración de un diseño organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, por tal razón se consideró la investigación bibliográfica y de campo, para plantear estrategias y dar solución al problema.

Para la realización del estudio de la implementación del diseño organizacional a la asociación se tendrá en consideración las investigaciones bibliografías tales como libros que contengan conceptualizaciones de cómo implementarla.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Por el propósito

2.3.1.1. Aplicada

Cegarra J. 2004 “La Investigación Aplicada, a veces llamada investigación Técnica, tiende a la resolución de problemas o al desarrollo de ideas, a corto o medio plazo, dirigidas a conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos, incrementos de calidad y productividad, etc. Pág. # 42

Es aplicada, permitió solucionar el problema objeto de estudio, de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, para lo cual se debía obtener información referente a las causas que originan dichos problemas en la administración de la institución que genera un limitado crecimiento.

2.3.2. Por el Nivel de Estudio

2.3.2.1. Descriptiva

Paredes W. y Paredes N. (2011)

“Científicamente describir es medir. En un estudio descriptivo se relaciona a una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. Consiste en reflejar lo que aparece, tanto en el ambiente natural, como social, a descripción puede ser con información primaria o secundaria.” Pág. # 27

El estudio fue descriptivo, descriptiva, se requiere recolectar la información de la asociación guiándonos primeramente en las variables, todo ello con el propósito de obtener información válida que sirva de referencia, para la estratificación de la investigación a través de las encuestas a socios, directivos y clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena para la recopilación, tabulación y análisis de la información y el desarrollo de la propuesta que se quiere implementar en la organización.

2.3.3. Por el Lugar

2.3.3.1. Investigación Documental Bibliográfica

EL presente trabajo se apoya en la consulta de libros o internet para obtener información fidedigna e histórica de diferentes autores que ayuden a ahondar la investigación para el desarrollo del estudio.

Arias F. (2006), define la investigación documental bibliográfica como: “Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales” pág. # 27.

2.3.3.2. Investigación de Campo

Arias F. (2006). “Consiste en recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. pág. # 31.

En la modalidad de investigación de campo, se emplearan técnicas tales como la observación de cómo se realiza la organización en la asociación, encuestas a sus directivos que ven como se ha ido desarrollando las actividades dentro de la misma y también encuestas a los socios con los que cuenta la asociación para obtener información basada en sus experiencias.

2.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Iglesias M. Y Cortes M. (2004) consideran que:

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades,

características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Estos estudios presentan correlaciones muy incipientes o poco elaboradas.” pág. # 20

El alcance es descriptivo-correlacional, se va indagar y describir sobre las formas como se ha venido organizando la asociación, indicando las variables a utilizar.

Además es correlacional, se muestra la relación entre las variables:

Independiente: Estructura Organizacional y la

Dependiente: Gestión Administrativa de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

2.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Según Paredes W. Y Paredes N. (2011) es método

“Es una especie de brújula en la que no se produce automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica como plantear los problemas y como no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos” pág. # 60

Podemos considerar entonces que, el método es el camino en el que debemos guiarnos para tener un sentido claro del sujeto de estudios el cual se está investigando y que la investigación no este sesgada sea por nuestras formas de pensar o por cosas en las que pretendamos omitir por no estar de acuerdo con ciertos resultados que se presentan en ello.

Considerando claramente que lo importante es tabular y analizar el resultado que se ha obtenido de la investigación que se ha realizado para generar la propuesta que se requiere y con lo necesario para alcanzar el éxito del mismo.

Se emplea este método, la investigación se basara en hechos; como se ha venido manejando la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad.

Los efectos que ha tenido en las mismas y en la población, para conocer cómo influye la implementación de una estructura organizacional en la gestión administrativa.

2.5.1.1. Inductivo

Paredes W. Y Paredes N. (2011) consideran que el método inductivo “Es el razonamiento que partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales” pág. # 61

Partimos de las experiencias de los socios de la asociación, además de la observación de sucesos que se desea descubrir para establecer de qué manera se puede realizar la propuesta y en que se debe centrar.

2.5.1.2. Deductivo

Paredes W. Y Paredes N. (2011) expresan que “Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”. pág. # 61.

Es importante tener en cuenta algunos aspectos en relación con la inducción y deducción para su empleo en la investigación y en la referencia de los mismos en el diseño.

1. Inducción y deducción son dos métodos de conocimientos que no son incompatibles sino complementarios.
2. Su definición permite al investigador identificar el orden que hay que seguir en la obtención de la información.
3. Aunque no son los únicos métodos, el conocimiento de realidades económicas, administrativas, contables y empresariales se ha fundamentado en el empleo de dichos métodos.

4. El conocimiento puede ser inductivo – deductivo o deductivo – inductivo es importante que quien formula el estudio tenga claridad al respecto.

La inexistencia de un diseño organizacional en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, ayudándonos a través de esta información recopilada, mediante la aplicación de los instrumentos que se emplean para la recolección como: las encuestas, entrevistas.

2.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hurtado de Barrera (2000), la técnica indica “cómo se va a recoger la información y el instrumento señala cual información seleccionar” (pág. 428)

Las técnicas ayudan a realizar el proceso de recolección, de una manera coordinada, estructurada y evitando que la misma sea sesgada, para aumentar la calidad de información que se recogerá, de la calidad de esta depende el resultado de la investigación y de la propuesta que esta generará.

2.6.1. Entrevista

Arias F. (2006). “Se define como una técnica basada en el dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado, acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” Pág. #73

Se la realizo mediante el diálogo con los directivos de la asociación y se aplicara el instrumento el cual es un formato de entrevista con preguntas abiertas que complementan la información que se requiere recolectar.

Con la finalidad de conocer las causas que influyen para el manejo de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena con relación al modelo de diseño organizacional para la asociación que se emplee de una mejor manera a la organización.

2.6.2. Encuesta

Sabino C. (2001). “La encuesta en grupo es una nacionalización de la información ascendente cuando la acción corresponde a una realidad de los socios o problema humano” Pág. # 16

Con el propósito de diagnosticar la situación actual del manejo de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad y el nivel de aceptación que tendrá la implementación de una estructura organizacional se empleara esta técnica, aplicada a socios de la institución.

2.7. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Paredes W Y Paredes N. (2011) “Los instrumentos así se traten de cuestionarios, test, guías de observación, guías de entrevista, aparatos o instrumentos para medidas físicas, etc. Siempre estarán destinados a una definición operacional de la hipótesis, pues son los que dan la medida de los indicadores de las variables.” Pág. # 39.

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos en función de las técnicas empleadas:

CUADRO # 2 Técnicas e instrumentos de investigación

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas• Encuestas	<ul style="list-style-type: none">• Guión o formato de entrevista• Cuestionario de encuesta

2.7.1 Guión o Formato de Entrevista

Paredes W y Paredes N. (2011), expresan que las preguntas del guion de una entrevista: “las preguntas se representan con las mismas palabras y en mismo orden a todos los entrevistados, si se emplean preguntas diferentes las respuestas no serán comparables entre sí.” Pág. # 47

Para desarrollar adecuadamente el proceso de recolección se hizo necesario la creación de un formato de entrevista, el mismo que debe contener la preguntas que ayuden a obtener la información que ayude a que la propuesta se desarrolle considerando los puntos fuertes y débiles de la institución.

El proceso consistió en:

- ✚ Definir asunto
- ✚ Recolectar la Información
- ✚ Implantar hipótesis y objetivos
- ✚ Desarrollo de la recolección
- ✚ Conclusiones

2.7.2. Cuestionario

García A. (2005) “El cuestionario es el instrumento de recogida de datos constituido por el conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.” Pág. # 2.

Es un escrito en el que se enuncien una cantidad de interrogantes coherentes y estructuradas que ayuden a recolectar la información necesaria de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad.

El buen desarrollo de la investigación dependió de la calidad de la información recolectada, debe ser la más necesaria y acertada posible, los socios encuestados expresaban a través de sus respuestas, la realidad de la asociación para analizarla y haya un buen procesamiento e interpretación de la información.

Los asociados brindaran la información necesaria, coherente y verídica para el buen desarrollo de este instrumento de investigación que nos ayudara a realizar los objetivos planteados en esta investigación y en beneficio de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad de sus socios y de la comunidad.

2.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.8.1. Población

Para Arias F. (2006) “Se entiende por población el “consunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. Pág. # 81

La población está conformada por los socios de la asociación peninsular de radiotécnicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Según información proporcionada por el presidente de la asociación peninsular de radiotécnicos la población es de 13 socios, 6 directivos y consta de 120 clientes fijos. Como se detalla en el siguiente cuadro.

CUADRO # 3: Distribución de la población.

POBLACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS
Directivos	6
Socios	13
Clientes Fijos	120

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos

Elaborado: Katty Valeria Del Pezo Soriano

2.8.2. Muestra

La muestra es la selección de una parte de la población, la cual debe ser representativa a la misma, para que al aplicar los instrumentos de recolección de información, los resultados del mismo sean significativos, esta muestra está dada por una selección de los clientes de la asociación peninsular de radiotécnicos, con los que se realizará el proceso de recolección de datos, empleando la selección aleatoria.

Paredes W Y Paredes N. (2011) considera su conceptualización acerca de que “la muestra descansa en que es una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en cierta medida las características que definen la población de la cual fue extraída”. Pág. # 34.

Existen diferentes tipos de muestra, aunque en general puede dividirse en dos grandes grupos:

- a) Muestra Probabilística.
- b) Muestra no probabilística.

Muestra probabilística

Es aquella que se fundamenta en el principio de equiprobabilidad, es decir, aquello en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra.

En el muestreo, si el tamaño de la muestra es más pequeño que el tamaño de la población, se puede extraer dos o más muestras de la misma población.

Muestra no probabilística

Existe una gran diferencia entre estos tipos de muestra, es decir, la muestra probabilística, es considerada aquella que tiene la misma posibilidad de ser elegida y la muestra no probabilística se identifica por las características de la investigación, en el trabajo se aplicó la muestra por criterio.

Muestra por criterio:

También son conocidas como muestras sesgadas o de juicio. Estas muestras se escogen por las características propias de la investigación y la dispersión de datos, según sea conveniente.

En consecuencia se aplicó el muestreo por criterio considerando que es una población pequeña y representativa.

A continuación, se presenta el cuadro que representa el total de la muestra, como los directivos, socios y clientes fijos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

CUADRO # 4: Distribución de la muestra

POBLACIÓN	# DE PERSONAS
Directivos	6
Socios	13
Clientes Fijos	120
TOTAL	139

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos
Elaborado: Katty Valeria Del Pezo Soriano

2.9. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTOS DE LOS DATOS

2.9.1. Procedimientos

Se trata de los pasos a seguir para la recolección de la información necesaria para conocer la situación actual, el diagnóstico de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos y poder a través de los resultados de la recolección de información diseñar la propuesta de diseño organizacional para la asociación, para lo cual se creó los instrumentos que ayuden a obtener la información que se desea, como son:

- Formatos de encuestas.

Se elaborara un cuestionario con preguntas cerradas para una correcta tabulación y representación gráfica.

- Entrevistas.

Estas estarán dirigidas a los especialistas en la materia de diseño organizacional para conocer diversas opiniones del tema de estudio y aplicarlas en el diseño organizacional que se implementara.

2.9.2. Procesamiento

Para el procesamiento de la información recolectada, se realizaron cuadros de datos estadísticos.

En los cuales se establecieron frecuencias y porcentajes que permitieron la representación gráfica de los datos obtenidos, durante la recolección de información para su respectivo análisis, interpretación y generación de la propuesta para la asociación.

Los datos se analizaron en función de las técnicas empleadas en la investigación de acuerdo a las variables: Estructura Organización en la Gestión Administrativa para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Luego, se procedió a tabular la información recogida, cada una de las preguntas generadas y realizadas a los socios se analizó para sacar las conclusiones.

Una vez tabulada la información, se crearon las gráficas estadísticas con los respectivos porcentajes, concluyendo con los análisis, para obtener las conclusiones y recomendaciones de la investigación, por lo cual el procesamiento se realizara de la siguiente manera:

- Ordenamiento de Información.
- Recolectar la información.
- Tabulación de la información recolectada.
- Cuadros y Gráficos estadísticos.
- Análisis de Resultados.
- Interpretación de los resultados.
- Conclusiones
- Recomendaciones.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Al momento de conocer si la Asociación Peninsular de Radiotécnicos contaba con un diseño organizacional, se realizó una entrevista no estructurada al, presidente de la agrupación, quien acotó que no tienen una estructura adecuada a las funciones que ejercen.

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Se diseñó una guía de entrevista, el mismo que permitirá la recolección de la información necesaria de parte de los especialistas que conocen sobre la aplicación de diseños organizacionales dentro de su asociación, refiriéndose a la forma de cómo se efectúa la administración que ellos acertadamente dirigen.

La siguiente información permite adquirir datos que luego de analizarlos y obtener resultados servirán para que ayuden a la correcta aplicación de la propuesta del diseño organizacional basado en la estructura organizacional de la gestión administrativa de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

1. ¿Cuántos años tiene de pertenecer a su asociación?

De acuerdo a las entrevista realizadas a tres especialistas manifestaron en promedio de 6 a 10 años y que la experiencia es muy importante para conocer las necesidades que cada día van en aumento, la tecnología avanza a paso acelerado es por esta razón que se debe de implementar nuevos métodos de organización que sean lo más acorde para el buen desempeño de la organización ayudando a mejor en el día a día de las actividades que se realicen durante un periodo.

2. ¿Considera usted importante que toda asociación debe contar con organización formalmente establecida, departamentos, secciones y/o unidades de trabajo?

Según los entrevistados en la Provincia de Santa Elena sostienen que en la actualidad toda asociación debe contener formalidad y legalidad ante las autoridades; porque de esa manera se evita posibles inconvenientes ya sea en la paralización del desarrollo de la actividad o en la compra y venta de repuestos de mala calidad, considerando que estos retardan el avance y crecimiento de la asociación, todo socio debe tener bien ordenado sus repuestos y artículos en reparación para demostrar confianza a los clientes, además de la buena atención que debe existir entre radiotécnicos y clientes; también hay que tomar en cuenta que la calidad de la reparación depende en la calidad de repuesto que se ofrezca al cliente.

3. ¿Contribuye la organización formal a la consecución de los objetivos de la asociación?

Los especialistas entrevistados sostienen que la organización formal permite que ellos puedan enfocarse en el logro de los objetivos de la asociación, y centrarse en sus acciones en sus metas y estas sean alcanzadas correctamente, manifiestan además que muchas veces el enfocarse en sus objetivos debe ser constantemente, varias asociaciones trabajan solo por subsistir día a día mas no por contribuir para alcanzar las metas que se hayan establecidas por los socios a través de un consenso en los estatutos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, además sostienen que toda asociación debe mantener objetivos cumplidos a corto plazo, para ello es indispensable hacer seguimientos a las estrategias desarrolladas para el logro de los objetivos propuestos.

4. ¿Qué tan importante considera usted? ¿Qué es la misión y visión de la asociación?

La misión y visión de la asociación son muy importantes porque estas dirigen el camino que debe seguir la asociación, todas las asociaciones deben tener bien claro su misión y visión porque de esta manera se tiene planificado a un largo plazo lo que quieren hacer o donde proyectar sus acciones que realizan diariamente para el bienestar de todos sus miembros.

Cada integrante de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena debe conocer la misión y visión porque es una manera de estar motivados y en conjunto alcanzar los objetivos.

5. ¿Dispone la Asociación de una base legal para operar?

Mencionan que si disponen de una base legal para el correcto desarrollo de sus actividades, para lo cual este tipo de organizaciones está registrado y controlado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y por la constitución política del estado.

Todo cambio que la asociación vaya a realizar como cambio de directiva entre otros, debe ser tramitado en el MIES, específicamente en el ministerio de relaciones laborales siguiendo los lineamientos que imponen por ser la entidad que regula este tipo de instituciones, así como también estar al día con sus obligaciones tributarias generadas producto de su actividad debido a que son una institución que realiza declaraciones periódicas y cumplir con los requerimientos que la Ley ha establecido para su funcionamiento.

Es indispensable además que todo artesano que desarrolle estas actividades de reparación tenga su documento que certifique su profesión.

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Una vez que se ha elaborado el cuestionario de encuesta, la cual se han dirigido a: los directivos, socios y clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

Se procedió a realizar el levantamiento de información por lo cual se estableció realizar primero las encuestas a los directivos, otra encuesta a los socios para lo cual se aprovechó una reunión extraordinaria convocada por el presidente

Se realizara las encuestas a un promedio de 5 minutos por socio de persona a persona, la información recolectada tiene que ser veraz y confiable para alcanzar excelentes resultados.

Luego de la recolección de la información, se realiza la tabulación de cada una de las encuestas realizadas a los socios en función de los literales, estableciendo una tabla de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado con su respectiva grafica

Para tener condensada la información generada y realizar el análisis de los resultados obtenidos para cada una de sus preguntas, estableciendo al final de ellas sus conclusiones y recomendaciones como resultado del estudio realizado.

Todo esto es para obtener un diagnostico que permita conocer como se ha manejado administrativamente la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena y así detectar las principales falencias y errores administrativos dentro del manejo y desarrollo de la institución.

Una vez que se ha realizado este procedimiento efectivo se desarrollará una propuesta adaptada a la asociación que mejore su productividad y establezca adecuadamente un diseño organizacional que contribuya al logro de sus objetivos y alcanzar sus metas.

Tabulación de encuestas aplicada a Directivos

1. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

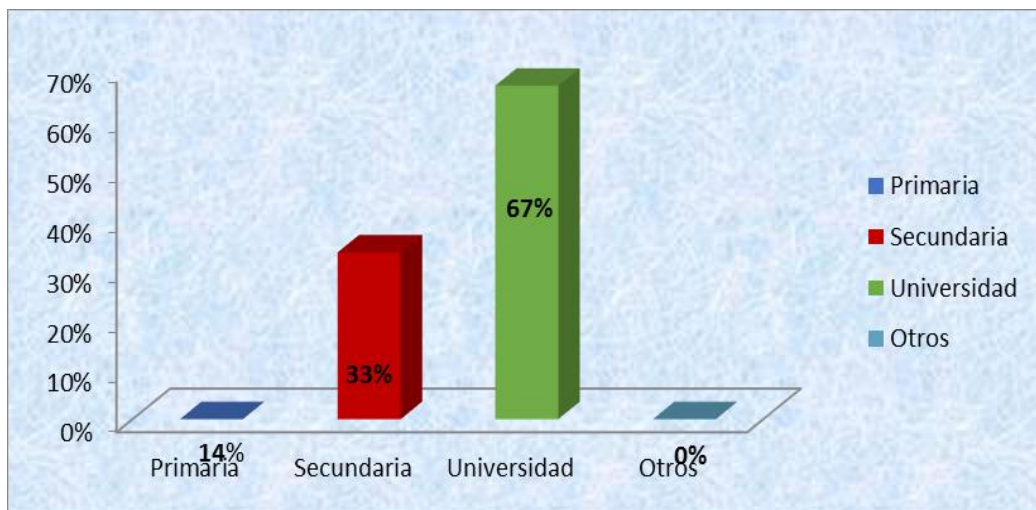
CUADRO # 5: Información sobre escolaridad.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	2	33%
Universidad	4	67%
Otros	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 3: Información sobre escolaridad.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

De acuerdo a la encuesta realizada a los directivos de la asociación, se denota que el 67% tienen un nivel de escolaridad universitaria, esto es muy importante para el direccionamiento de la institución; la directiva para emprender sus labores y obtener bienestar y adelanto solo necesita lineamientos para seguirlos y encontrar el éxito.

2. ¿La Asociación Peninsular de Radiotécnicos cuenta con un diseño organizacional?

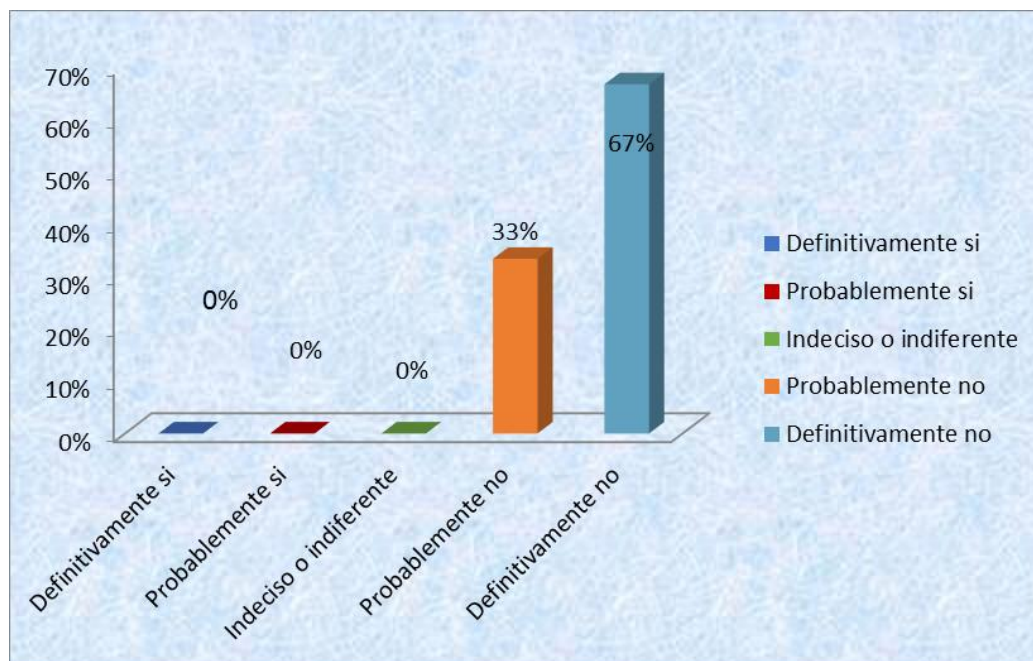
CUADRO # 6: Información sobre diseño organizacional.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	0	0%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	2	33%
Definitivamente no	4	67%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos..

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 4: Información sobre diseño organizacional.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

De acuerdo a los datos obtenidos, el 67% de los directivos de la asociación determinan que definitivamente no poseen un diseño organizacional en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

3. ¿Considera usted que con la implementación de un diseño organizacional mejorará la estructura organizacional de la asociación?

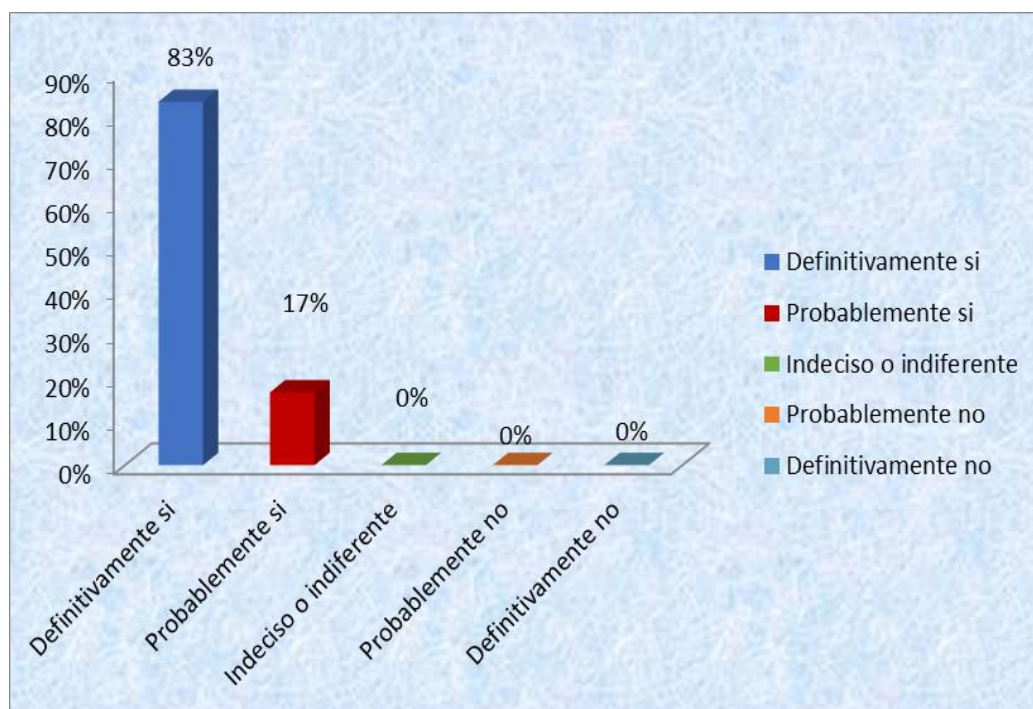
CUADRO # 7: Implementación de un diseño organizacional.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	5	83%
Probablemente si	1	17%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 5: Implementación de un diseño organizacional.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos obtenidos, el 83% de los directivos concluyen que definitivamente si mejorará la estructura organizacional con la implementación de un diseño.

4. ¿Es recomendable que la institución trabaje con organización en sus actividades y funciones diarias?

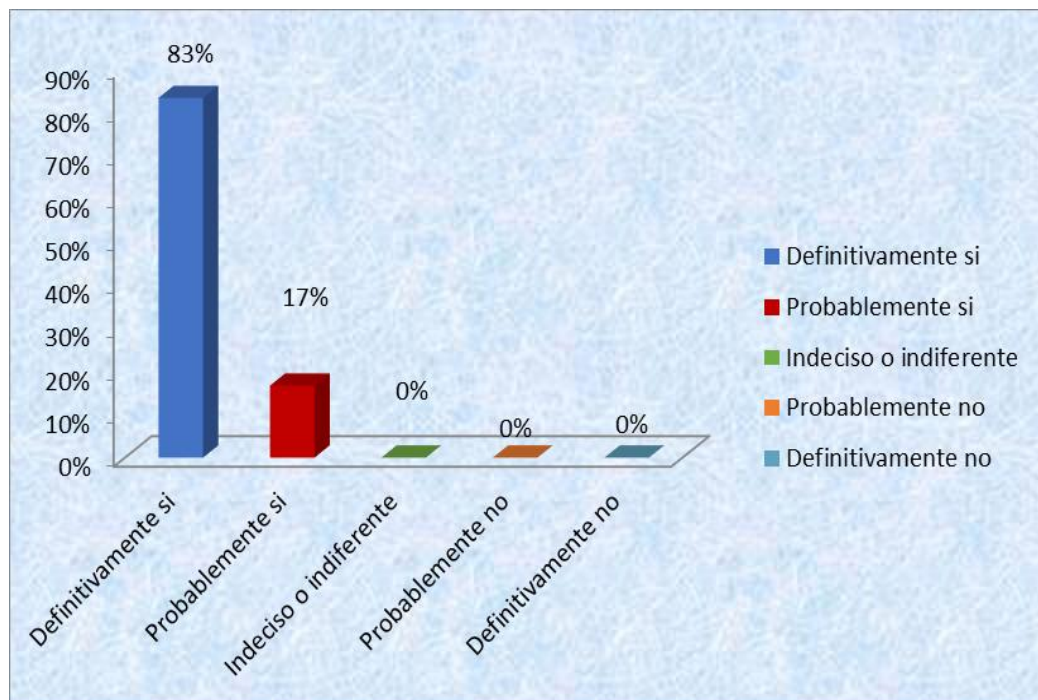
CUADRO # 8: Organización.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	5	83%
Probablemente si	1	17%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 6: Organización.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Los resultados muestran que el 83% de los directivos determinaron que definitivamente si es necesario que la asociación trabaje de manera organizada en todas las funciones que realiza a diario.

5. ¿La asociación para cumplir con sus objetivos debe de medir la eficacia?

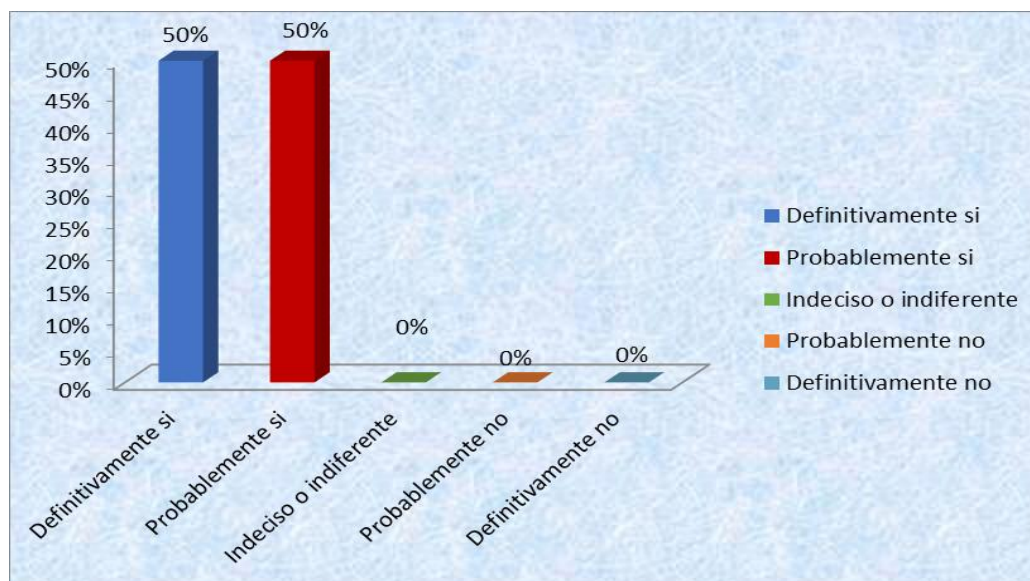
CUADRO # 9: Medir eficacia.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	3	50%
Probablemente si	3	50%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 7: Medir eficacia.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

El 50% de los directivos de la asociación denotan que definitivamente si están de acuerdo que para cumplir sus objetivos es necesario medir la eficacia, en tanto los demás concluyen que es probable.

6. ¿La asociación cuenta con departamentos funcionales?

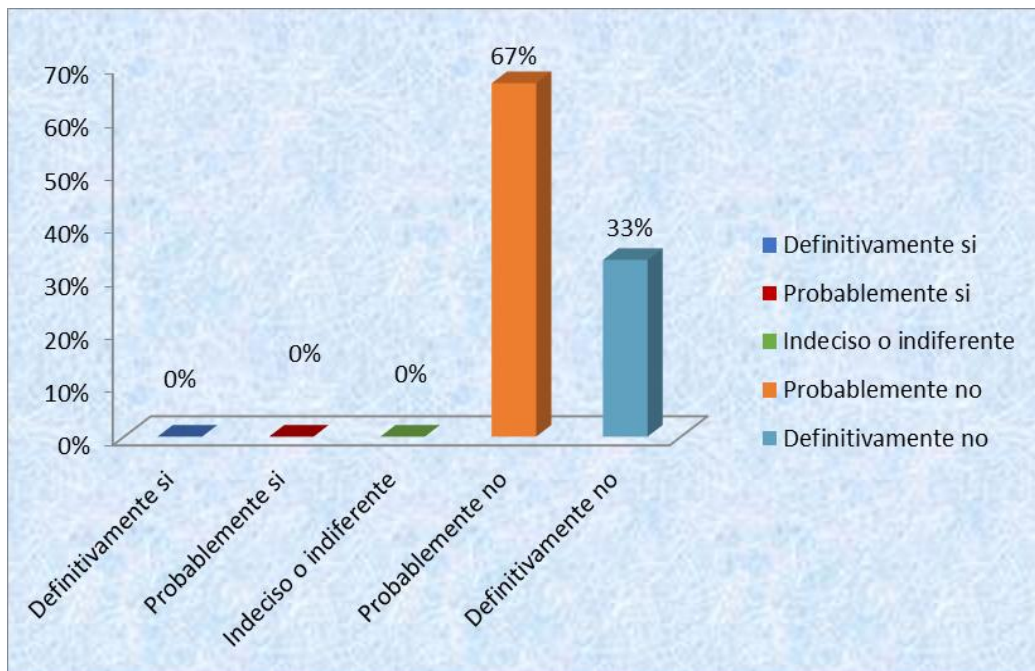
CUADRO # 10: Departamentos funcionales

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	0	0%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	4	67%
Definitivamente no	2	33%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 8: Departamentos funcionales.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según a los datos obtenidos el 67 % de los directivos determinan que probablemente la asociación Peninsular de Radiotécnicos no cuente con departamentos funcionales, esto crea la necesidad de considerarlos en la implementación del diseño organizacional.

7. ¿Tiene la organización planteado objetivos que ayuden a un buen desempeño?

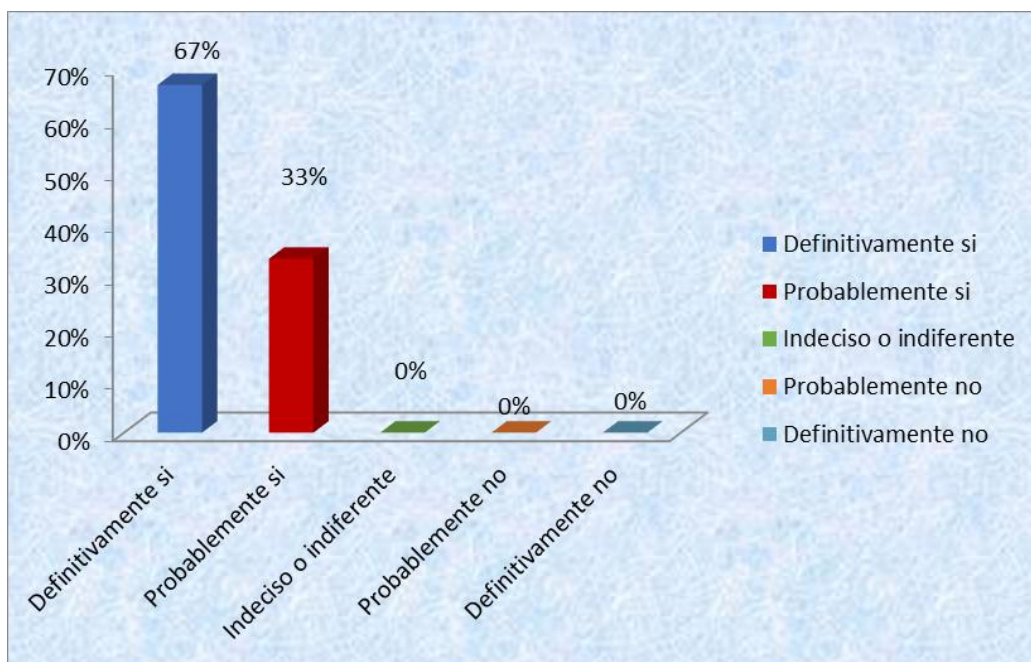
CUADRO # 11: Objetivos.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	4	67%
Probablemente si	2	33%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 9: Objetivos.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos de la encuesta, el 67% de los directivos concluyen que definitivamente si tienen objetivos planteados que ayuden al buen desempeño de las funciones.

8. ¿Existe jerarquía dentro de la asociación en las actividades que se asignan a cada socio?

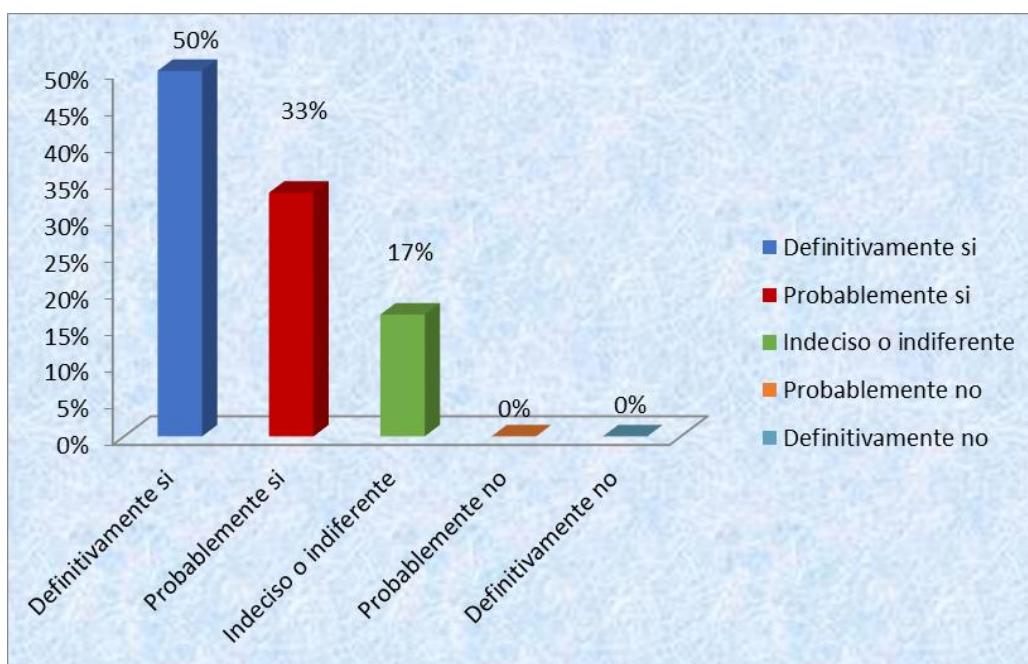
CUADRO # 12: Jerarquía.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	3	50%
Probablemente si	2	33%
Indeciso o indiferente	1	17%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 10: Jerarquía.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

En los datos estadísticos que anteceden se observa que el 50% de las personas que conforman la directiva establecen que definitivamente si existe jerarquía en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, pero los socios no conocen la secuencia jerárquica.

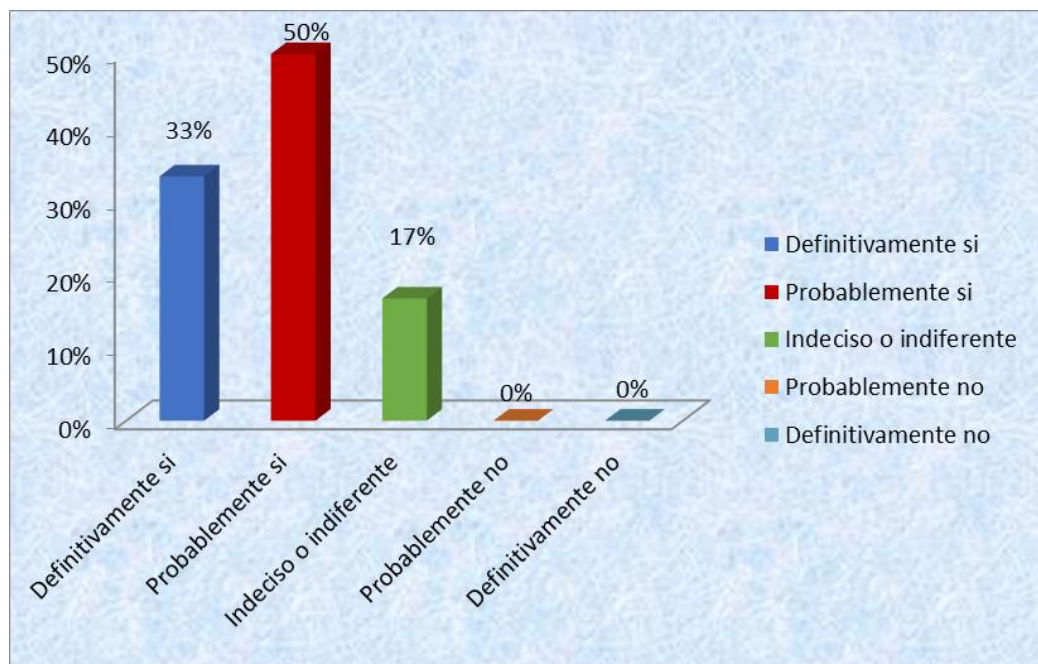
9. ¿Existe división de trabajo para cada uno de los socios de la asociación?

CUADRO # 13: División de trabajo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	2	33%
Probablemente si	3	50%
Indeciso o indiferente	1	17%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos..
Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 11: División de trabajo.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos..
Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Los resultados estadísticos de la tabla y grafico que anteceden denotan que el 50% de los directivos concluyen que probablemente si existe división de trabajo en la asociación.

10. ¿La asociación cuenta con reglas y procedimientos para el cumplimiento de sus actividades?

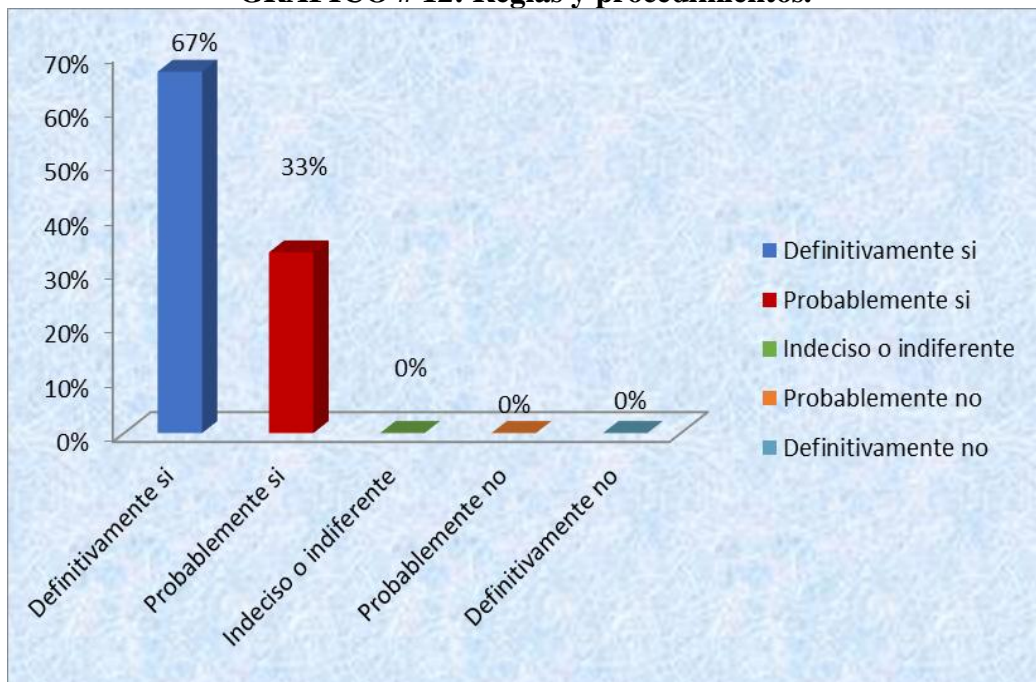
CUADRO # 14: Reglas y procedimientos.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	4	67%
Probablemente si	2	33%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	6	100%

Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 12: Reglas y procedimientos.



Fuente: Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

El 67% de los directivos de la asociación muestran resultados positivos, concluyen que definitivamente si cuentan con las reglas y procedimientos para el cumplimiento de sus actividades.

Tabulación de encuestas aplicada a Socios.

1. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

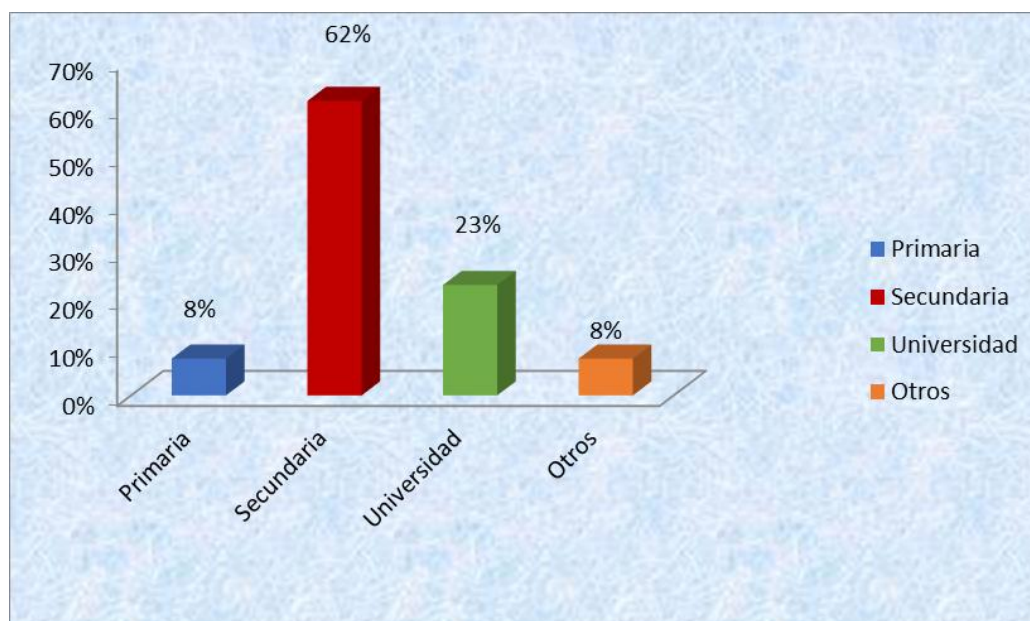
CUADRO # 15: Información sobre escolaridad.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	1	8%
Secundaria	8	62%
Universidad	3	23%
Otros	1	8%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 13: Información sobre escolaridad.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

De acuerdo a la encuesta realizada a los socios de la asociación, se denota que el 62% tienen un nivel de escolaridad universitaria, esto es muy importante para el direccionamiento de la institución, que para emprender sus labores y obtener bienestar y adelanto solo necesita lineamientos para seguirlos y encontrar el éxito.

2. ¿Actualmente la Asociación Peninsular de Radiotécnicos cuenta con un Diseño Organizacional?

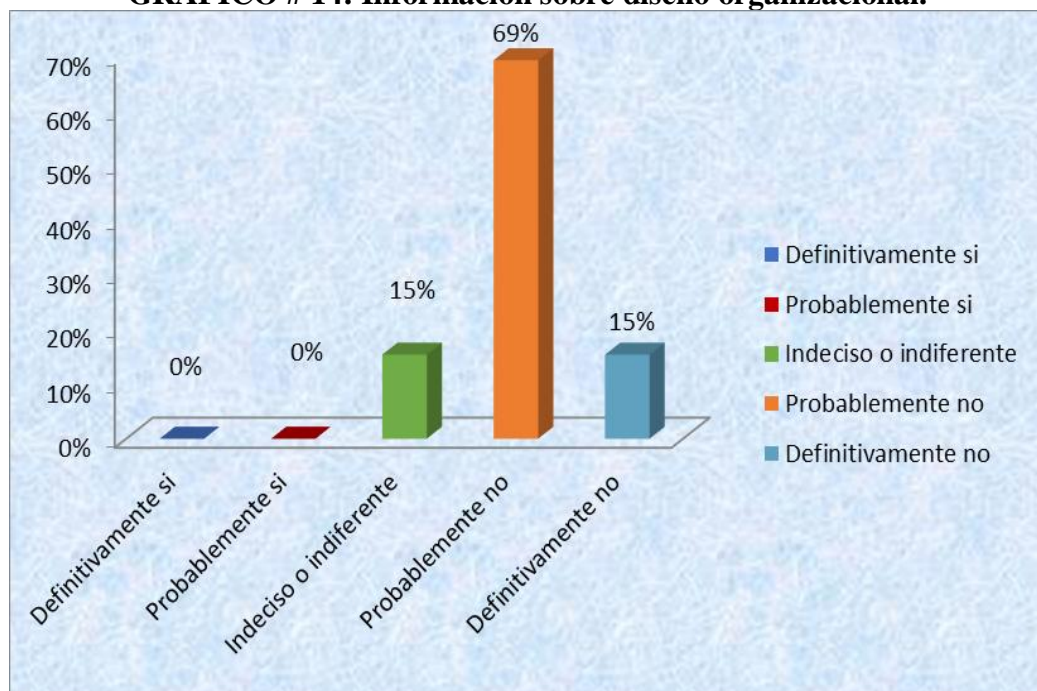
CUADRO # 16: Información sobre diseño organizacional.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	0	0%
Indeciso o indiferente	2	15%
Probablemente no	9	69%
Definitivamente no	2	15%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 14: Información sobre diseño organizacional.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos estadísticos obtenidos en la encuesta realizada a los socios, se determina que el 69% concluyen que probablemente no tengan un diseño organizacional que sirva como guía de sus funciones.

3. ¿La actividad administrativa de la Asociación Peninsular De Radiotécnicos es coordinada con los esfuerzos individuales de los miembros de la asociación?

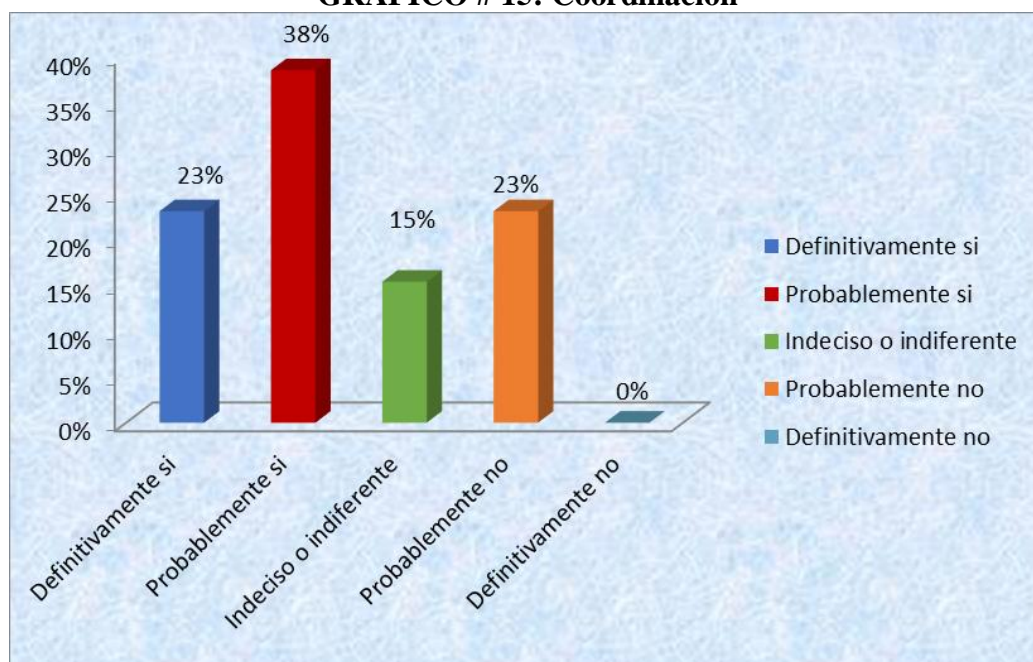
CUADRO # 17: Coordinación

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	3	23%
Probablemente si	5	38%
Indeciso o indiferente	2	15%
Probablemente no	3	23%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 15: Coordinación



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Peso Soriano

Según los resultados estadísticos de la tabla y gráficos después de las encuestas realizadas a los socios, el 38% determina que probablemente si existe coordinación en las actividades que realizan en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

4. ¿La asociación presenta un sistema de comunicación fluido con todos los socios y directivos para fomentar un ambiente de cordialidad y respeto?

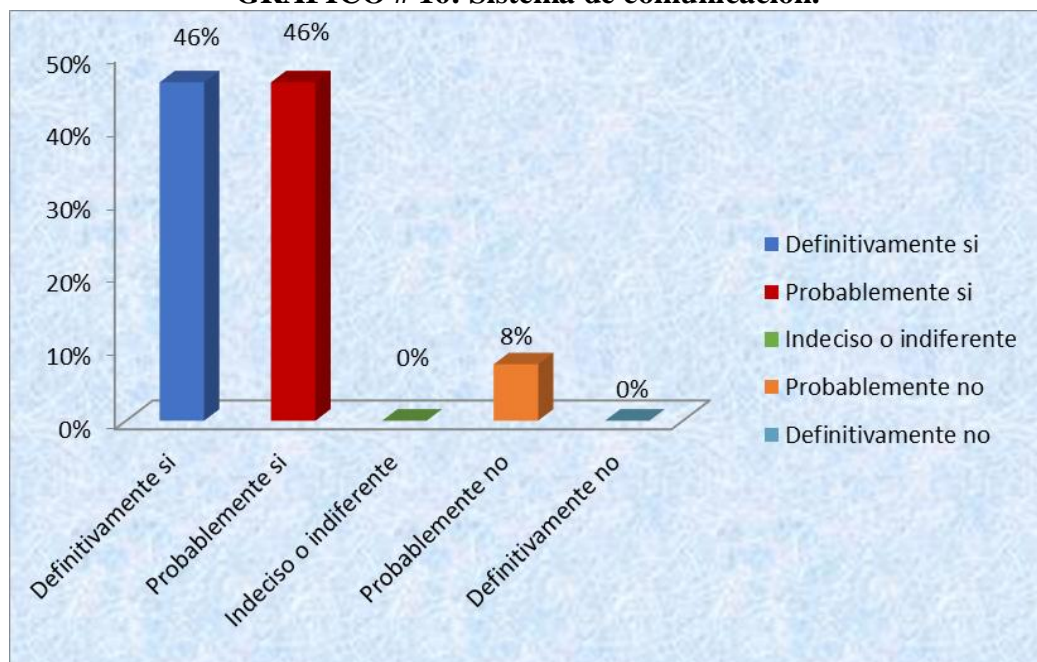
CUADRO # 18: Sistema de comunicación.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	6	46%
Probablemente si	6	46%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	1	8%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Peso Soriano

GRÁFICO # 16: Sistema de comunicación.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Peso Soriano

En los datos estadísticos que anteceden se observa que el 46% de los socios encuestados concluyen que definitivamente si y probablemente si tengan en la asociación la comunicación, mientras que el 8% de los socios determinan que no cuenta con un sistema de comunicación que permita un ambiente de cordialidad y respeto.

5. ¿Considera usted que una mejor organización dentro de la asociación traería múltiples beneficios?

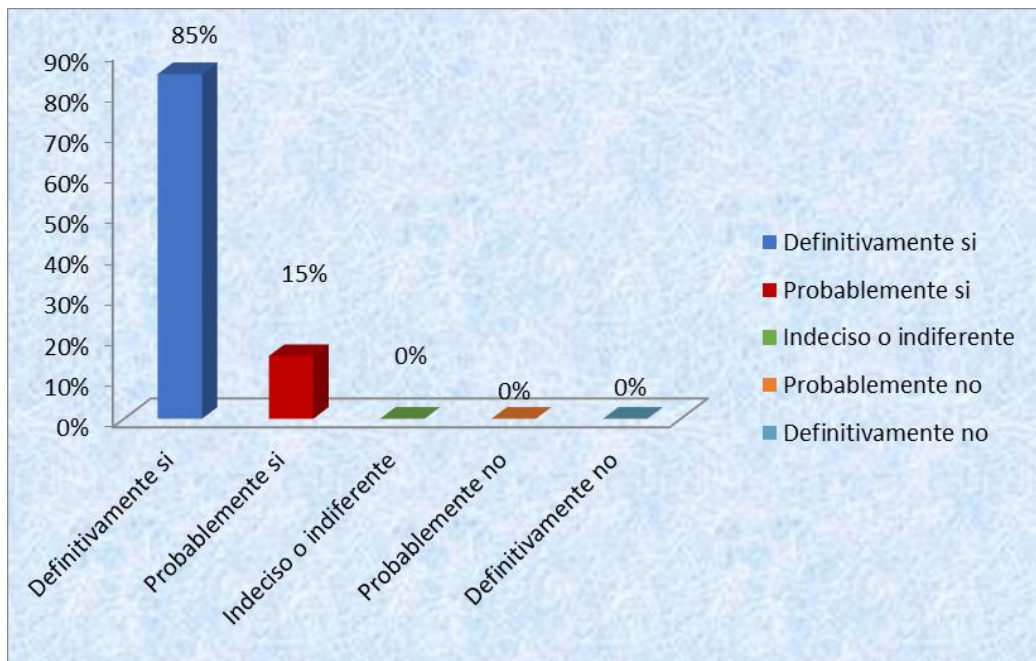
CUADRO # 19: Beneficios.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	11	85%
Probablemente si	2	15%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 17: Beneficios.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Luego de la tabulación de los datos, los resultados denotan que el 80% de los socios determinan que definitivamente si traerían múltiples beneficios el tener una asociación mejor organizada, entonces analizando se concluye que la asociación debe implementar un diseño organizacional para obtener mejores beneficios.

6. ¿Cree usted que el líder de una asociación debe ser una persona con capacidad para influir en los demás?

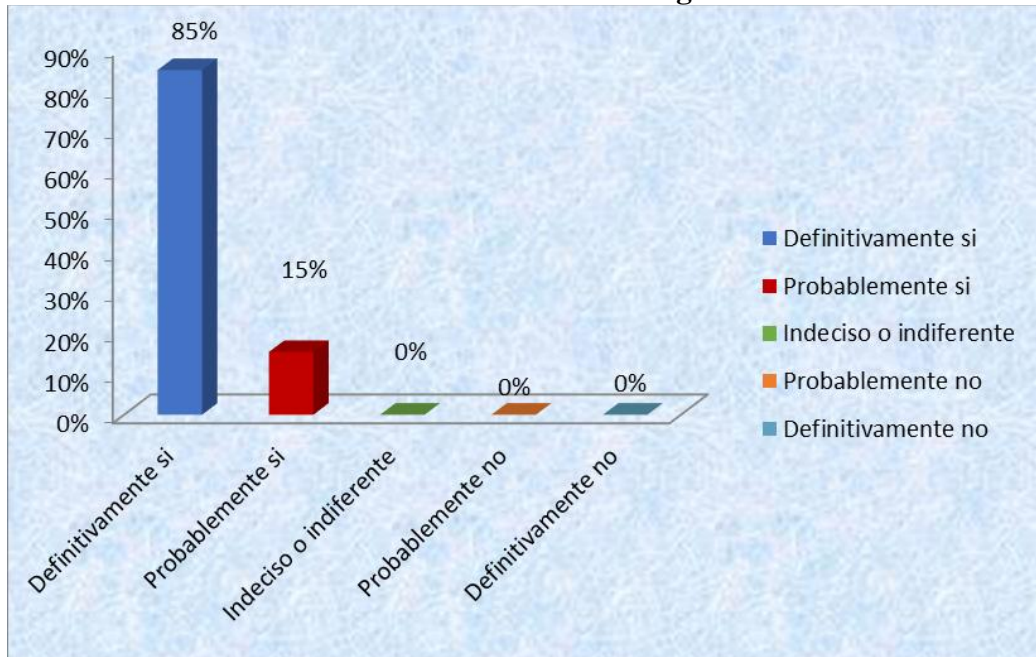
CUADRO # 20: Liderazgo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	11	85%
Probablemente si	2	15%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 18: Liderazgo.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos obtenidos en la investigación, se establece que el 85% de los socios determinan que definitivamente si consideran que el líder de la institución debe influir en los demás para guiar y trasladar a la asociación directo al éxito, motivando a los socios para una buena toma de decisiones.

7. ¿Cree usted que la motivación para los miembros de la asociación es importante para el desempeño de las funciones?

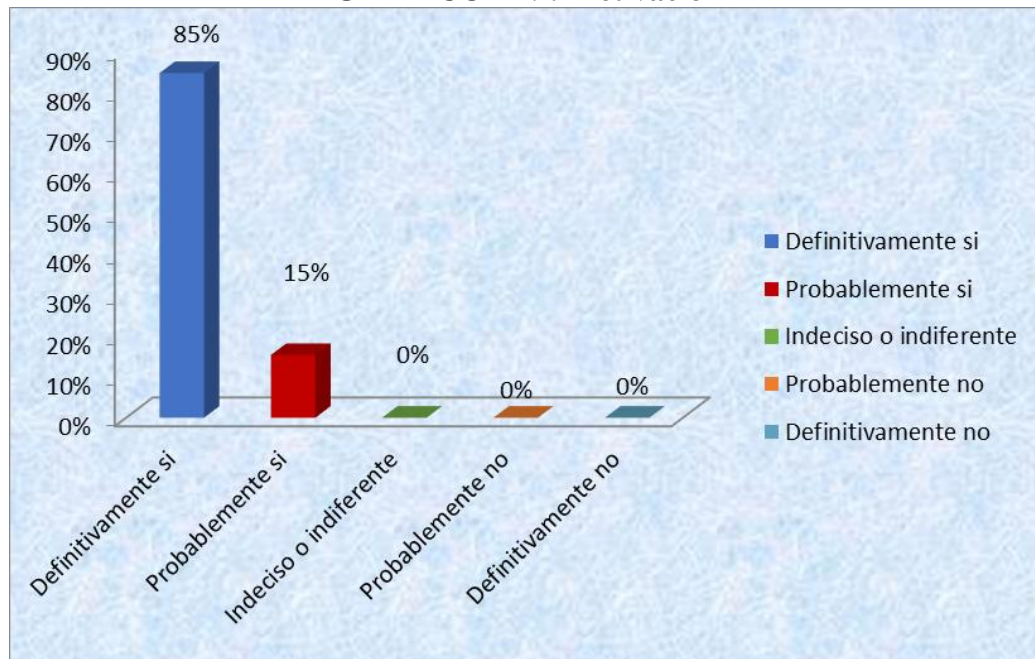
CUADRO # 21: Motivación

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	11	85%
Probablemente si	2	15%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 19: Motivación



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos de la encuesta realizada a los socios, se determina que el 85% concluyen que definitivamente si es muy importante que los miembros de la asociación se sientan motivados para el buen desempeño de sus funciones diarias como miembro de la asociación.

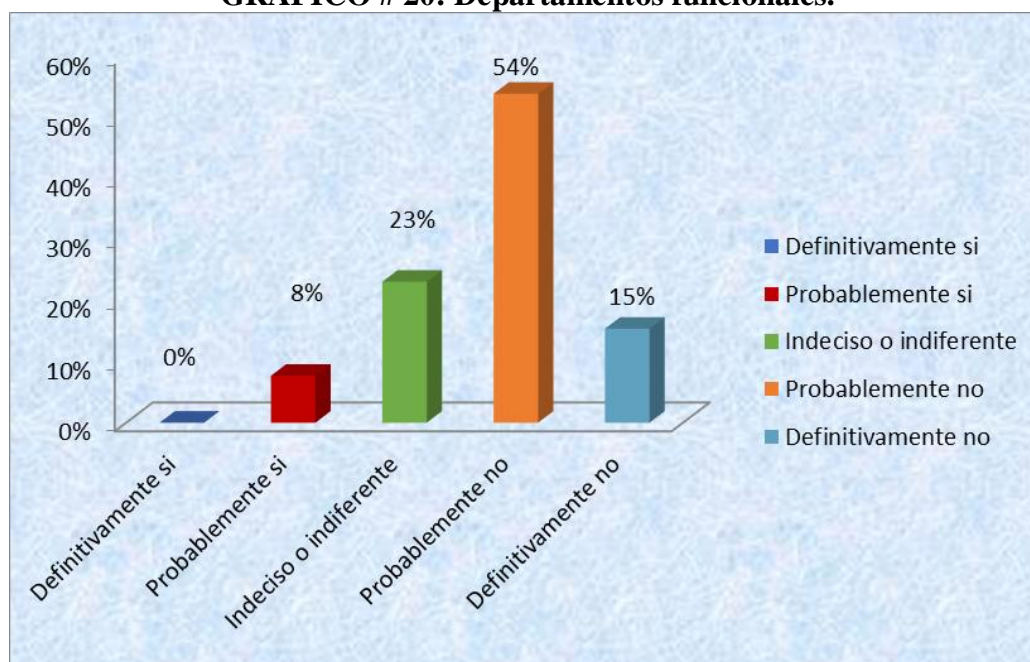
8. ¿Conoce usted si la asociación cuenta con departamentos funcionales?

CUADRO # 22: Departamentos funcionales.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	0	0%
Probablemente si	1	8%
Indeciso o indiferente	3	23%
Probablemente no	7	54%
Definitivamente no	2	15%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 20: Departamentos funcionales.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los resultados arrojados en la encuesta, se establece que el 64% de los socios concluyen que probablemente no existan departamentos funcionales, para esto se determina la creación de departamentos funcionales para la asociación.

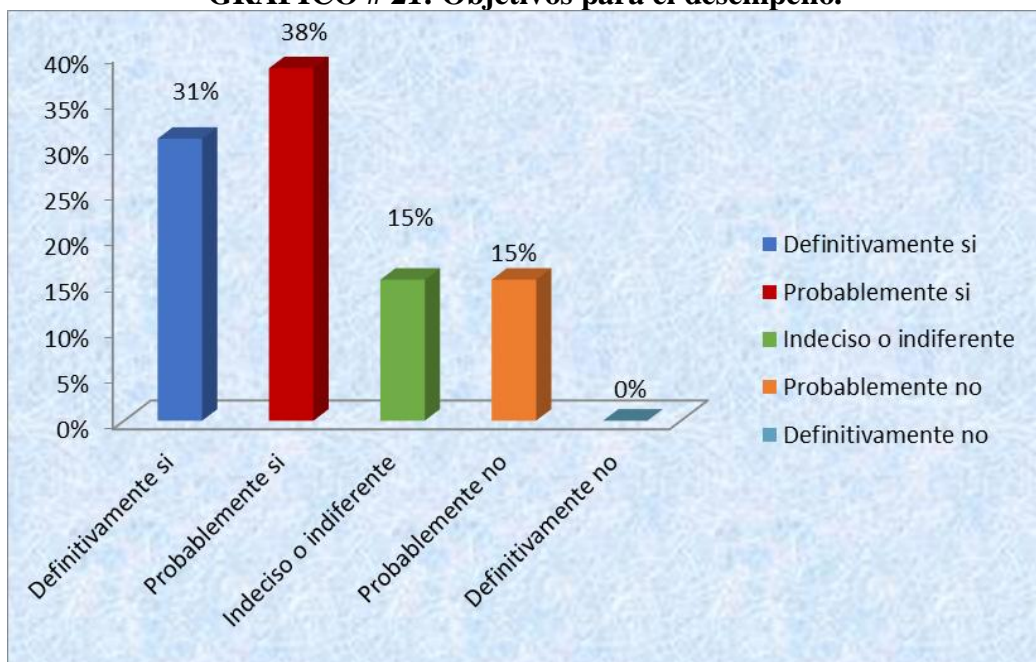
9.¿Tiene la organización planteado objetivos que ayuden a un buen desempeño?

CUADRO # 23: Objetivos para el desempeño.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	4	31%
Probablemente si	5	38%
Indeciso o indiferente	2	15%
Probablemente no	2	15%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 21: Objetivos para el desempeño.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según el análisis estadístico demuestra que el 38% de los socios determinan que probablemente si tienen en la asociación objetivos planteados, mientras que el 15% se muestran indecisos y establecen que probablemente no tenga; se concluye que no todos los integrantes están informados.

10. ¿Existe jerarquía dentro de la asociación en las actividades que se asignan a cada socio?

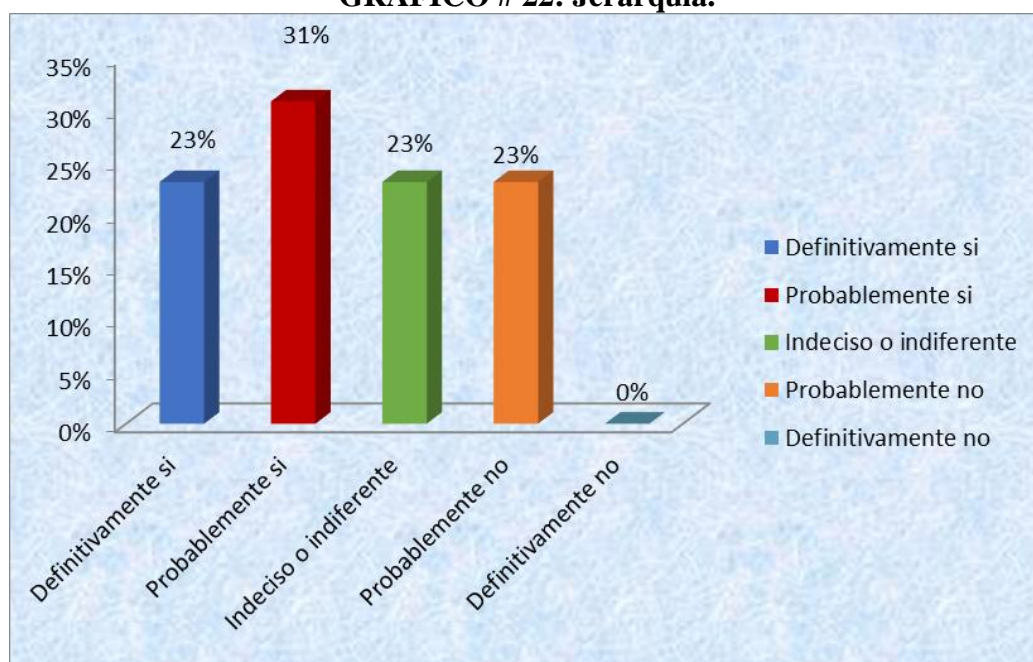
CUADRO # 24: Jerarquía.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	3	23%
Probablemente si	4	31%
Indeciso o indiferente	3	23%
Probablemente no	3	23%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 22: Jerarquía.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Los datos estadísticos proporcionan que el 31% de los socios establecen que en la asociación probablemente si existe jerarquía, mientras que el 23% se muestran indecisos o que probablemente no existe; se concluye que algunos socios no conocen del nivel jerárquico de la institución.

11. ¿Considera usted que existen división de trabajo bien definidos para cada uno de los socios de la asociación?

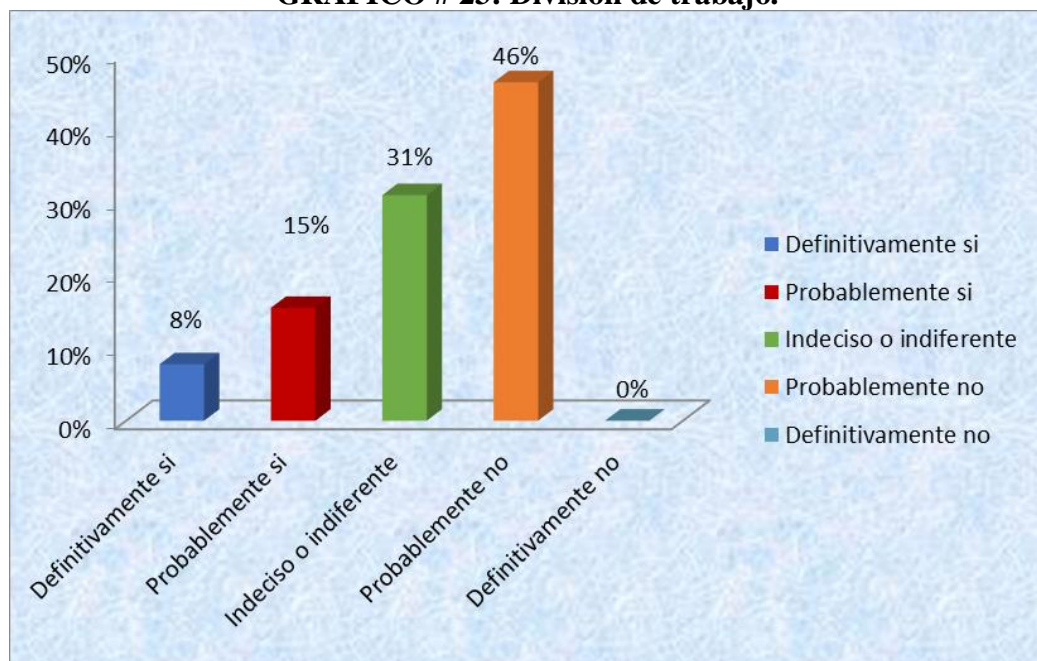
CUADRO # 25: División de trabajo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	1	8%
Probablemente si	2	15%
Indeciso o indiferente	4	31%
Probablemente no	6	46%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 23: División de trabajo.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Con los datos obtenidos se proporciona que el 46% de los socios determinan que probablemente no existe división de trabajo bien definido, por esto se concluye que los socios en ocasiones realizan diversas actividades y no conocen los roles que cada uno debe cumplir.

12. ¿Los socios tienen un trabajo coordinado en sus actividades diarias?

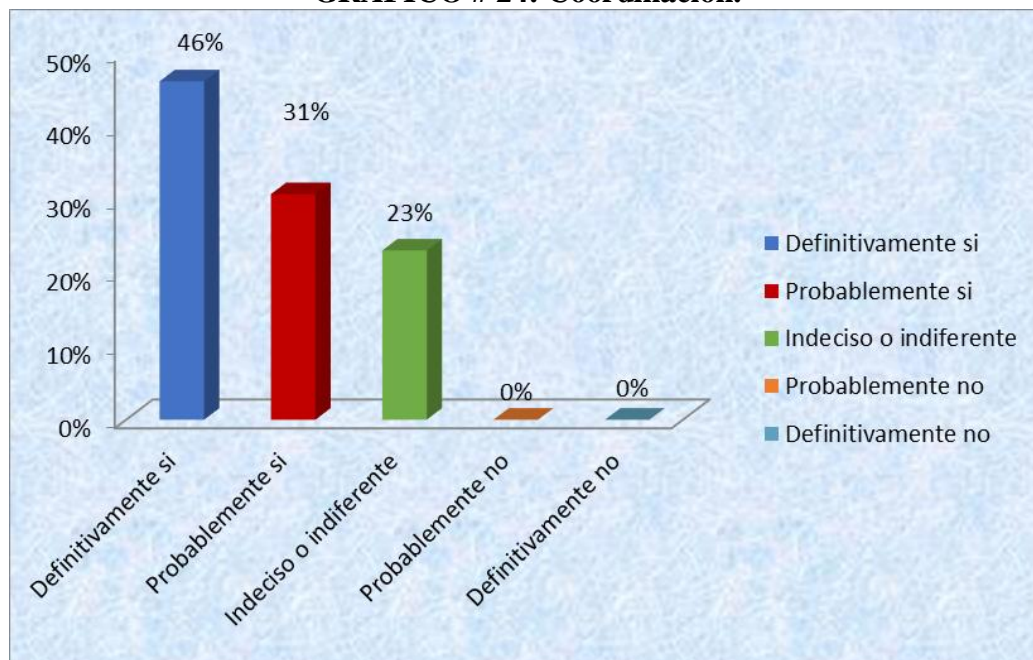
CUADRO # 26: Coordinación.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	6	46%
Probablemente si	4	31%
Indeciso o indiferente	3	23%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 24: Coordinación.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos..

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos propuestos en la encuesta, se determina que el 46% de los socios concluyen que definitivamente si hay coordinación en los trabajos realizados por cada socio, para esto se concluye que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos si tiene coordinación, pero no todos lo aplican.

13. ¿La asociación cuenta con reglas y procedimientos para el cumplimiento de sus actividades?

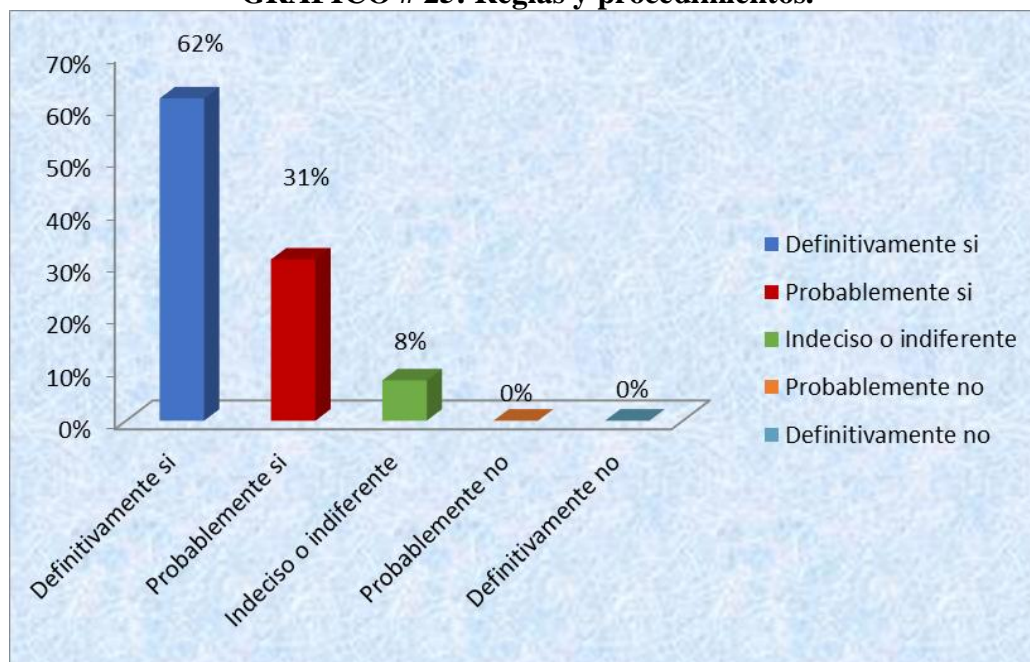
CUADRO # 27: Reglas y procedimientos.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	8	62%
Probablemente si	4	31%
Indeciso o indiferente	1	8%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	13	100%

Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 25: Reglas y procedimientos.



Fuente: Socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según las encuestas realizadas, los datos estadísticos demuestran que el 62% de los socios concluyen que definitivamente si cuenta la Asociación Peninsular de Radiotécnicos con reglas y procedimientos que rigen los comportamientos y actividades de los socios.

Tabulación de encuestas aplicada a los Clientes.

1. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

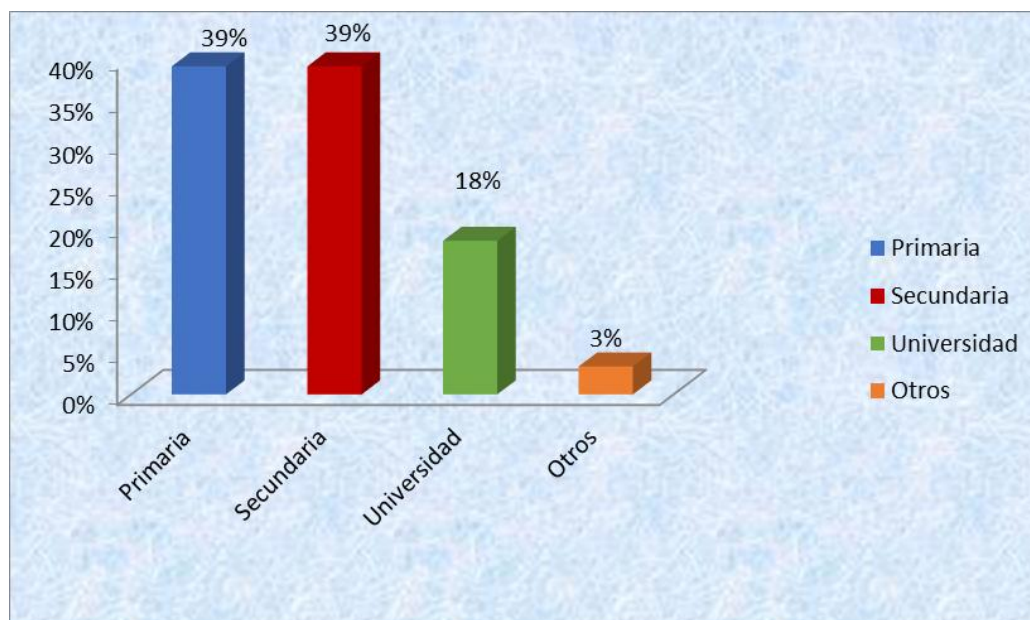
CUADRO # 28: Nivel de escolaridad.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	47	39%
Secundaria	47	39%
Universidad	22	18%
Otros	4	3%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 26: Nivel de escolaridad.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos proporcionados por las encuestas realizados a los clientes demuestran que el 39% tienen un nivel de escolaridad primaria y secundaria, y el 18% son universitarios.

2. ¿Utiliza usted el servicio de reparación de artefactos que brinda la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad?

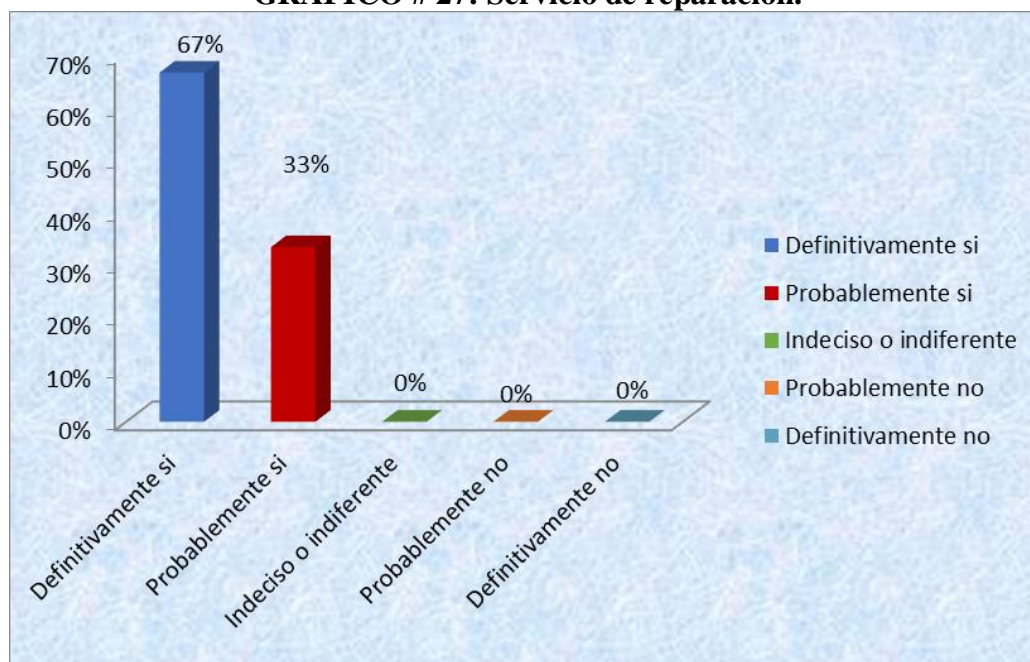
CUADRO # 29: Servicio de reparación.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	80	67%
Probablemente si	40	33%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 27: Servicio de reparación.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos de la encuesta, se determina que el 67% de los clientes establecen haberse prestado del servicio de reparación de artefactos de parte de miembros de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, para esto se concluye que las personas encuestadas son clientes de la institución.

3. ¿El servicio de reparación de artefactos de la asociación cubre satisfactoriamente sus necesidades?

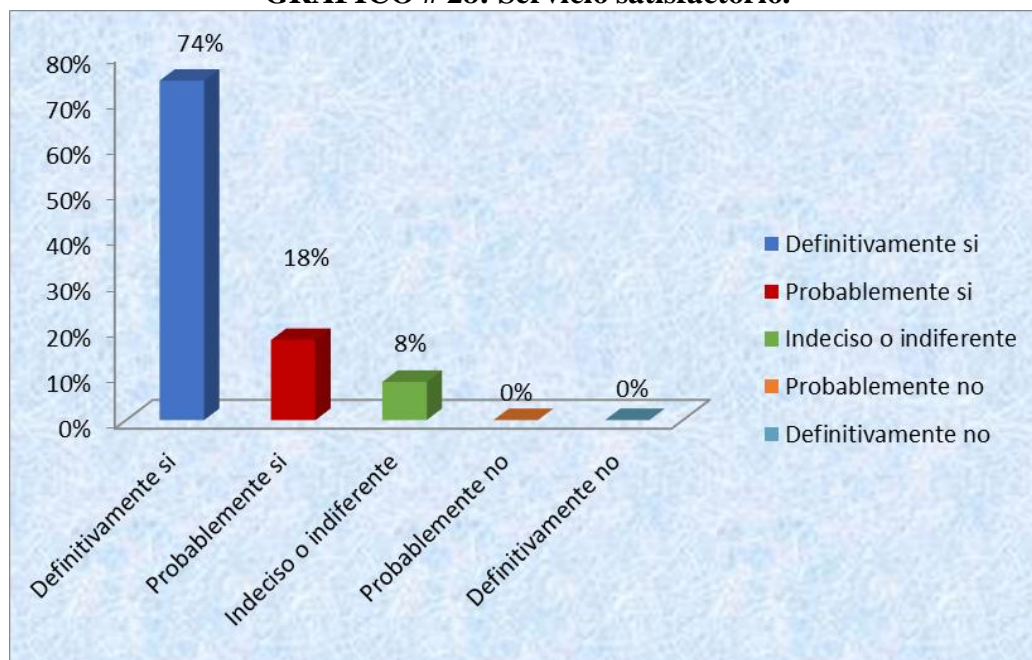
CUADRO # 30: Servicio satisfactorio.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	89	74%
Probablemente si	21	18%
Indeciso o indiferente	10	8%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 28: Servicio satisfactorio.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Luego de la tabulación de los datos de la investigación, los resultados indican que el 74% de los clientes concluyen que definitivamente el servicio que presta la asociación cubre satisfactoriamente sus necesidades, para esto se concluye que los clientes de la asociación se las determinan como clientes fijos.

4. ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado en el servicio de reparación de artefactos?

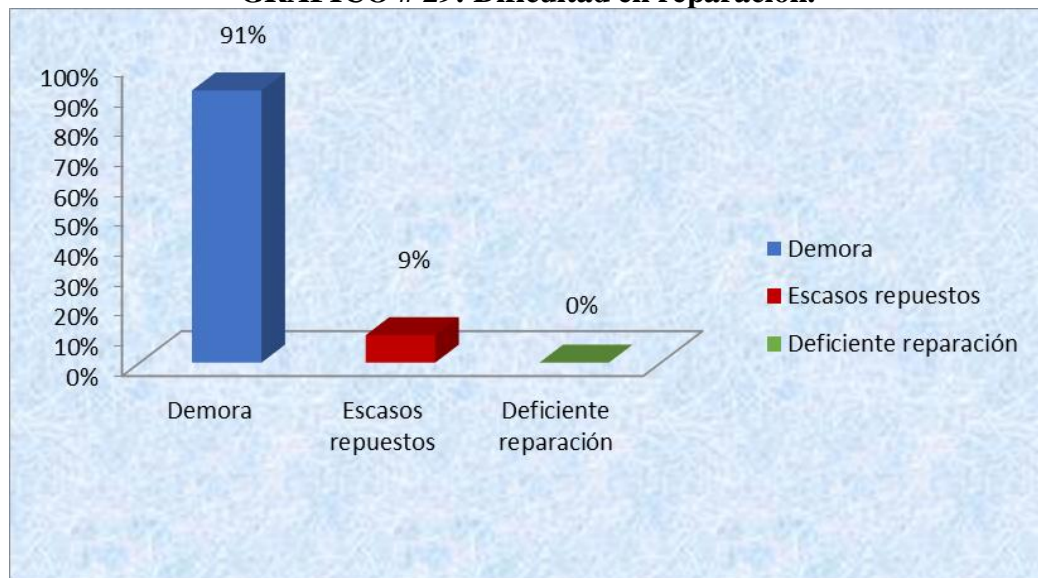
CUADRO # 31: Dificultad en reparación.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora	109	91%
Escasos repuestos	11	9%
Deficiente reparación	0	0%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 29: Dificultad en reparación.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

En las encuestas realizadas a los clientes se determinan que el 91% establece que la mayor dificultad que han tenido cuando los técnicos reparan algún artefacto es la demora, mientras que el 9% concluye que la dificultad mayor son los escasos repuestos; por lo cual se indica que la mayor dificultad de los técnicos está en la demora de la reparación.

5. ¿Considera usted necesario que los técnicos profesionales deben capacitarse continuamente?

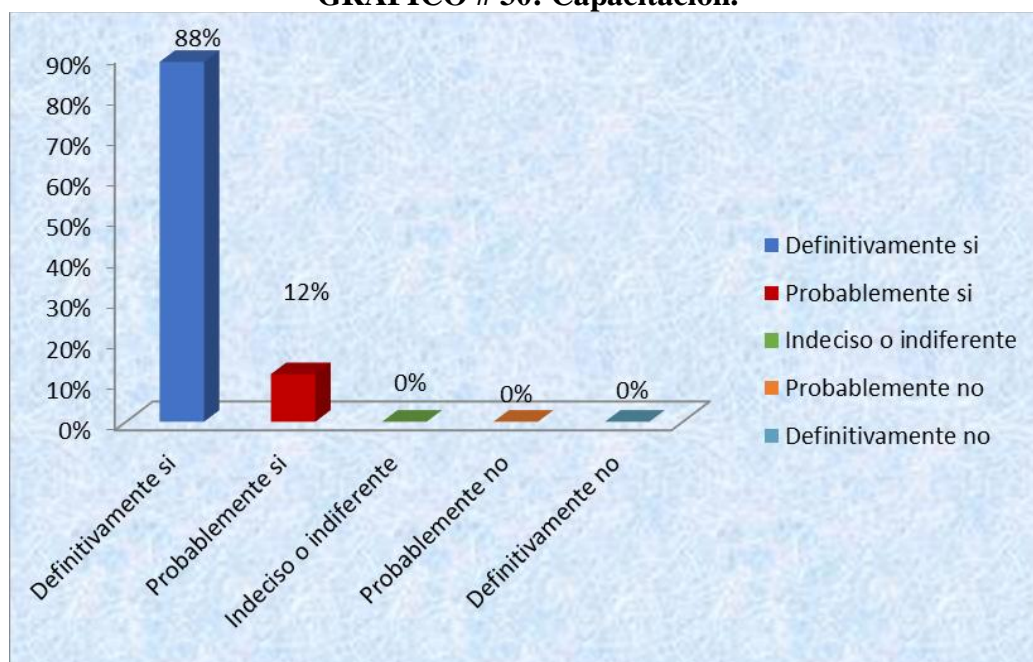
CUADRO # 32: Capacitación.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	106	88%
Probablemente si	14	12%
Indeciso o indiferente	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 30: Capacitación.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Los datos de las encuesta denotan que el 88% de los clientes determinan que definitivamente si, los técnicos deben mantener una capacitación continua, esto es considerable porque la técnica de los electrodomésticos cada día van a la vanguardia de las tecnologías.

6. ¿Los precios de las reparaciones son accesibles?

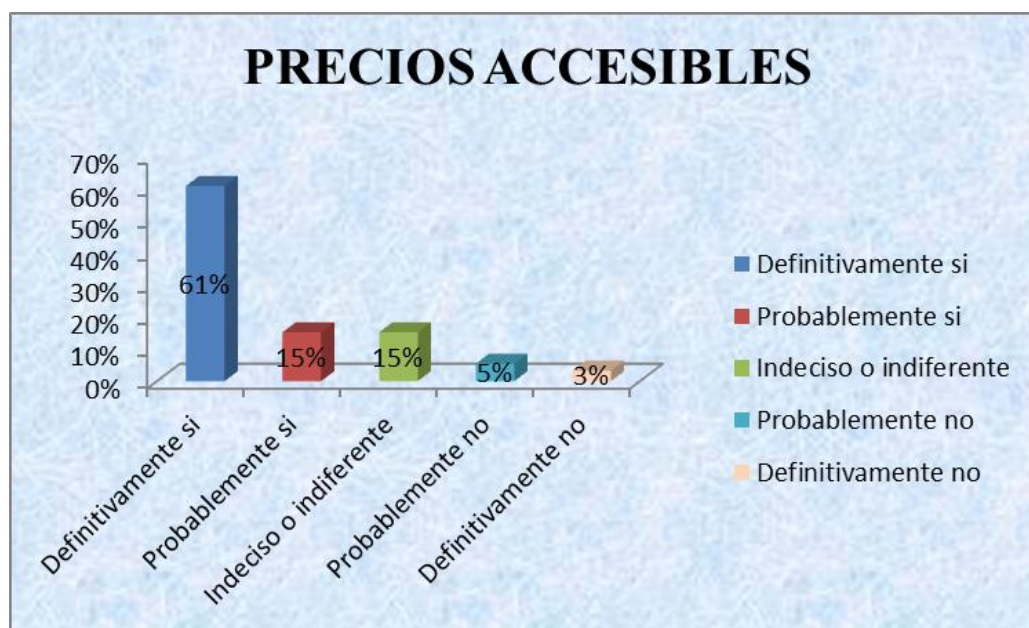
CUADRO # 33: Precios accesibles.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	73	61%
Probablemente si	18	15%
Indeciso o indiferente	18	15%
Probablemente no	6	5%
Definitivamente no	5	4%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 31: Precios accesibles.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

En las encuestas realizadas se denota que el 61% de los clientes determinan que definitivamente los precios si son accesibles, entonces se concluye que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos mantiene sus precios al alcance de los clientes.

7. ¿La comunicación es fluida entre los técnicos y clientes?

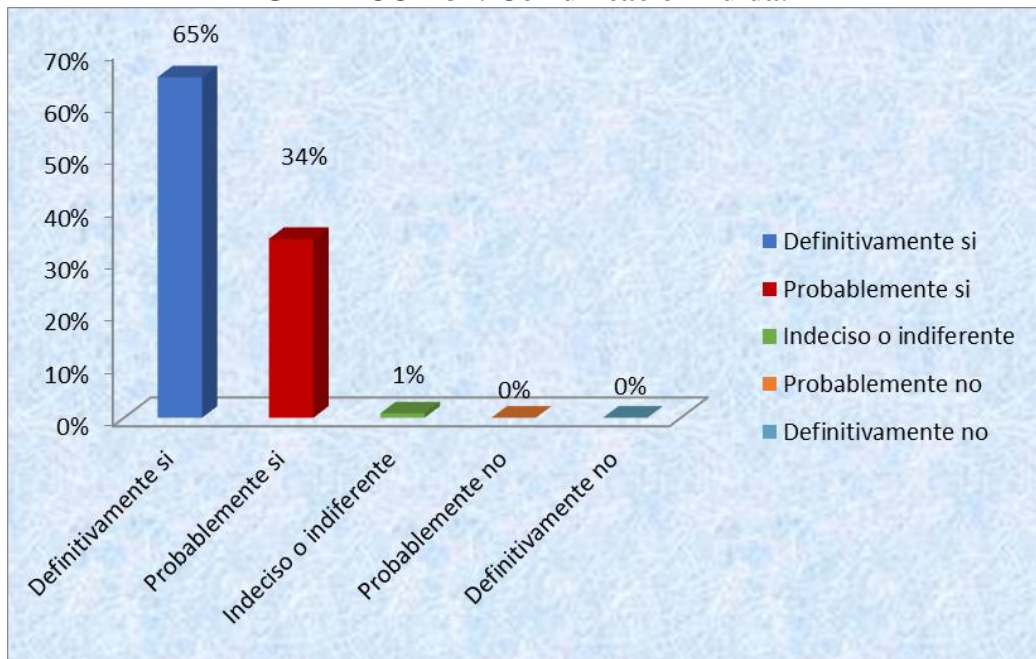
CUADRO # 34: Comunicación fluida.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	78	65%
Probablemente si	41	34%
Indeciso o indiferente	1	1%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 32: Comunicación fluida.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

Según los datos proporcionados en las encuestas realizadas a los clientes, se denota que el 65% determinan que definitivamente si tienen una comunicación fluida en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, entre directivos, socios y clientes.

8. ¿De acuerdo a su criterio que beneficios le gustaría que brinde la asociación a sus clientes?

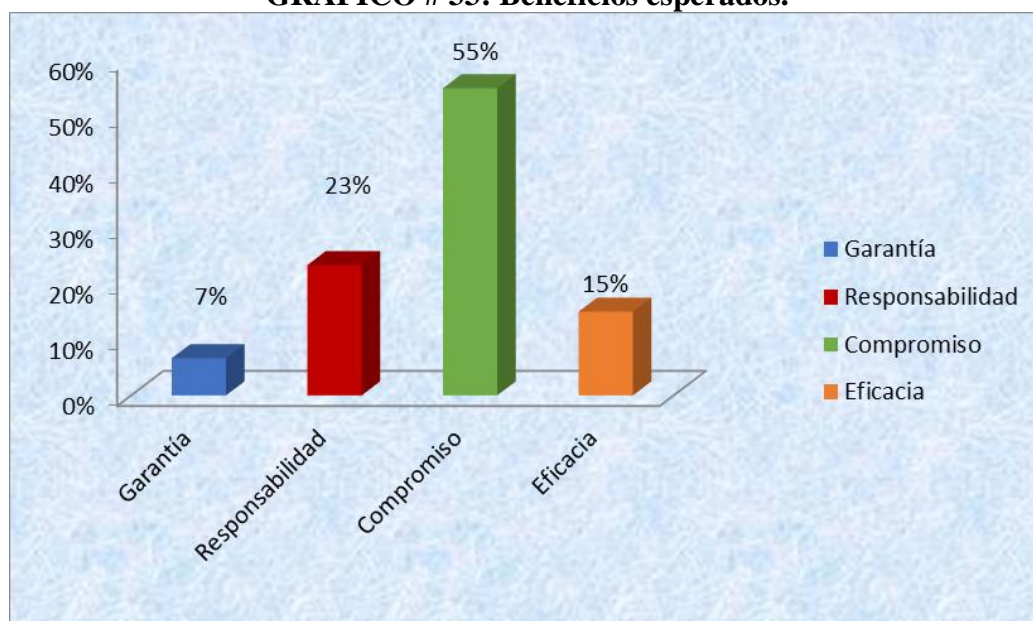
CUADRO # 35: Beneficios esperados.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Garantía	8	7%
Responsabilidad	28	23%
Compromiso	66	55%
Eficacia	18	15%
Total general	120	100%

Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

GRÁFICO # 33: Beneficios esperados.



Fuente: Clientes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Autora: Katty Del Pezo Soriano.

De acuerdo a los datos proporcionados se establece que el 55% de los clientes determinan que los beneficios que esperan es el compromiso, el 23% la responsabilidad; se concluye que necesitan el compromiso y la responsabilidad.

3.3 Conclusiones

Se concluye que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena necesita de cada uno de los departamentos de administración para llevar una mejor planificación y organización en la institución para mejorar su situación junto con los socios que forman parte de la ella.

Es importante recalcar que la coordinación es necesario para llegar a cumplir con sus objetivos organizacionales pero a través de estos se puede tomar nuevas decisiones para la aplicación de estrategias para ser mejores cada día.

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena debe de contar con reglas que permitan conocer a los socios sus obligaciones y a la vez sean cumplidas por parte de ellos, así no exista ningún tipo de problema al realizar sus funciones.

Por otro lado para que todo funcione bien en la asociación no debe de faltar la comunicación entre socios y directivos, así conocen cada uno que actividades deben de realizar diario y cumplirlas en el tiempo que se designan para entregar.

Es necesario contar con una evaluación que se efectuó cada tres meses para conocer el funcionamiento de la empresa y rectificar las falencias que se encuentran dentro y fuera de la misma, además los clientes a través de sus criterios podemos mejorar y llegar a las perspectivas de cada uno de ellos y satisfaciendo sus necesidades que es el objetivo de la institución.

3.4. Recomendaciones

Es necesario que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena lleve un control de sus actividades y tenga mayor planificación, para que la asociación se desenvuelva mejor en el entorno donde se encuentra y brinde mejores servicios a cada uno de sus clientes.

Es recomendable que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena debe de aprovechar las oportunidades que se presentan y adquirir recursos que faciliten una mejor organización.

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena debe de adaptarse a los cambios de la tecnología y mejorar el ambiente del servicio que brindan para ser innovadores cada día a través de sus reparaciones, cubriendo las necesidades de los clientes y ganándose la confianza de cada uno de ellos.

Capacitar a los directivos y asociados con temas que sean eficiente para la organización para mejorar la atención al cliente y cumpliendo con los objetivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena y para que conozcan cual es el fin de un diseño organizacional.

Se sugiere implementar un nuevo diseño organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena que permita alcanzar los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo para beneficios de sus asociados y de la comunidad.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”

4.1. PRESENTACIÓN

El presente Diseño Organizacional tiene como meta principal lograr una coordinación efectiva en la estructura interna de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

El diseño describe la intención de elaborar la representación gráfica y analítica de la estructura orgánica de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, contribuyendo a su equipo de trabajo, realizando un diagnóstico empresarial en el que se realizan ciertos planes e investigaciones y estructura del clima organizacional para la correcta toma de decisiones al plantear acciones correctivas. Este además presenta un análisis situacional indicando factores internos y externos de la asociación, analiza el proceso administrativo para mejorar el servicio brindado a los clientes. Al realizar este diseño organizacional se descubre áreas establecidas para el adecuado funcionamiento de la agrupación, es necesario acotar que para la realización del diseño organizacional se contó con el cuerpo de directivos y socios que conforma la asociación.

Luego de haber analizado la información obtenida en el diagnóstico de la asociación es preciso considerar la aplicación del diseño formulado por Richard Daft, en su libro Teoría y diseño organizacional y el diseño de Labrada Sosa en su investigación “Modelo de Diseño Organizacional para el Complejo de Investigaciones de tecnologías integradas”, para la generación del diseño organizacional adaptado a los requerimientos y necesidades administrativas de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

4.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ASOCIACIÓN

La razón social es “Asociación Peninsular de Radiotécnicos” inscrita y regulada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), la cual se dedica a la reparación y venta de repuestos de artículos eléctricos del hogar, la asociación en la actualidad cuenta con 19 socios inscritos, entre los cuales se encuentran 6 que forman parte de la directiva.

4.2.1 Logotipo, eslogan y membrete

ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS



Fundada el 3 de Mayo del 1979

Con acuerdo Ministerial N° 0150 del 5 de marzo de 1980

Con Estatuto Reformado y Aprobado mediante

Acuerdo N° 171-04 Del 26 de Mayo del 2004



Afiliada a la Federación Nacional de Radiotécnicos del Ecuador (**FENRE**)

LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS

DEL CANTÓN LA LIBERTAD,

PROVINCIA DE SANTA ELENA

Ubicación: Se encuentra ubicado en la Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, Barrio Simón Bolívar.

Fundación: Fue fundado el 3 de mayo de 1979 con el objetivo de cubrir las necesidades de un grupo de reparadores de equipos del hogar

Correo: radiotecnicospeninsulares@hotmail.com

Teléfonos: 0993296353

4.3. JUSTIFICACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

El presente diseño organizacional fue elaborado en función de las necesidades y requerimientos que posee la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, para ello se realizó la investigación de campo la cual permitió obtener información de los socios, así como la determinación de un análisis situacional basado en el entorno de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena sean estas las oportunidades y amenazas que poseen; las relaciones entre asociaciones se fortalecerá para mejorar sus condiciones; además se realizó un análisis interno que permita conocer las fortalezas, debilidades, recursos, jerarquía y las proporciones del personal para obtener una información base de la asociación que establezca nuevas formas de administración para fortalecer la gestión administrativa y desarrollar sus potencialidades.

También se estableció la dirección estratégica de la institución que contenga la filosofía, misión y visión necesarias en una institución para que conozcan su razón de ser, y hacia donde se pretenden dirigir lo cual toda organización debe poseer así como los objetivos que aporten al logro de los mismos, fijando las estrategias que se requieren para que aporten a las metas a conseguir con su respectivo plan de acción que fije las actividades que se deben realizar para lograr que todo salga como se ha establecido y las metas y objetivos sean alcanzados.

Se considera la proyección organizacional para fijar un organigrama estructural de la asociación, delineado por las funciones que cada uno de los miembros debe cumplir respetando las políticas y reglas que aporten a crear una cultura de respeto para con la asociación; constanding además de los medios de evaluación del desarrollo de las actividades para ir corrigiendo fallas y retroalimentando. El diseño se lo elaboró para realizar una reorganización de las actividades de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, de manera que se lleve un control adecuado de los mismos, permitiendo a la asociación aumentar su efectividad y, aprovechar los recursos que posee mejorando a su vez la cultura organizacional de la asociación.

4.4. Modelo de Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

GRÁFICO # 34 Diseño Organizacional.



Fuente: Modelo de Richard Daft implementada a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos .

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano

4.5 ELEMENTO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.5.1. Análisis situacional

Es indispensable realizar un estudio para conocer la situación actual en la que se encuentra la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, para aquello se estudiará tanto el entorno interno de la asociación que comprende todo el personal y su ambiente interno, como también el entorno externo que comprende todos los ambiente ajenos que intervienen y afectan a la asociación.

De esta manera mediante la investigación realizada se obtuvo resultados indispensables del F.O.D.A. de la asociación, estos datos se recopilaron mediante las encuestas realizadas a los asociados, clientes y de las entrevistas efectuadas a los directivos de la asociación. Sirviendo como un apoyo a las decisiones que tomen los administradores, mejorando los vínculos con los clientes, las relaciones entre directivos y socios e incentivar la cooperación entre ellos.

4.5.1.1. Análisis interno

Para establecer los principales componentes que muchas veces afecta de manera positiva o negativa a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, se ejecutó una entrevista con los directivos y asociados en la que se denota el manejo de la administración dentro de la asociación.

Al momento de identificar los factores internos de la Asociación de Radiotécnicos Peninsulares, se pudo detectar las fortalezas que maneja la organización, una de estas es que la asociación tiene clientes frecuentes de tal manera que las debilidades se pueden convertir en fortalezas.

4.5.1.1.1. Fortalezas

- ✚ Clientes fijos
- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Experiencia técnica en el servicio de reparación
- ✚ Constitución Legal
- ✚ Planificaciones de capacitaciones
- ✚ Afiliación a la Federación Nacional de Radiotécnicos del Ecuador (FENRE)
- ✚ Protege los deberes y derechos de los socios en funcionamiento

4.5.1.1.2. Debilidades

- ✚ Escasos conocimientos de instrumentos administrativos como el Diseño Organizacional.
- ✚ Herramienta de reparaciones obsoletas.
- ✚ Desinterés a la asistencia de reuniones.
- ✚ Deficiente estructura organizacional.
- ✚ Ineficiente conocimiento administrativo.
- ✚ Escasa comunicación entre los miembros.

CUADRO # 36 Matriz Estratégica Factores Internos – MEFI.

Factores Críticos para el éxito.	Peso.	Calificación.	Total Ponderado.
FORTALEZAS.			
Clientes fijos.	0,15	4	0,6
Trabajo en equipo.	0,05	3	0,15
Experiencia técnica en el servicio de reparación.	0,08	2	0,16
Constitución Legal.	0,05	1	0,05
Planificaciones de capacitaciones.	0,05	2	0,1
Afiliación a la Federación Nacional de Radiotécnicos del Ecuador (FENRE).	0,08	3	0,24
Protege los deberes y derechos de los socios en funcionamiento.	0,04	2	0,08
DEBILIDADES			
Escasos conocimientos de instrumentos administrativos como la Diseño Organizacional.	0,05	2	0,1
Herramienta de reparaciones obsoletas.	0,07	3	0,21
Desinterés a la asistencia de reuniones.	0,08	3	0,24
Deficiente estructura organizacional.	0,1	4	0,4
Ineficiente conocimiento administrativo.	0,04	3	0,12
Escasa comunicación entre los miembros.	0,08	4	0,32
Políticas y reglas no definidas.	0,08	3	0,24
	1		3,01

Fuente: Estructura Organizacional en la propuesta.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

Mediante la matriz EFI el resultado es de 3,01 lo que significa que la compañía es internamente fuerte, pero debe corregir sus debilidades para ser sólidamente eficaz y eficiente.

4.5.1.2. Análisis Externo

Es muy importante e indispensable un análisis externo en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, para descubrir las nuevas oportunidades y aliviar las amenazas en el que se encuentra la asociación. De igual manera que se efectuó la investigación para comprobar los factores internos positivos y negativos, fue muy indispensable puntualizar las oportunidades de la asociación, también se pudo determinar las amenazas del entorno para realizar estrategias apropiadas para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

4.5.1.2.1. Oportunidades

- ✚ Demanda constante por ser un servicio de necesidad técnica.
- ✚ Ofrecen servicios complementarios.
- ✚ Acceso a financiamiento a través de préstamos bancarios o de gobierno.
- ✚ Apoyo del MIES.
- ✚ Se comparten riesgos y costos los asociados.
- ✚ Fortalecer la organización de la asociación.

4.5.1.2.2. Amenazas

- ✚ Aumento de competencia por parte de los grandes centros de reparación.
- ✚ Pérdida de cliente por un mal servicio en los talleres.
- ✚ Rápidos cambios tecnológicos en los electrodomésticos de hogar.
- ✚ Limitadas piezas de electrodomésticos antiguos.
- ✚ Carece de información y comunicación.

CUADRO # 37 Matriz Estratégica Factores Internos – MEFE.

Factores Críticos para el éxito.	Peso.	Calificación.	Total Ponderado.
OPORTUNIDADES			
Demanda constante por ser un servicio de necesidad técnica.	0,15	4	0,6
Ofrecen servicios complementarios.	0,1	3	0,3
Acceso a financiamiento a través de préstamos bancarios o de gobierno.	0,09	2	0,18
Apoyo del MIES.	0,09	1	0,09
Se comparten riesgos y costos los asociados.	0,08	3	0,24
Fortalecer la organización de la asociación.	0,05	2	0,1
AMENAZAS			
Aumento de competencia por parte de los grandes centros de reparación.	0,08	2	0,16
Perdida de cliente por un mal servicio en los talleres.	0,07	3	0,21
Rápidos cambios tecnológicos en los electrodomésticos de hogar.	0,1	4	0,4
Limitadas piezas de electrodomésticos antiguos.	0,1	4	0,4
Carece de información y comunicación.	0,09	3	0,27
	1		2,95

Fuente: Estructura Organizacional en la propuesta.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

El resultado en la aplicación de la matriz EFE es de 2,95 lo que indica que tiene algunas oportunidades de mantenerse en la competencia, esto significa que puede hacer frente a las amenazas con la creación de estrategias.

CUADRO # 38 F.O.D.A. ESTRATÉGICO.

<p align="center">FACTORES INTERNOS</p> <p align="center">FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clientes fijos. 2. Trabajo en equipo. 3. Experiencia técnica en el servicio de reparación. 4. Constitución legal. 5. Planificaciones de capacitaciones. 6. Afiliación a la Federación Nacional de Radiotécnicos del Ecuador (FENRE). 7. Protege los deberes y derechos de los socios en funcionamiento. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escasos conocimientos de instrumentos administrativos como la Diseño Organizacional. 2. Herramienta de reparaciones obsoletas. 3. Desinterés a la asistencia de reuniones. 4. Deficiente estructura organizacional. 5. Ineficiente conocimiento administrativo. 6. Escasa comunicación entre los miembros. 7. Políticas y reglas no definidas.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda constante por ser un servicio de necesidad técnica. 2. Ofrecen servicios complementarios. 3. Acceso a financiamiento a través de préstamos bancarios o de gobierno. 4. Apoyo del MIES. 5. Se comparten riesgos y costos los asociados. 6. Fortalecer la organización de la asociación. 	<p>ESTRATEGIAS F.O.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Retener a los clientes fijos brindando un servicio de calidad. ➤ Establecer nuevos beneficios para sus asociados. 	<p>ESTRATEGIAS D.O.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer políticas internas de la asociación tales como derechos, obligaciones, multas y sanciones para el correcto desempeño interno. ➤ Determinar las funciones de cada directivo para evitar confusión.
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de competencia por parte de los grandes centros de reparación. 2. Perdida de cliente por un mal servicio en los talleres. 3. Rápidos cambios tecnológicos en los electrodomésticos de hogar. 4. Limitadas piezas de electrodomésticos antiguos. 5. Carece de información y comunicación. Limitadas piezas de electrodomésticos antiguos. 6. Falta de información y comunicación. 	<p>ESTRATEGIAS F.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitar a los socios mediante cursos de reparación de electrodomésticos para el hogar y lograr la superación. ➤ Crear un modelo de sistema de información para controlar la comunicación y se cumpla con las planificaciones. 	<p>ESTRATEGIAS D.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar y determinar la efectividad del diseño organizacional. ➤ Adquirir herramientas de última generación para atender a nuestros clientes.

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
 Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

4.5.1.3. Estrategias y cursos de acción

Las estrategias que la asociación define para ayudar a la consecución de los objetivos son:

- **Retener a los clientes fijos brindando un servicio de calidad.**
 - ✚ Brindar un buen servicio a los clientes.
 - ✚ Adquirir repuestos de calidad para los artefactos.
 - ✚ Garantizar las reparaciones de los artefactos a los clientes.
- **Establecer nuevos beneficios para sus asociados.**
 - ✚ Modificar leyes internas en los estatutos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos para garantizar los derechos de sus asociados.
 - ✚ Formalizar con los socios cuáles son sus derechos dentro de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
 - ✚ Apoyar a los asociados solidariamente en tiempos difíciles de recursos económicos o sociales.
- **Establecer políticas internas de la asociación tales como deberes, derechos, multas y sanciones para el correcto funcionamiento interno.**
 - ✚ Reformar los estatutos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad.
 - ✚ Dar a conocer las políticas de la asociación en reuniones ordinarias y extraordinarias a sus asociados.
 - ✚ Controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas.
- **Determinar las funciones de cada Directivo para evitar confusión**
 - ✚ Elegir a las personas idóneas para la administración de la asociación
 - ✚ Motivar a cada uno de los directivos a que realicen sus obligaciones
 - ✚ Organizar con el presidente las actividades a realizar de cada directivo.

- **Capacitar a los socios mediante curso de reparación de electrodoméstico para el hogar y lograr la superación.**
 - ✚ Asistir a capacitaciones en electrónica que se brinde en la Provincia de Santa Elena.
 - ✚ Establecer convenios con instituciones públicas como el SETEC para recibir capacitaciones en electrónica.
 - ✚ Recaudar fondos para cancelar curso de electrónicas online para acogernos a los cambios tecnológicos.

- **Crear un modelo de sistema de información para controlar la comunicación y se cumpla con las planificaciones.**
 - ✚ Elaboración de un modelo para mantener un orden sobre la comunicación y el respectivo respaldo para que todos los socios se informen del acontecimiento.

- **Elaborar y determinar la efectividad del Diseño Organizacional.**
 - ✚ Creación de un orgánico funcional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
 - ✚ Realizar Proyectos innovadores que brindes beneficios a los asociados dentro de la organización.
 - ✚ Ejecución de valores corporativos para que los asociados se sientas identificados con la asociación.

- **Adquirir herramientas de última generación para atender a nuestros clientes.**
 - ✚ Actualizar los instrumentos de reparación de los electrodomésticos, tales como sus herramientas.
 - ✚ Adquirir respuestas actuales para la reparación de los artefactos al por mayor y aun buen precio.
 - ✚ Poner en prácticas nuevos métodos de reparación computarizados que se conozcan.

4.6. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

4.6.1. Filosofía

Somos una asociación dedicada a brindar servicios de reparación de equipos eléctricos que se inicia de La Libertad ofreciendo un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades de los clientes.

Queremos aportar al desarrollo económico y tecnológico usando herramientas como la buena atención, calidad y publicidad sobre todo tecnología actualizada.

4.6.2. Misión

Brindar un servicio de reparación de artículos eléctricos del hogar con calidad en sus repuestos buscando satisfacer sus expectativas de los clientes, además de dar una atención de manera eficiente y eficaz.

4.6.3. Visión

Ser la asociación líder en el servicio de reparación de artefactos eléctricos del hogar, posicionada en la mente de los clientes nuevos y antiguos del cantón La Libertad, brindando buena atención y repuestos de calidad aportando al desarrollo del tecnológico en la provincia de Santa Elena.

4.6.4. Valores y Principios

4.6.4.1. Valores

Compañerismo y Cooperación.- Mantener un trato digno en toda la organización, basado en el respeto, orden, puntualidad y buen trato entre los miembros de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad.

Trabajo en Equipo.- Unir las capacidades, talentos, esfuerzos y conocimientos de los integrantes de la organización para el logro de las metas objetivos, armonizando los directivos de la asociación con los de los socios que la integran.

Servicio.- Buena calidad del servicio, manteniendo los procesos de mejora continua y que los repuestos sean de buena calidad, acompañado siempre de un trato cordial y amable de manera que los clientes se sientan a gusto al visitar su taller.

Innovación / Creatividad.- Aportar con el desarrollo y crecimiento de la asociación, al proponer ideas creativas e innovadoras que ayude a implantar estrategias que aporten al desarrollo de la institución y del entorno en el que se desenvuelven.

4.6.4.2. Principios

Honestidad.- Lograr un desempeño en base a procesos transparentes, políticas claras, de manera que se pueda brindar la confianza que los clientes.

Responsabilidad.- Cumplir todas las actividades encomendadas, que se propone realizar para satisfacer las necesidades de los clientes en el momento adecuado y de la manera más efectiva.

Respeto.- Se mantendrá un trato cordial con los clientes y socios; valorando los conocimientos y experiencias de los miembros de la organización, así como las opiniones de los clientes.

4.6.5. Objetivo.

4.6.5.1. Objetivo General

Aumentar la eficiencia administrativa a través de la aplicación del Diseño Organizacional para el mejoramiento de los servicios prestados y la organización interna de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

4.6.5.2. Objetivos Específicos

- ✚ Elaborar la estructura organizacional mediante la aplicación del Diseño Organizacional a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, del cantón La Libertad para que sus directivos conozcan cuáles son sus funciones y responsabilidades
- ✚ Establecer políticas que conlleven al buen funcionamiento de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad entre directivos electos y socios activos para que se establezca un buen clima de trabajo.
- ✚ Conseguir que los clientes fijos sean fieles a nuestros servicios de reparación de electrodomésticos brindándoles atención de buena calidad, calidez garantizando el servicio brindado para que el cliente vuelva o nos recomiende a otros clientes.
- ✚ Recibir capacitaciones de acuerdo al avance tecnológico para adquirir nuevas técnicas de reparación, capacitaciones para el uso de nuevas herramientas computarizadas y tecnología de última generación que nos ayuden a brindar un buen servicio al cliente.

4.6.6. Estrategias

- ✚ Retener a los clientes fijos brindando un servicio de calidad.
- ✚ Establecer nuevos beneficios para sus asociados.
- ✚ Establecer políticas internas de la asociación tales como deberes, derechos, obligaciones, multas y sanciones para el correcto funcionamiento interno.
- ✚ Determinar las funciones de cada directivo para evitar confusión.

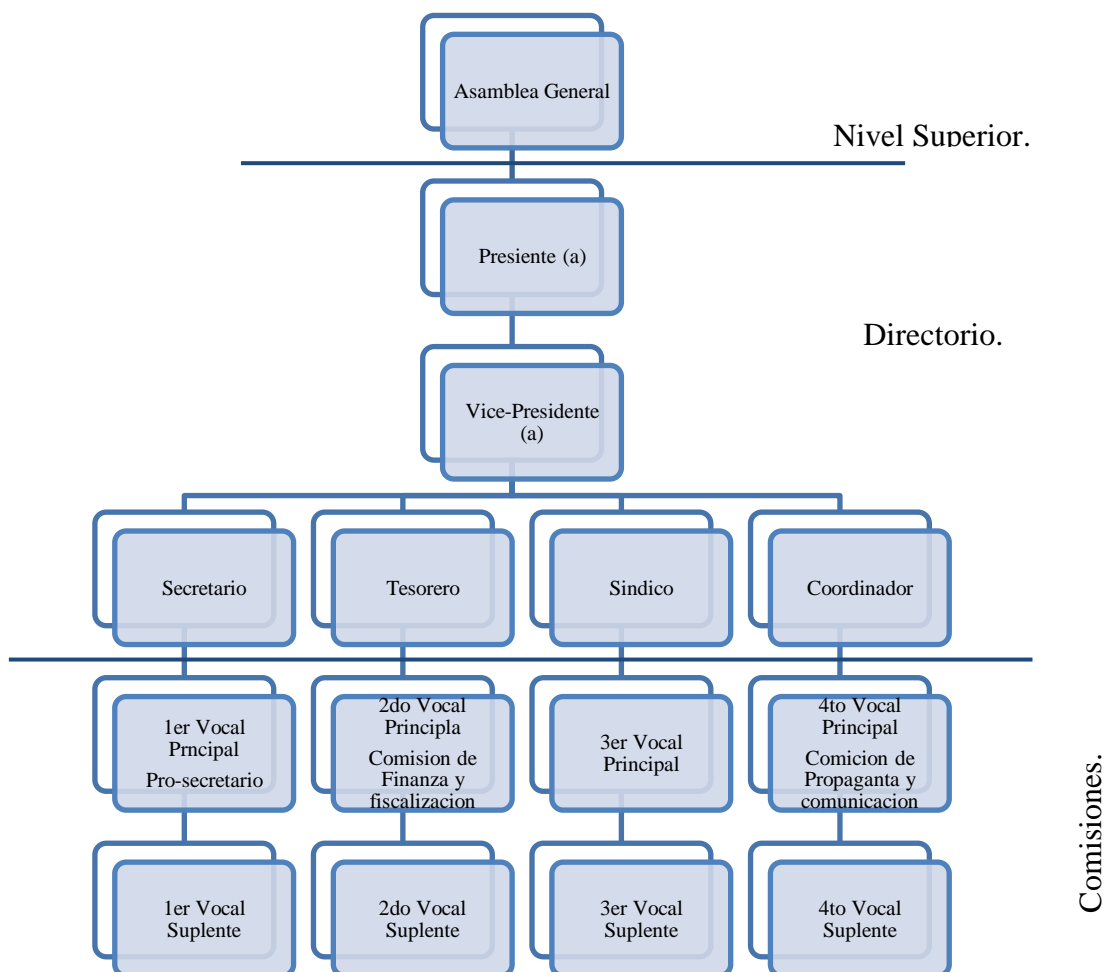
4.7. PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.7.1. Estructura Organizacional de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos

El organigrama de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad se diseñó de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la agrupación, estableciendo como debe funcionar cada área de trabajo de manera interna y externa, creando una firme disciplinas entre sus componentes.

A continuación, se presenta el diseño del organigrama:

GRÁFICO # 35: Organigrama de la Asociación



Fuente: Necesidades de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

4.7.1.1. Descripción de cargos, perfiles y funciones

Asamblea general

La asamblea es el máximo organismo de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad y sus toma de decisiones deberán ser acatadas por todos los socios activos en goce a sus derechos, y no violentar las normas del presente Estatuto y Reglamento interno.

Perfil:

- ✓ Ser socio activo
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Actitudes de liderazgo
- ✓ Capacidad para organizar
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones

Funciones:

- a) Aprobar y reformar estatuto de la asociación, en dos Asamblea Generales y con el voto de las dos terceras partes de los socios activos.
- b) Aprobar el plan de trabajo y presupuesto anual, presentado por la directiva.
- c) Conocer y resolver las renunciaciones que se presentaren, los miembros del directorio y comisión de fiscalización.
- d) Fijar cuotas de ingreso, ordinarias, extraordinarias, fondos mortuorios, multas, valor de carnets de agremiación y demás contribuciones que deben erogar los socios de acuerdo a los porcentajes establecidos en el estatuto y reglamento interno.
- e) Conocer y resolver sobre los informes laborales del presidente y los balances económicos presentados por la comisión de fiscalización con el tesorero.
- f) Facultar al presidente la adquisición, enajenación e hipoteca de bienes inmuebles.

Directorio

Es el orgánico de la asociación y estará integrado por las siguientes dignidades, elegido por la Asamblea General, por los socios activos:

- ✓ Presidente
- ✓ Vicepresidente
- ✓ Secretario de actas y comunicaciones
- ✓ Prosecretario
- ✓ Tesorero
- ✓ Síndico, jurídico
- ✓ Coordinador
- ✓ Tres vocales principales
- ✓ Tres vocales suplente

Presidente

Perfil

- ✓ Ser socio activo
- ✓ Actitud de liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad
- ✓ Capacidad de organización y coordinación
- ✓ Capacidad para toma de decisiones

Funciones

- a) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad.
- b) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General y de la Directiva.

- c)** Legalizar conjuntamente con el secretario de actas y comunicaciones, de acuerdo a las sesiones que se establezca.
- d)** Supervisar el cumplimiento de las actividades encargadas a las comisiones.
- e)** Dirimir con su voto cuando exista un empate en elecciones o sesiones de la directiva.
- f)** Abrir y mantener cuentas bancarias y girar cheque conjuntamente con el tesorero.
- g)** Velar por la correcta utilización de los recursos financieros y suscribir con el tesorero los documentos contables.
- h)** Autorizar los gastos programados de conformidad con el estatuto.
- i)** Presentar los informes a la asamblea general, de todas las actividades desarrolladas por la directiva.
- j)** Presentar el presupuesto anual de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, considerando en una Asamblea General.
- k)** Dar su informe a todos los asociados cuando este culmine su periodo administrativo.

Vicepresidente

Perfil

- ✓ Ser socio activo

- ✓ Actitud de liderazgo

- ✓ Trabajo en equipo

- ✓ Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad

- ✓ Capacidad de organización y coordinación

- ✓ Capacidad para toma de decisiones

Funciones

- a) Subrogar al presidente en su ausencia o impedimento temporal o definitivo con todas las atribuciones del caso.

- b) Colaborar con el presidente en el cumplimiento de las funciones a él encomendada.

- c) En caso de ausencia, impedimento temporal o definitivo se subrogará el primer vocal principal.

- d) Además cumplirá las comisiones que se le encomiende.

Secretaria (o) de actas y comunicación

Perfil

- ✓ Ser socio activo.
- ✓ Sexo indistinto.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.
- ✓ Capacidad para adaptarse al cambio.
- ✓ Disposición para trabajar en equipo.
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.

Funciones

- a) Actuar en las sesiones de Asamblea General y de la Directiva.
- b) Llevar al día las actas de las sesiones de la Asamblea General y de la Directiva y legalizarlo la firma del Presidente.
- c) Realizar el seguimiento con las resoluciones en todas las sesiones de la asamblea General e informar sobre su agrado de cumplimiento.
- d) Llevar una nómina de todos los socios y socias de la asociación con los respectivos datos.
- e) Mantener en debido orden, bajo cuidado y protección de los archivos y documento de la asociación.
- f) Receptar las denuncias que se presentan contra los socios de la asociación dejando por escrito tal situación.

Prosecretario

Perfil

- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa
- ✓ Capacidad para adaptarse al cambio
- ✓ Disposición para trabajar en equipo
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades

Funciones

El prosecretario reemplazará al secretario de actas y comunicaciones en caso de ausencia, renuncia, enfermedad o impedimento de este. En tales casos, tendrá las atribuciones y deberes del secretario titular.

Tesorero

Perfil

- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa
- ✓ Capacidad para adaptarse al cambio
- ✓ Disposición para trabajar en equipo
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades
- ✓ Conocimiento básico en contabilidad
- ✓ Ser una persona correcta y honorable en todos los aspectos.

Funciones

- a) Asistir a todas las sesiones de la Asamblea General y de la Directiva.
- b) Elaborar conjuntamente con el presidente la programación presupuestaria.
- c) Presentar la directiva los informes relacionados con el movimiento económico de la asociación.
- d) Ejecutar los gastos programados de acuerdo a las normas de control financiero y con la ejecución del presidente.
- e) Llevar el registro contable de las cuotas mensuales ordinaria, extraordinaria, multas, ingreso por concepto de manejo presupuestario.
- f) Responsabilizarse por los bienes y valores de la asociación
- g) Presentar la caución determinada por la asamblea general.
- h) Presentar a la directiva los balances mensuales, cada seis meses a la Asamblea General y anualmente el balance general y cuentas de ingresos y gastos e inventario, para someterlos a la aprobación de la Asamblea General ordinaria, dichos balances llevarán la firma de la comisión Fiscalizadora.
- i) Solicitar el visto bueno y legalizar el movimiento de la cuenta de ahorro, cheques y demás documentos contables.

Coordinador

Perfil

- ✓ Capacidad de organización
- ✓ Capacidad para controlar grupos
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios

Funciones

- a) Coordinar con todo el organismo de la asociación las diversas actividades o labores que se desarrolle.
- b) Preparar el plan de actividades para cada año de los campos de formación, capacitación, tecnificación, social, cultural y deportivo.
- c) Organizar cursos de titulación artesanal por práctica profesional y tecnificación artesanal.
- d) Preocuparse para que los socios obtengan los beneficios que otorga la Asociación.
- e) Impulsar a la organización de todas aquellas necesidades que tenga para el desarrollo de la institución.
- f) Redactar e enviar boletines de prensa a los diversos medios de comunicación social, sobre las actividades y logros de la asociación.
- g) Las demás funciones que determine la directiva.

Síndico

Este cargo de asesor legal lo puede desempeñar un socio o socia de la Asociación, ya sea o no profesional del Derecho. Debe asesorarse en todos los asuntos de carácter jurídico, referente a la buena marcha de la Asociación, debiendo cumplir para el efecto que le fueren encomendados.

Perfil

- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Conocimiento de las leyes.
- ✓ Asesorar jurídicamente al nivel Directivo, Ejecutivo, Asesor, Apoyo operativo de la institución.

Funciones

- a) Asesorar jurídicamente al nivel Directivo, Ejecutivo, Asesor, Apoyo operativo de la institución.
- b) Representar a la institución judicial y jurídicamente en asuntos inherentes a su actividad y legislación artesanal.
- c) Preparar y hacer a la directiva y a los socios las reformas que se hagan a la legislación relacionada con el artesano.
- d) Propiciar cursos de conocimiento básico de legislación laboral, artesanal y demás leyes conexas con la actividad.
- e) Intervenir conjuntamente con el presidente en las causas en defensa de la Asociación, o cualquier acto que fuere necesaria su presencia.
- f) Elaborar los proyectos de reglamentos internos con los demás miembros de la directiva.

De los Vocales Principales

Perfil

- ✓ Capacidad de organización
- ✓ Capacidad para controlar grupos
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios Funciones

Funciones

- a) Asistir a las sesiones de la directiva.
- b) Integrar y presidir las comisiones que conforme la Directiva para el cumplimiento de los diferentes programas o acciones que se desarrollen en la asociación.
- c) Velar por los intereses de la asociación mediante su noble y sincera participación en el trabajo que se ha encomendado.
- d) Reemplazar a los miembros de la directiva en orden de elección, hasta que se nombre el respectivo titular.

De los vocales suplentes

Perfil

- ✓ Ser socio activo.
- ✓ Capacidad de organización.
- ✓ Capacidad para controlar grupos.
- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Tener disponibilidad de tiempo cuando se lo requiera.

Funciones

- a) Subrogar a los Vocales Principales respectivamente en su ausencia
- b) Las demás que asigne la directiva

Comisión de Fiscalización

Perfil

- ✓ Ser socio activo
- ✓ Sexo indistinto
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa
- ✓ Capacidad para adaptarse al cambio
- ✓ Disposición para trabajar en equipo
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades
- ✓ Conocimiento básico en contabilidad
- ✓ Ser una persona correcta y honorable en todos los aspectos

Funciones

- a) Revisar las cuentas, los libros de contabilidad y comprobante de ingresos y egresos de la Asociación.
- b) Firmar los balances semestrales y anuales presentados por el tesorero al Directorio y de ser el caso realizar observaciones.
- c) Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socioculturales.
- d) Sera responsable del desembolso de dinero que tenga la asociación.

Comisión de fiscalización

Perfil

- ✓ Ser socio activo.
- ✓ Sexo indistinto.
- ✓ Habilidades comunicativas y escucha activa.
- ✓ Capacidad para adaptarse al cambio.
- ✓ Disposición para trabajar en equipo.
- ✓ Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- ✓ Conocimiento básico en contabilidad.
- ✓ Ser una persona correcta y honorable en todos los aspectos.

Funciones

- a) Revisar las cuentas, los libros de contabilidad y comprobante de ingresos y egresos de la Asociación.
- b) Firmar los balances semestrales y anuales presentados por el tesorero al Directorio y de ser el caso realizar observaciones.
- c) Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socioculturales.

4.7.2. Políticas de la Asociación

4.7.2.1. Política institucional

- ✚ Buscar la superación de los asociados, por medio de cursos de capacitación técnica en consideración de los avances tecnológicos.
- ✚ Colaborar con entidades públicas y privadas, siempre que cuyos fines se identifiquen con nuestra rama artesanal.
- ✚ Fomentar la creación de talleres artesanales.
- ✚ Establecer servicio socio-económico para sus asociados.
- ✚ Amparar la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena con la ley de defensa del artesano y sus reglamentos de aplicación.

4.7.2.2. Política para los socios

- ✚ Los socios fundadores son aquellas personas que firmaron el Acta constitutiva de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.
- ✚ Los socios activos son los técnicos en reparación de artefactos eléctricos que a continuación fueron aceptados como socios, previo a los requisitos que se mencionan en el estatuto y reglamento interno.
- ✚ Certificado de honorabilidad suscrito por dos socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

4.7.3. Reglas.

1. El socio que llegue atrasado de cinco a quince minutos a las reuniones de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena será multado con uno, dos y tres dólares respectivamente; el plazo máximo para llegar a la reunión es con quince minutos de atraso caso contrario se tomará como falta, si no asiste a las reuniones deberá pagar la multa de cinco dólares.
2. Está totalmente prohibido fumar o ingerir bebidas alcohólicas en las reuniones de la sede de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.
3. Cualquier problema en el desarrollo de las actividades de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena deberá ser comunicado al vice-presidente para que este comunique al presidente, manifestando la causa.
4. En casos fortuitos (accidentes, muerte o enfermedades) de inasistencia a algún acto que realiza la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, el socio o directivo deberá realizar una solicitud por escrito, manifestando el motivo de la falta.
5. Cumplir con los reglamentos internos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.
6. Socio que incumpla con los reglamentos internos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena será separado o expulsado de la organización.

4.7.4. Cultura Organizacional

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, acostumbra realizar actividades que ayuden a interactuar a los directivos con los socios y la comunidad parroquial, entre los cuales se destacan:

- a) **Celebrar su aniversario**, mediante diferentes actividades; deportivas, sesión solemne y, de un baile; dichas actividades las realizan para integrar a los socios de manera que se sientan a gusto disfrutando en un aniversario más de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón la Libertad.
- b) **Realizar la fiesta navideña**, su directiva, brinda un obsequio (juguete) a los hijos/as de los asociados, así como de una fiesta para que compartan los socios con sus familias junto con el mensaje dado por el presidente, augurando una feliz navidad y un feliz año, agregándole a ello una canasta navideña, como muestra de agradecimiento a la confianza depositada en él y a su directiva.
- c) **Celebrar los cumpleaños de los socios al final del mes**, Los directivos y socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos brindas obsequios a los socios que cumplan años entre todo el mes para agasajarlo al finales del mes esto se da con la finalidad de cada uno de sus asociados sienta el apoyo de sus compañero y de la asociación.
- d) **Dar reconocimiento al directivo más sobresaliente en sus administración**, Los socios reconoce al directivo más sobresaliente de la administración saliente por ende dan una placa en reconocimiento a su labor desempeñada dentro de la asociación.

4.7.5. Clima Organizacional

El clima organizacional donde desempeñan el trabajo diariamente los directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, se lo identifica como el ambiente en el cual se vive dentro de la asociación, el trato entre el Presidente y sus colaboradores, la relación entre el los socios de la asociación e incluso la relación entre clientes y socios.

Para que una persona pueda trabajar bien y ser más productiva debe sentirse bien consigo mismo con lo que gira alrededor de ella, lo cual confirma el principio de que la gente entrega mejores resultados, los empleados aprecian el lugar de trabajo que brinda espacios de realización y sana convivencia, donde son valorados y mantienen relación satisfactoria con compañeros que buscan los mismos objetivos, aportar sus talentos, crecer como personas y profesionales y obtener mejoras económicas y de reto.

El clima organizacional en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, es fuerte, mecanismo que promueva la transformación organizacional y que lleve a crear procesos creativos para desarrollar ideas, si es que en la organización no se dan los espacios propicios para ello.

- ✓ **Estructura.** La estructura organizacional de la asociación está procesada de tal manera que estén bien sistematizada de acuerdo a los niveles jerárquicos que están planteados en el organigrama, con la finalidad de implantar un mejor clima organizacional dentro de la asociación.
- ✓ **Sistema General de Reconocimientos.** Se elaboran programas de reconocimiento al directivo más sobresaliente de la asociación.
- ✓ **Autonomía Individual.** Que los directivos y asociados tengan suficiente libertad de expresión para decidir por su trabajo en la asociación.

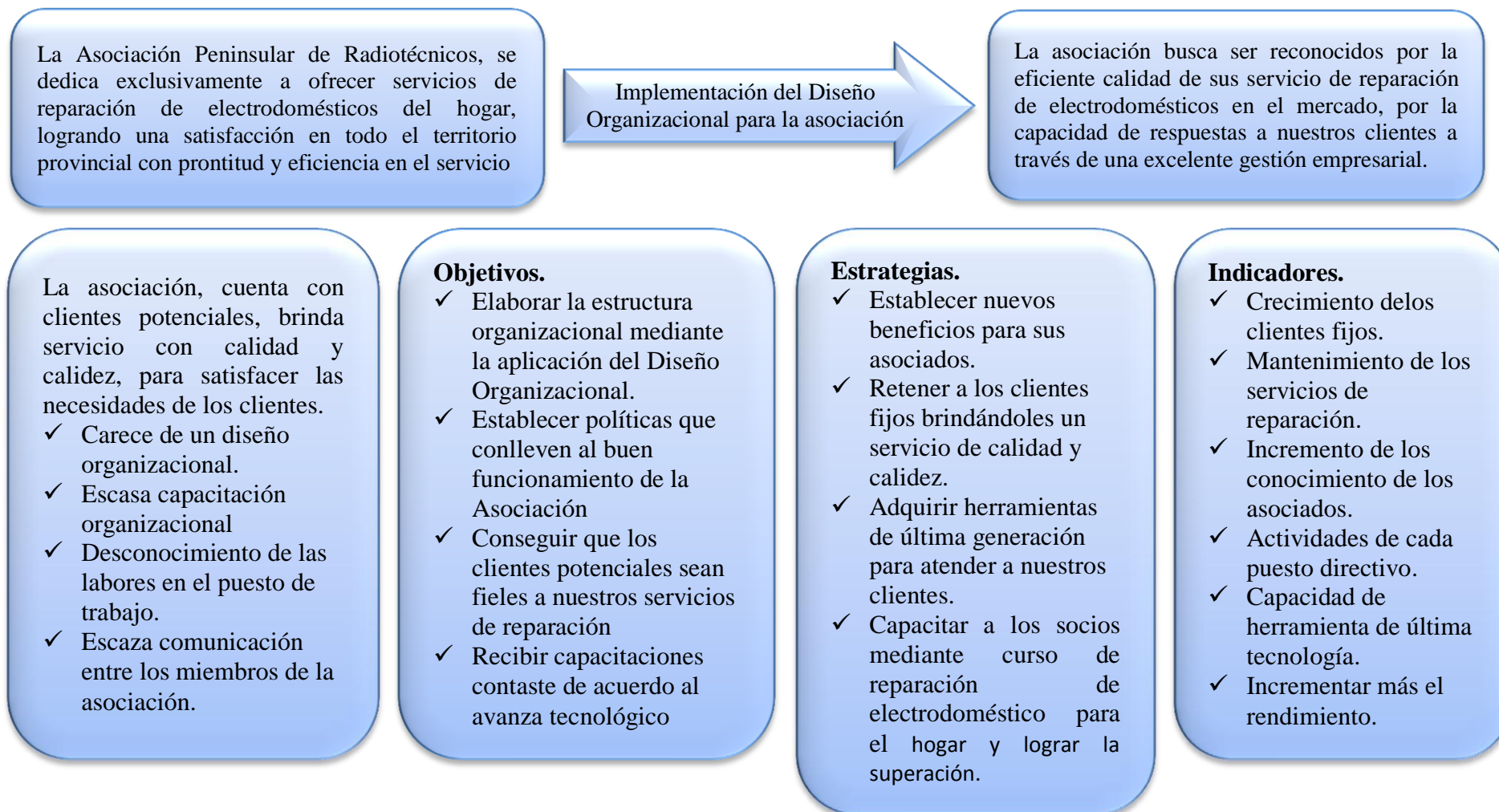
4.7.6. Vínculos Inter-organizacionales

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad tiene sus vínculos con instituciones que desarrollan la misma actividad de manera de hacerlas competitivas a ambas, las instituciones vinculadas son públicas y privadas en relación a la misma actividad.

1. Asociación de Radiotécnicos Nueva Generación, Esta asociación realiza la misma actividad lo cual permite conocer nuevas ventajas competitivas y que relacionándose el beneficio es para ambas instituciones ya sea en maquinarias, capacitaciones o nuevos repuestos en el mercado.
2. Comerciales de repuestos de electrodomésticos, Esta importante empresa ayuda a la asociación mediante la venta de repuesto de buena calidad para sus socios y para los usuarios es importante resaltar que la asociación gana un mínimo porcentaje con las personas que no son socios.
3. Gobierno, A través de las instituciones públicas que brindan capacitaciones gratis o con un mínimo porcentaje se busca que los socios aumenten sus conocimientos y habilidades para el beneficio de la institución ya que estas instituciones dan diplomas que dan crédito de los conocimientos adquiridos.
4. Gobierno Autónomo Descentralizado Provincia de Santa Elena y cantón La Libertad. La Municipalidad de La Libertad siempre colabora cuando la asociación lo requiere ya sea para agasajos de fiestas calendario o prestando su apoyo en cualquier actividad que desarrolla la institución dando prestigio y transparencia con su presencia en las actividades.

.6.7. Cadena de mando integral

GRÁFICO # 36: Cuadro de Mando Integral



4.8. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

4.8.1. Eficiencia

Se considera el mejoramiento de la eficiencia por medio del aumento de la participación efectiva de socios comprometidos, con el objetivo de que cada integrante aporte con el cumplimiento de los mismos y aplicar la pertenencia dentro de la asociación, además se busca una mejor organización distribuyendo las actividades, delegando funciones, mediante coordinadores que luego de emitir sus informes tomaran las medidas correctivas en la toma de decisiones para mejorar la realización de las actividades.

Se denota que la eficiencia se refleja en el trabajo organizado en cada una de las áreas de la asociación y esto a la vez ayudara a obtener la información de manera clara y ordenada para la respectiva toma de decisiones de manera conveniente en beneficio de todos en común. Para esto se debe cumplir lo siguiente:

1. Administrar de manera correcta a la asociación.
2. Manifestar a cada socio y miembros de la directiva cuáles son sus responsabilidades dentro de la misma.
3. Las actividades que se realizan para el bien común deben desarrollarse en equipo.
4. Asistir a las capacitaciones en grupos.
5. Los socios deben conocer todos los trámites que está realizando la institución para beneficio de todos.
6. Los directivos deben orientar a los socios sobre el objetivo de la implementación de un diseño organizacional.

4.8.2. Eficacia

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad, debe preocuparse en el cumplimiento de sus actividades de manera eficaz; lo cual significa que las actividades que realizan deben realizarla de la mejor manera posible; es decir, utilizando los repuestos de la mejor calidad en todos los talleres de reparación que cada uno de los socios tiene; esto significa estar vendiendo sus conocimientos y habilidades como asociación.

4.8.3. Evaluación de desempeño

La institución no cuenta con una ficha en la cual se pueda medir el nivel de desempeño que posee cada socio; pero se puede verificar las aportaciones económicas de cada socio para diagnosticar el nivel de pago con relación a la asociación, ya sean mensualidades o multas generadas, de tal manera se podrá realizar los respectivos cobros y hacer que las cuentas disminuyan y mantener un equilibrio dentro de la institución, considerando que la institución también debe cumplir con el pago de sus responsabilidades como son los servicios básicos y otros pagos a los cuales está sujeto.

Para la asociación se elaboró una ficha de evaluación de las eventualidades o casos fortuitos desarrollados; esta consiste en realizar una ficha para cada socio y anotar la fecha, el suceso y la respectiva recomendación si el caso lo amerita; esto es beneficio de la cultura organizativa para cada uno de los integrantes de la entidad. (Ver anexo 5)

4.8.4. Sistema de Control Interno

El sistema de información es la manera de como la asociación estará contantemente comunicada, permitiendo la entrega oportuna de los requerimientos sobre la información pertinente para la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

4.9. PRESUPUESTO PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

De acuerdo a la propuesta del Diseño Organizacional planteada, la Asociación debe realizar una inversión para desarrollarla. El presupuesto es el siguiente:

CUADRO # 39: Presupuesto General Anual.

Cantidad	Descripción	Meses	Valor unitario	Subtotal	Total
	Recursos Humanos.				
1	Presidente.	12	100,00	1.200,00	
1	Vicepresidente.	12	100,00	1.200,00	
1	Secretario.	12	100,00	1.200,00	
1	Tesorero.	12	50,00	600,00	
1	Síndico.	12	50,00	600,00	
Subtotal.					4.800,00
Cantidad	Materiales y equipos				
2	Pc de escritorio.		400,00	800,00	
2	Escritorio.		120,00	240,00	
2	Silla de escritorio.		35,00	70,00	
1	Internet y teléfono fijo.	12	35,00	420,00	
2	Impresora.		120,00	240,00	
1	Pizarra acrílica.		120,00	120,00	
Subtotal.					1.890,00
Cantidad	Capacitaciones				
2	Capacitaciones administrativas		250,00	500,00	
2	Capacitaciones técnicas en electrónica		350,00	700,00	
Subtotal.					1200,00
Cantidad	Publicidad y comunicación				
1	Radio.	4	100,00	100,00	
1.000	Volantes.	0,25	250,00	250,00	
	Otros.		200,00	200,00	
Subtotal.					550,00
Cantidad	Arriendo y servicios básicos				
1	Local.	12	250,00	3.000,00	
Subtotal.					3.000,00
	Total del presupuesto.				11.440,00

Fuente: Presupuesto la asociación.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

Detalle del presupuesto de acuerdo a las estrategias a desarrollarse definidas en el Plan de Acción:

Estrategia 1: Elaborar y determinar el Diseño Organizacional.

Estrategia 2: Escoger debidamente las funciones de cada directivo para evitar confusión y conflictos internos con los demás directivos electos.

CUADRO # 40: Presupuesto de Recursos Humanos

Cantidad	Descripción	Meses	Valor	Total.
	Recursos Humanos.			
1	Presidente.	12	100,00	1.200,00
1	Vicepresidente.	12	100,00	1.200,00
1	Secretario.	12	100,00	1.200,00
1	Tesorero.	12	50,00	600,00
1	Síndico.	12	50,00	600,00
Total.				4.800,00

Fuente: Presupuesto de Recursos Humanos
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

Es importante que cada directivo y comisión gestione las diferentes actividades que permitan el logro de cada objetivo, donde no sólo la responsabilidad caiga solo para el presidente sino por todos aquellos que tienen la responsabilidad de cada comisión que ha sido asignada, por lo tanto se establece un rubro considerado como una motivación extrínseca siendo una indemnización que pueden utilizarla para desarrollar actividades en beneficio de todos los miembros de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

Estrategia 3. Establecer políticas internas de la asociación tales como deberes, derechos, obligaciones, multas y sanciones para el correcto funcionamiento interno.

Estrategia 4. Establecer nuevos beneficios para sus asociados.

CUADRO # 41: Materiales y equipos

Cantidad	Descripción	Meses	Valor	Total
2	Pc de escritorio		400,00	800,00
2	Escritorio		120,00	240,00
2	Silla de escritorio		35,00	70,00
1	Internet y teléfono fijo	12	35,00	420,00
2	Impresora		120,00	240,00
1	Pizarra acrílica		120,00	120,00
Total				1.890,00

Fuente: Presupuesto de materiales y equipos
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

La Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena debe implementar la línea de sus equipos y materiales adquiriéndolo debido a que son necesarios para desarrollar sus actividades si deciden dirigir sus servicios a otros sectores de la provincia de Santa Elena como por ejemplo cercana a un lugar estratégico como es el centro de La Libertad, donde hay mayor fluído de personas y la mayoría de locales comerciales en la venta de electrodomésticos para expender los servicios innovadores.

Estrategia 5. Retener a los clientes fijos brindándoles un servicio de calidad y calidez.

Estrategia 6. Mejorar la atención para los clientes implementándoles el valor agregado a nuestros servicios de reparación.

CUADRO # 42: Publicidad y comunicación

Cantidad	Descripción	Meses	Valor	Total
1	Radio.	4	100,00	100,00
1.000	Volantes.	0,25	250,00	250,00
	Otros.		200,00	200,00
Total				550,00

Fuente: Presupuesto de publicidad y comunicación.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

La publicidad será desarrollada en una de las radios locales de mayor sintonía para transmitir con anticipación las actividades que la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena valla a desarrollar como promociones, descuentos, este ítem también incluye el rubro por concepto de volantes para la publicidad y comunicación.

Estrategia 7. Capacitar a los socios mediante curso de reparación de electrodoméstico para el hogar y lograr la superación.

Estrategia 8. Adquirir herramientas de última generación para atender a nuestros clientes.

CUADRO # 43: Capacitación

Cantidad	Descripción	Meses	Valor	Total.
2	Capacitaciones administrativas		250,00	500,00
2	Capacitaciones técnicas en electrónica		350,00	700,00
Total.				1200,00

Fuente: Presupuesto de Capacitación.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

De acuerdo al presupuesto se incluye un rubro por concepto de los gastos que incurren durante las dos capacitaciones a desarrollarse anualmente que son de carácter administrativo y técnico en electrónica, estos costos no son tan elevados porque se considera la posibilidad de recibir orientación de algún instructor designado por el SETEC, para que los capacite en la reparación de electrodomésticos de última tecnología.

4.5.3.7. Plan de Acción

CUADRO # 44 Plan de Acción.

Problema Principal: Inexistencia de un diseño organizacional en la Asociación Peninsular de Radiotécnicos				
Fin del Proyecto Implementar un Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Liberta, provincia de Santa Elena.			Indicadores. Encuesta a Directivos, Socios y Clientes de la asociación.	
Propósito del Proyecto. Implementar un Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Liberta, Provincia de Santa Elena. Como una de las instituciones organizadas en el desempeño administrativo.			Indicador. Número de Clientes Frecuentes al momento de asesorar.	
Objetivos Específicos	Estrategias	Presupuesto.	Duración	Actividades
Elaborar la estructura organizacional mediante la aplicación del Diseño Organizacional a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos, del cantón La Libertad para que sus directivos conozcan cuáles son sus funciones y responsabilidades	Elaborar y determinar el Diseño Organizacional	4.800,00	Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de un orgánico funcional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos. 2. Realizar Proyectos innovadores. 3. Ejecución de valores corporativos.
	Escoger debidamente las funciones de cada directivo para evitar confusión y conflictos internos con los demás directivos electos.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir a las personas idóneas para la administración de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad. 2. Motivar a cada uno de los directivos a que realicen sus obligaciones con la asociación. 3. Organizar con el presidente (a) las actividades a realizar de cada directivo.

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

Establecer políticas que conlleven al buen funcionamiento de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad entre directivos electos y socios activos para que se establezca un buen clima de trabajo.	Establecer políticas internas de la asociación tales como deberes, derechos, obligaciones, multas y sanciones para el correcto funcionamiento interno.	1.890,00	Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reformar los estatutos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad. 2. Dar a conocer las políticas de la asociación en reuniones ordinarias y extraordinarias a sus asociados. 3. Controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas.
	Establecer nuevos beneficios para sus asociados.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar leyes internas en los estatutos de la Asociación para garantizar sus derechos. 2. Formalizar con los socios cuáles son sus derechos dentro de la asociación peninsular de Radiotécnicos. 3. Apoyar a los asociados solidariamente en tiempos difíciles de recursos económicos o sociales.
Conseguir que los clientes potenciales sean fieles a nuestros servicios de reparación de electrodomésticos brindándoles atención de buena calidad, calidez garantizando el servicio brindado para que el cliente vuelva o nos recomiende a otros clientes.	Retener a los clientes potenciales brindándoles un servicio de calidad y calidez.	550,00	Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar un buen servicio a los clientes. 2. Adquirir pieza de calidad para los artefactos. 3. Garantizar las reparaciones de los artefactos.
	Mejorar la atención para los clientes implementándoles el valor agregado a nuestros servicios de reparación.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Darle el valor agregado a nuestros servicios. 2. Brindar una atención de calidad y calidez.. 3. Tener el taller electrónico con un buen ambiente agradable para el cliente.

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

<p>Recibir capacitaciones contaste de acuerdo al avanza tecnológico para adquirir nuevas técnicas de reparación, capacitaciones para el uso de nuevas herramientas computarizadas y tecnología de última generación que nos ayuden a brindar un buen servicio al cliente.</p>	<p>Capacitar a los socios mediante curso de reparación de electrodoméstico para el hogar y lograr la superación.</p>	1200,00	Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir a capacitaciones en electrónica que se brinde. 2. Establecer convenios con instituciones públicas como el SETEC para recibir capacitaciones en electrónica. 3. Recaudar fondos para cursos de electrónicas online.
	<p>Adquirir herramientas de última generación para atender a nuestros clientes.</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar los instrumentos de reparación de los electrodomésticos. 2. Adquirir respuestas actuales para la reparación de los artefactos. 3. Poner en prácticas nuevos métodos de reparación computarizados.

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
 Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

4.7. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación es una herramienta de gestión que sirva como guía para lograr los objetivos planteados, esta es una propuesta de cambio y mejoramiento de la situación actual que presenta la parte administrativa de todas las instituciones especialmente de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón la Libertad.

La institución carece de un manual de funciones y de procedimientos de las actividades de la asociación y para cada comisión que le permita conocer a cada uno de sus integrantes, cuáles son sus funciones a desarrollar y la responsabilidad que se tiene para con ella.

No posee un organigrama con la debida distribución de los puestos y funciones, esto origina que el trabajo se realice de forma descoordinada y con una administración deficiente, existe la predisposición para adaptar nuestras estrategias que conduzca a la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena hacia el desarrollo.

Las capacitaciones son muy importantes para la asociación porque el trabajar con equipos eléctricos, impulsa a los socios a estar preparados a la vanguardia de la tecnología porque avanza a paso acelerado y lograr la competitividad.

La elaboración de un Diseño Organizacional para la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad, que contribuya a centrar todos sus esfuerzos combinados con el manejo eficiente de sus recursos, hacia la consecución de sus objetivos institucionales induce a la creación de la proyección estratégica para que todos sus socios lo conozcan y los empleen.

4.8. RECOMENDACIONES

Aprobar la implementación del diseño organizacional como instrumento guía de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, que propicie impactos relevantes en el desarrollo de los procesos administrativos.

Implementar un manual de funciones para cada una de las comisiones existentes en la asociación, el mismo que pretende reflejar las responsabilidades que se adquieren al formar parte de la misma, además enfatiza las obligaciones que se tiene con la institución con el fin de mejorar todos los procesos internos.

Se elaboró un organigrama con la definición de los puestos y funciones de sus directivos, al igual que servirá como herramienta de apoyo para conocer cuál es la posición de los directivos electos en sus diferentes escalas jerárquicas, y saber a quienes deben responder y rendir cuentas.

Las capacitaciones programadas para los socios de la asociación serán de mucha importancia pues se ha considerado al talento humano como el recurso de la institución que más servicios genera en el ámbito de electrónica.

Orientar a los miembros de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad a través de la proyección estratégica adecuada, que permita entender su misión, visión, políticas y valores.

BIBLIOGRAFÍA

Ailed, Labrada, Sosa, 2008, Diseño Organizacional, Cuba.

Barranco, Francisco, J, 2006, Planificación Estratégica de Recursos Humanos, del Marketing interno a la planificación, Editorial Pirámide, Madrid.

Bernal, César, Augusto, 2006, Metodología de la investigación, México, Pearson Prentice Hall, Tercera Edición.

Chiaveto, Idalberto, 2007, Administración de Recursos Humanos, Mc Graw Hill, México.

Cuatrecasas, Arbos, Luis, 2010, Gestión Integral de Calidad, Implantación Control y Certificación.

Daft, Richard, L, 2007, Administración Teoría del Diseño Organizacional, Thomson 2, Edición 9ª.

De la Mora, Maurice, 2006, Metodología de la Investigación: desarrollo de la inteligencia, México, Cengage Learning Editores.

Don, Hellrieger, 2009, Comportamiento Organizacional, Edición 12 Editor Cengage Learning Editores.

Estupiñán, Gaitán, Rodrigo, 2006, Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, colección Textos Universitarios.

Gómez, Marcelo, M, 2006, Introducción a la metodología de la investigación científica, Primera Edición

Hill, Michael, Pérez, M, 2006, Administración. Pearson Educación, México.

Lamarca, Rafales, 2005, “Metodología de la Investigación técnico-científica”, Editorial Rubiños, Moscú.

Mangano, M, Flora, 2009, Manual de comunicación de la Investigación Científica, Primera Edición.

Méndez, Álvarez, Carlos, Eduardo, 2006, Bogotá Limusa (2006), Metodología de Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales, Editorial Limusa S.A. de C.V., 2006 cuarta Edición noviembre del 2006.

Mintzberg, Henry, 2007, La estructura de las Organizaciones, Ariel, Barcelona.

Muñoz, Raza, Carlos, 2009, Como Desarrollar y Asesorar una Investigación de Tesis, Editorial, El Cid/apuntes.

Paredes, Garcés, Wilson, Gonzalo, 2011. Investigación Acción, Primera Edición.

Robbins, S, Coulter, M, 2005, Administración Pearson Educación. México, Octava Edición.

Robbins, S, Decenzo, D, 2009, Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicables, México, Tercera Edición.

Rodríguez, Ernesto, 2005, Metodología de la Investigación. Univ. J. Autónoma de Tabasco, Venezuela, Quinta Edición.

Rodríguez, Valencia, Joaquín, 2005, Como aplicar la Planeación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa/How. Editorial Thomson.

Ventura, Victoria, Juan, 2009, Análisis Estratégico de la Empresa. 1era. Edición, 2da. Impresión.

ANEXOS

ANEXO # 1: GUÍA DE ENTREVISTA



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

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS DIRECTIVOS DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

El objetivo de la presente entrevista es obtener datos e información relacionada a la actual estructura organizacional de la Asociación, por lo que es necesaria su colaboración y apoyo en relación a las preguntas planteadas de acuerdo a su conocimiento y experiencia de la Asociación.

Lugar: _____

Fecha: _____

Nombre del Entrevistado: _____

1. ¿Cuántos años tiene de pertenecer su asociación?

2. Considera usted importante que toda asociación debe contar con organización formalmente establecida, departamentos, secciones y/o unidades de trabajo?

3. ¿Contribuye la organización formal a la consecución de los objetivos de la asociación?

4. ¿Qué tan importante considera usted que es la misión y visión de la asociación?

5. ¿Dispone la Asociación de una base legal para operar?

6. ¿Qué le recomendaría a los integrantes de una Asociación que desea implementar un Diseño Organizacional en su administración?

OBSERVACIONES:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 2: CUESTIONARIO DIRECTIVOS



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

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

OBJETIVO: Contribuir al desarrollo de los integrantes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos mediante un diseño organizacional con el fin de mejorar su estructura interna.

PRESENTACIÓN: Buenos días, mi nombre es Katty Valeria Del Pezo Soriano, soy egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, estoy interesado en recopilar información de los integrantes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos. De ante mano agradezco las respuestas a las preguntas, así llegar a cumplir mi objetivo.

INDICACIONES: Al momento de contestar este instrumento sírvase marcar con una (x) la alternativa que considere conveniente. Recuerde:

- Seleccione una sola alternativa
- Si tiene alguna inquietud al llenar el instrumento, manifiéstelo al encuestador.
- No olvide que de sus respuestas depende el éxito del trabajo de titulación.

DATOS GENERALES:

Sexo: **Masculino** () **Femenino** ()

Provincia: _____

Cantón: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Primaria

Secundaria

Universidad

Otros

2. ¿La Asociación Peninsular de Radiotécnicos cuenta con un Diseño Organizacional?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

3. ¿Considera usted que con la implementación de un Diseño Organizacional mejorara la estructura organizacional de la asociación?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

4. ¿Es recomendable que la institución trabaje con organización en sus actividades y funciones diarias?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

5. ¿La asociación para cumplir con sus objetivos debe de medir la eficacia?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

6. ¿La asociación cuenta con departamentos funcionales?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

7. ¿Tiene la organización planteado objetivos que ayuden a un buen desempeño?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

8. ¿Existe jerarquía dentro de la asociación en las actividades que se asignan a cada socio?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

9. ¿Existe división de trabajo para cada uno de los socios de la asociación?

Definitivamente si

Probablemente si

- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

10. ¿La asociación cuenta con reglas y procedimientos para el cumplimiento de sus actividades?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 3: CUESTIONARIO PARA LOS SOCIOS.



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

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LOS INTEGRANTES DE LA
ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA
LIBERTAD.**

OBJETIVO: Contribuir al desarrollo de los integrantes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos mediante un diseño organizacional con el fin de mejorar su estructura interna.

PRESENTACIÓN: Buenos días, mi nombre es Katty Valeria Del Pezo Soriano, soy egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, estoy interesado en recopilar información de los integrantes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos. De ante mano agradezco las respuestas a las preguntas, así llegar a cumplir mi objetivo.

INDICACIONES: Al momento de contestar este instrumento sírvase marcar con una (x) la alternativa que considere conveniente. Recuerde:

- a. Seleccione una sola alternativa
- b. Si tiene alguna inquietud al llenar el instrumento, manifiéstelo al encuestador.
- c. No olvide que de sus respuestas depende el éxito del trabajo de titulación.

DATOS GENERALES:

Sexo: **Masculino** () **Femenino** ()

Provincia: _____

Cantón: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Primaria

Secundaria

Universidad

Otros

2. ¿Actualmente la Asociación Peninsular de Radiotécnicos cuenta con un Diseño Organizacional?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

3. ¿La actividad administrativa de la Asociación Peninsular De Radiotécnicos es coordinada con los esfuerzos individuales de los miembros de la asociación?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

4. ¿La asociación presenta un sistema de comunicación fluido con todos los socios y directivos para fomentar un ambiente de cordialidad y respeto?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

5. ¿Considera usted que una mejor organización dentro de la asociación traería múltiples beneficios?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

6. ¿Cree usted que el líder de una asociación debe ser una persona con capacidad para influir en los demás?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

7. ¿Cree usted que la motivación para los miembros de la asociación es importante para el desempeño de las funciones?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

8. ¿Conoce usted si la asociación cuenta con departamentos funcionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

9. ¿Tiene la organización planteado objetivos que ayuden a un buen desempeño?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente

10. ¿De acuerdo a su criterio cree usted que existe jerarquía dentro de la asociación en las actividades que se asignan a cada socio?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

11. ¿Considera usted que existen división de trabajo bien definidos para cada uno de los socios de la asociación?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

12. ¿Los socios tienen un trabajo coordinado en sus actividades diarias?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

13. ¿La asociación cuenta con reglas y procedimientos para el cumplimiento de sus actividades?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 4: CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES



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

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

OBJETIVO: Contribuir al desarrollo de los integrantes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos mediante un diseño organizacional con el fin de mejorar su estructura interna.

PRESENTACIÓN: Buenos días, mi nombre es Katty Valeria Del Pezo Soriano, soy egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, estoy interesado en recopilar información de los integrantes de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos. De ante mano agradezco las respuestas a las preguntas, así llegar a cumplir mi objetivo.

INDICACIONES: Al momento de contestar este instrumento sírvase marcar con una (x) la alternativa que considere conveniente. Recuerde:

- a. Seleccione una sola alternativa
- b. Si tiene alguna inquietud al llenar el instrumento, manifiéstelo al encuestador.
- c. No olvide que de sus respuestas depende el éxito del trabajo de titulación.

DATOS GENERALES:

Sexo: **Masculino** () **Femenino** ()

Provincia: _____

Cantón: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Primaria

Secundaria

Universidad

Otros

2. ¿Utiliza usted el servicio de reparación de artefactos que brinda la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón La Libertad?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

3. ¿El servicio de reparación de artefactos de la asociación cubre satisfactoriamente sus necesidades?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

4. ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado en el servicio de reparación de artefactos?

Demora

Escasos repuestos

Deficiente reparación

5. ¿Considera usted necesario que los técnicos profesionales deben capacitarse continuamente?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

6. ¿Los precios de las reparaciones son accesibles?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

7. ¿La comunicación es fluida entre los técnicos y clientes?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

8. ¿De acuerdo a su criterio que beneficios le gustaría que brinde la asociación a sus clientes?

- Garantía
- Responsabilidad
- Compromiso
- Eficacia

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 7 Sistema de Información y Control de Documentación

Área: _____

N. DE DOCUMENTO	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE	ASUNTO	FECHA DE RECEPCIÓN	FIRMA DE RECEPCIÓN

Firma del Presidente

Firma del Secretario

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 8 Plan de Socialización

Pasos	Actividades	Tiempo		Beneficiarios	Recursos Materiales	Encargado/Responsable
		Agosto	Septiembre			
Organización de la socialización	Diseñar la socialización	X		Directivos y socios de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos	Computadora	
Socialización	Elaboración de las jornadas de socialización con directivos y socios.		X		Proyector de imágenes	Katty Del Pezo Coordinador
Resultados	Evaluación de resultados de la propuesta.		X		Materiales de oficina	

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 9 Cronograma de socialización

ACTIVIDADES	Agosto				Septiembre				ENCARGADOS/RESPONSABLES
	1	2	3	4	1	2	3	4	
Organización de la socialización		X	X	X					Katty Del Pezo
Socialización					X	X	X		Katty Del Pezo
Resultados								X	Katty Del Pezo

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 10: Presupuesto de los gastos del proyecto

RUBRO	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL
Suministros de oficina			
▪ Carpetas manilas	7	0,20	1,40
▪ Cuadernos	1	1,00	1,00
▪ Libros	1	25,00	25,00
▪ Resma de hojas A4	3	4,00	12,00
▪ Hojas de apuntes	180	0,05	9,00
▪ Esferos	4	0,35	1,40
Suministros de computación			
▪ Tintas para impresora (Negro)	3	5,50	16,50
▪ Tintas para impresora (Color)	2	10,50	21,00
Fotocopias			
▪ Fotocopia del libro: Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencia empresariales	358	0,02	7,16
▪ Fotocopia del libro: Teoría y diseño organizacional	612	0,02	12,24
▪ Fotocopia del libro: Reseña de la teoría y diseño organizacional	557	0,02	11,14
▪ Fotocopias de documentos	250	0,02	5,00
▪ Fotocopia de tesis final	600	0,02	12,00
▪ Fotocopia de anteproyecto	95	0,02	1,90
Anillados			
▪ Anillados de libros	4	1,00	4,00
▪ Anillados de documentos	4	1,00	4,00
▪ Anillados de anteproyectos	3	1,00	3,00
Impresiones			
▪ Impresión de información	200	0,15	30,00
▪ Impresión de anteproyecto	35	0,15	5,25
▪ Impresión de tesis final	200	0,15	30,00
Empastados			
▪ Empastado de tesis final	5	20,00	100,00
Internet			
▪ Consulta en internet	110	0,60	66,00
Gastos varios			
▪ Transporte			250,00
▪ Refrigerios			125,00
▪ Otros			225,00
TOTAL			978,99

Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.

Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

ANEXO # 11 Carta de Autorización de la Asociación.



ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS

Fundada el 3 de Mayo del 1979

Con acuerdo Ministerial N° 0150 del 5 de marzo de 1980

Con Estatuto Reformado y Aprobado mediante

Acuerdo N° 171-04 Del 26 de Mayo del 2004

Afiliada a la Federación Nacional de Radiotécnicos del Ecuador (FENRE)



La Libertad, 30 de Julio del 2013

Ing.

MERCEDES FREIRE RENDÓN MSC.

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UPSE.

EN SU DESPACHO

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del cantón la Libertad, provincia de Santa Elena. Por medio de la presente, nos permitimos informar a usted que la estudiante DEL PEZO SORIANO KATTY VALERIA, portador de la C.I. 0923564512 de la carrera de INGENIERIA EN DESARROLLO EMPRESARIAL, está autorizado a desarrollar su tema de tesis titulado DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN PENINSULAR DE RADIOTÉCNICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, la misma que brindará todo la ayuda e información necesaria para su realización.

Sin más que comunicar, le deseamos éxitos en sus funciones que acertadamente dirige.

Muy atentamente

Sr. José Orrala Rosales

0915201404

PRESIDENTE

Sr. Eloy Lino Matias

0912242039

SECRETARIO

ANEXO # 12 Socialización en encuestas y entrevistas a los Socios y Directivos de la Asociación Peninsular de Radiotécnicos del Cantón La Libertad.





Fuente: Asociación Peninsular de Radiotécnicos.
Elaborado por: Katty Del Pezo Soriano.

GLOSARIO

- ✚ **ASIGNACIÓN.** Es el término utilizado para referirse a un sistema de investigación formando unidades de asignación para cada área de trabajo.
- ✚ **ASOCIACIÓN.** Es una entidad formada por un conjunto de asociados o socios para la persecución de un fin de forma estable, sin ánimo de lucro y con una gestión democrática.
- ✚ **ATRIBUTOS.** Cada una de las capacidades que posee un individuo para cumplir sus obligaciones de manera eficaz, logrando metas propuestas.
- ✚ **CADENA DE MANDO.** Sistema de envío de información característico de las organizaciones con estructuras jerárquicas fuertes y autoritarias, en donde las ordenes fluyen desde la punta de la pirámide organizacional a la base.
- ✚ **CENTRALIZACIÓN.** También conocida como reservación de autoridad, desarrollada de manera sistemática y consistente en un determinado nivel jerárquico con la finalidad de reunir en una sola persona o determinado puesto, el poder de tomar decisiones y coordinar acciones orientadas a un determinado objetivo de la organización.
- ✚ **CERCIORARSE.** Asegurar la verdad sobre las responsabilidades que se le asignen.
- ✚ **CIUDADANÍA.** Toda persona, natural o jurídica que requiera de un bien o servicio para satisfacer una necesidad.
- ✚ **COMPETITIVIDAD.** Capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijado una cierta calidad.
- ✚ **CULTURA.** Es el conjunto de valores, actitudes, aptitudes y normas morales que poseen los individuos de la organización los cuales promoverán la creación de un buen ambiente para la consecución de los resultados propuestos.

- ✚ **DEPARTAMENTALIZACIÓN.** Es la división y el agrupamiento de las varias funciones, tareas y actividades en unidades específicas, con base a su similitud.
- ✚ **DESCENTRALIZACIÓN.** Esfuerzo desarrollado de manera sistemática de delegar a los niveles más bajos de la organización todo el poder, desarrollando la que solo puede ser ejercida de los puntos centrales.
- ✚ **EFFECTIVIDAD.** Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.
- ✚ **EFICACIA.** Es la relación de las metas alcanzadas con el tiempo empleado en la consecución.
- ✚ **EFICIENCIA.** Es la relación de los objetivos alcanzados con los recursos empleados para su consecución.
- ✚ **EQUIPROBABILIDAD.** Se refiere cuando la probabilidad de ocurrencia de ambos sucesos es la misma, es decir, todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de una muestra.
- ✚ **ESPECIALIZACIÓN DE TRABAJO.** Es el proceso en el que un individuo se centra en una actividad concreta o en un ámbito intelectual restringido en vez de abarcar la totalidad de las actividades posibles o la totalidad del conocimiento.
- ✚ **ESTRUCTURA ORGÁNICA.** Es la organización formal en la cual se establecen varios niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de objetivos propuestos.
- ✚ **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.** Es la manera como se organiza la institución en unidades o departamentos que tienen relación entre ellos, los cuales contribuyen a que los objetivos sean alcanzados.

- ✚ **FORMALIZACIÓN.** Representa el uso de reglas, normas y políticas de una organización.
- ✚ **INTERINSTITUCIONAL.** Se refiere a dos o más instituciones que están relacionadas entre sí.
- ✚ **JERARQUÍA.** Representa la cadena de mando que se establece dentro de la organización, quien posee un mayor rango jerárquico dentro de la organización tiene mayor autoridad sobre los subordinados.
- ✚ **MANUALES.** Son documentos elaborados sistemáticamente en los cuales se indican aspectos como funciones, políticas, procedimientos, actividades, etc. A ser cumplidas y la forma en que deben ser realizadas ya sea en conjunto o separado para lograr una mayor eficiencia del trabajo.
- ✚ **PLAN DE ACCIÓN.** Es un esquema que sintetiza las acciones que se llevan a cabo para el desarrollo de un proyecto.
- ✚ **POLÍTICA.** Conjunto de lineamientos de la institución, que dirigen el actuar de los individuos de la organización para enfocarse en su objetivo propuesto.
- ✚ **SEGUIMIENTO.** Es una proceso constate que abastece información acerca de los avances que tiene la realización de los proyectos para verificar que todo se dé como se ha estado organizando.
- ✚ **SOCIOS.** Denominación que reciben cada una de las partes en un contrato de sociedad, para obtener beneficios económicos con una finalidad empresarial.
- ✚ **VARIABLE.** Característica que una vez que llega a medirse por al ser medida en distintos sujetos es adaptable a varios valores.

ABREVIATURAS

AB.	Abogado
ADÓM	Administración
ASOC.	Asociación
CANT.	Cantidad
CÓD.	Código
CONST	Constitución
ECON.	Economista
EDIC.	Edición
ED.	Editorial
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
HA.	Hipótesis de trabajo
HIP.	Hipótesis
HO.	Hipótesis nula
ING.	Ingeniero
IMP.	Impuesto
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
MSC.	Magíster
PNBV	Plan Nacional del Buen Vivir
SRI	Servicio de Rentas Internas
TECNOL.	Tecnológico