



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El cumplimiento de los objetivos y el nivel de satisfacción de los integrantes de
la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo,
provincia de Tungurahua durante el año 2015”**

Autora: Llerena Tintín, Yesenia Estefanía

Tutora: Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina

Ambato – Ecuador

2017

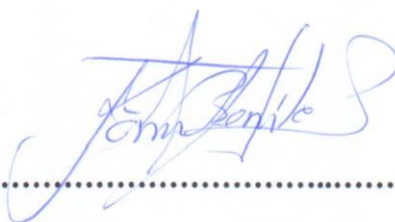
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, con cédula de ciudadanía No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE SASTRES, MODISTAS Y AFINES “UNIÓN Y PROGRESO” DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA DURANTE EL AÑO 2015”**, desarrollado por Yesenia Estefanía Llerena Tintín, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Abril de 2017

TUTORA



.....
Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

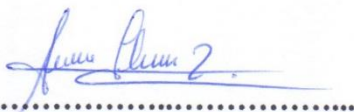
C.C. 180301353-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yesenia Estefanía Llerena Tintín, con cédula de ciudadanía No. 180442182-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Investigativo, bajo el tema: **“EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE SASTRES, MODISTAS Y AFINES “UNIÓN Y PROGRESO” DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA DURANTE EL AÑO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Abril de 2017

AUTORA



Yesenia Estefanía Llerena Tintín

C.C. 180442812-2

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Abril de 2017

AUTORA



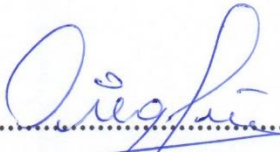
Yesenia Estefanía Llerena Tintín

C.C. 180442812-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE SASTRES, MODISTAS Y AFINES “UNIÓN Y PROGRESO” DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA DURANTE EL AÑO 2015**”, elaborado por Yesenia Estefanía Llerena Tintín, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2017



.....

Eco. Diego Proaño, Mg.

PRESIDENTE



.....

Dr. Esteban Caiza

MIEMBRO CALIFICADOR



.....

Ing. Bertha Sánchez, Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado en primer lugar a Dios, por permitirme cumplir esta meta. A mis padres por el amor y el apoyo incondicional que me han brindado no solo en toda mi carrera universitaria sino también en cada tropiezo que he tenido a lo largo de mi vida. A Matías y Diego por ser mi inspiración para superarme como profesional y como persona, y por la paciencia que han tenido en los momentos que debía ausentarme para lograr la culminación de este proyecto.

Estefanía Llerena T.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza que me ha dado para superar cada obstáculo que se me ha presentado y la sabiduría para realizar este proyecto.

A mis padres por el esfuerzo, sacrificio y apoyo que me han brindado para poder cumplir mis metas.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas, y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría junto sus docentes quienes compartieron sus conocimientos que contribuirán a mi formación profesional.

A mi tutora, Dra. Karina Benítez, por la paciencia, el tiempo invertido y sus valiosos aportes en la elaboración de este proyecto de investigación.

A la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo por la apertura para el desarrollo del trabajo investigativo.

A mi familia y a una persona especial quienes de una u otra forma colaboraron conmigo en los momentos que los necesité.

Estefanía Llerena T.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE SASTRES, MODISTAS Y AFINES “UNIÓN Y PROGRESO” DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA DURANTE EL AÑO 2015”

AUTORA: Yesenia Estefanía Llerena Tintín

TUTORA: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

FECHA: Abril de 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación analiza el cumplimiento de los objetivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”, con la finalidad de estudiar cómo influye en el nivel de satisfacción de sus integrantes. Identificando además los objetivos que no se cumplen y los servicios que los socios necesitan.

Como primer paso, se analizó la literatura con respecto a la coordinación relacional y el modelo que propone Gittel, el cual manifiesta que las organizaciones que tienen una comunicación frecuente, oportuna, precisa y orientada a la resolución de problemas, además de objetivos compartidos, conocimiento compartido y respeto mutuo obtienen mejores resultados empresariales y mejores relaciones personales entre sus integrantes.

Para validar la hipótesis se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) y para validar el modelo se contó con la ayuda del programa estadístico SMART PLS 3.

La investigación se realizó a los 42 integrantes activos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”, quienes manifestaron sus consideraciones

sobre los objetivos que se cumplen y los que no se cumplen, además mencionaron los servicios que son necesarios para ellos y cuáles les ofrece la asociación, y por último expresaron su satisfacción sobre el cumplimiento de objetivos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: COORDINACIÓN RELACIONAL, COMUNICACIÓN OPORTUNA, CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS, SERVICIOS OFERTADOS, SATISFACCIÓN DEL SOCIO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREES

TOPIC: “THE FULFILLMENT OF THE OBJECTIVES AND THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE MEMBERS OF THE ASSOCIATION OF SASTRES, MODISTS AND RELATED "UNION AND PROGRESS" OF CANTON PELILEO, PROVINCE OF TUNGURAHUA DURING THE YEAR 2015”

AUTHOR: Yesenia Estefanía Llerena Tintín

TUTOR: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

DATE: April 2017

ABSTRACT

The present research project analyzes the level of fulfillment of the objectives of the Association of Tailors, dressmakers and related "Union and Progress", in order to study how it influences the level of satisfaction of its members. Identifying in addition the objectives that are not fulfilled and the services that the partners need.

As a first step, we analyzed the literature regarding relational coordination and the model proposed by Gittel, which states that organizations that have frequent, timely, accurate and problem-solving communication, as well as shared objectives, knowledge Shared and mutual respect obtain better business results and better personal relations among its members.

To validate the hypothesis, the structural equations model (SEM) was used and the model SMART PLS 3 was used to validate the model.

The investigation was carried out to the 42 active members of the Association of tailors, dressmakers and related "Union and Progress", who expressed their considerations on the objectives that are fulfilled and those that are not fulfilled, also

mentioned the services that are necessary for them And which the association offers them, and finally expressed their satisfaction about the achievement of objectives.

KEYWORDS: RELATIONAL COORDINATION, TIMELY COMMUNICATION, ACHIEVEMENT OF GOALS, SERVICES OFFERED, PARTNER SATISFACTION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
1.2. Justificación	9
1.3. Objetivos.....	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes Investigativos	11
2.2. Fundamentación científico-técnica	18
2.3. Hipótesis	32

CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación	33
3.2. Población, muestra y unidad de investigación.....	36
3.3. Operacionalización de las variables.....	37
3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.....	42
 CAPÍTULO IV	 44
RESULTADOS	44
4.1. Principales Resultados	44
4.2. Limitaciones del estudio	55
4.3. Conclusiones.....	55
4.4. Recomendaciones	57
 BIBLIOGRAFÍA	 59
ANEXO 1	61
ANEXO 2	70

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	39
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	41
Tabla 3. Integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso" del cantón Pelileo.	44
Tabla 4. Tiempo de asociado en la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.....	45
Tabla 5. Cumplimiento de los objetivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.	46
Tabla 6. Satisfacción con el cumplimiento de los objetivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.	47
Tabla 7. Medios de comunicación de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".	48
Tabla 8. Medios de comunicación preferidos por los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".....	48
Tabla 9. Servicios o beneficios que ofrece la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".	49
Tabla 10. Servicios que necesitan los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso"......	50
Tabla 11. Criterio de Fornell – Larcker	51
Tabla 12. Cargas cruzadas.....	51
Tabla 13. Criterios de calidad	52
Tabla 14. Media, Desviación estándar. Estadísticos T, P Valores	52
Tabla 15. Coeficiente de correlación.....	53
Tabla 16. Indicadores utilizados en la hipótesis.....	54
Tabla 17. Matriz de la propuesta	58
Tabla 18. Nómina de Integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso" del cantón Pelileo.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Árbol de problemas	7
Gráfico 2. Dimensiones de la coordinación relacional	20
Gráfico 3. Refuerzo mutuo entre las dimensiones de la coordinación relacional	25
Gráfico 4. Integrantes de la Asociación.	44
Gráfico 5. Tiempo de asociado en la Asociación.....	45
Gráfico 6. Modelo propuesto e hipótesis	54

INTRODUCCIÓN

El éxito de una empresa u organización depende en gran parte del cumplimiento de su misión y de sus objetivos, es por eso que es importante analizar este tema. A través de la presente investigación se pretende analizar el cumplimiento de los objetivos, identificar los servicios que ofrece la asociación, y encontrar la incidencia de éstos en la satisfacción de los integrantes en la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo.

El presente trabajo se ha dividido en cuatro capítulos que se detallan a continuación.

Capítulo I.- En este capítulo se detalla el tema de investigación, el planteamiento del problema, la justificación, el objetivo general y tres objetivos específicos que se espera alcanzar con el desarrollo de este proyecto.

Capítulo II.- En este punto se desarrolla el marco teórico compuesto por los antecedentes investigativos, la fundamentación científico – técnica y se elabora la hipótesis.

Capítulo III.- Abarca la metodología que hace referencia a la modalidad, enfoque y nivel de investigación, se determina la población y muestra a la que se va a aplicar las encuestas, además se desarrolla la operacionalización de las variables dependiente e independiente y la descripción detallada del tratamiento de la información de las fuentes primarias y secundarias.

Capítulo IV.- En el capítulo final se muestran los principales resultados e interpretaciones obtenidos con el programa estadístico SPSS y el software estadístico SMARTPLS 3, las limitaciones del estudio, y por último se plantean las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación

El cumplimiento de los objetivos y el nivel de satisfacción de los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua durante el año 2015.

1.1. Descripción y formulación del problema

Contextualización

Macro

El sector artesanal constituye una prioridad para el gobierno, ya que se trata de una actividad productiva que involucra directa o indirectamente a 4.5 millones de ecuatorianos en las diferentes ramas artesanales, lo cual representa el 32.7% de la Población Económicamente Activa, es decir contribuye en gran proporción al desarrollo económico del país (Ministerio de Industrias y Productividad, 2012).

En el Ecuador existen muchas asociaciones de sastres o artesanos relacionados con actividades de confección. “En la Junta Nacional de Defensa del Artesano están reconocidos más de cien mil talleres artesanales que indirectamente generan un millón y medio de fuentes de empleo entre la cadena productiva y comercial del país” (Junta Nacional de Defensa del Artesano, 2015, párr. 2).

Toda asociación al empezar sus actividades se establece objetivos, los cuales son los resultados que se pretende alcanzar en un periodo determinado de tiempo. El establecimiento de objetivos es fundamental para el éxito de una organización, además

sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma, y que al momento de alcanzarlos generan satisfacción.

Meso

El desarrollo tecnológico y el mejoramiento de los procesos productivos han permitido la expansión de la industria textil y el sector artesanal en la provincia de Tungurahua, en el año 2013 existían más de 2200 artesanos agrupados en 17 gremios artesanales (Diario La Hora, 2013).

Para lograr esta expansión en la industria toda organización debe girar en torno a su misión y visión, es decir lo que es en el presente y lo que quiere ser en el futuro, por lo que es necesario definir objetivos que reúnan ciertas características, deben ser claros, precisos, medibles, alcanzables y específicos. Para ello se debe tomar en cuenta elementos como las necesidades, oportunidades y riesgos a los que se enfrenta la organización, y sobretodo contar con estrategias o lineamientos que le permitirán alcanzar los objetivos establecidos.

Se debe considerar algunos factores que apuntan al éxito en el cumplimiento de los objetivos de una organización como seleccionar a las personas correctas que a más de estar capacitadas, cuenten con la experiencia adecuada e inspiren confianza en este proceso. Otro factor es proveer los recursos tanto humanos como financieros y materiales que se necesitarán para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la organización. Definir mecanismos de evaluación sobre el cumplimiento de objetivos es otro factor de importancia. Realizar reuniones con los integrantes de la organización permitirá dar seguimiento a los responsables y conocer si la organización está encaminada en la dirección correcta y en el tiempo adecuado.

Muchas organizaciones no establecen adecuadamente sus objetivos por lo que generan una serie de consecuencias en la organización, entre ellas, el incumplimiento en su

totalidad de los objetivos, mal clima laboral, falta de comunicación, insatisfacción e incluso retiro de los miembros de la organización.

Micro

La Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, se constituyó mediante Acuerdo Ministerial N. 652 de 20 de Noviembre de 1991, como una organización con personería jurídica, de Derecho Privado sin fines de lucro, con número ilimitado de socios y tiempo de duración indefinida, cuyo domicilio es la ciudad de Pelileo, cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua.

Es una organización clasista, que regirá por la Ley de Defensa del Artesano y sus Reglamentos de Aplicación y demás normas referentes a esta materia, por su estatuto y su Reglamento Interno.

La Asociación tiene como objetivos y fines los siguientes:

- a. Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifestaren su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogiéndose a los Estatutos y Reglamentos;
- b. Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.
- c. Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales;
- d. Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte;

- e. Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearan, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos;
- f. Acogerse a la Ley de Defensa del Artesano y sus Reglamentos de aplicación;
- g. Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación;
- h. Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales.

La Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” nació por la visión emprendedora de un grupo de personas pertenecientes al cantón Pelileo, con el propósito de ser profesionales reconocidos en su rama, mejorar su fuente de trabajo, brindar servicios relacionados con su actividad laboral y acogerse a los beneficios que les ofrece la ley.

Actualmente la asociación cuenta con 42 socios activos.

La Directiva está integrada por:

- a. Presidente;
- b. Vicepresidente;
- c. Secretario(a) de Actas, Comunicaciones y Archivo;
- d. Prosecretario;
- e. Tesorero;
- f. Coordinador;
- g. Tres vocales principales;
- h. Tres vocales suplentes; y,
- i. Síndico Artesanal.

La directiva durará dos años en sus funciones y sus miembros podrán ser reelegidos por una sola vez, para el mismo cargo para otro cargo directivo, y, durarán en sus funciones hasta cuando sean legalmente reemplazados.

El éxito de las organizaciones depende mucho del cumplimiento de los objetivos. El presente proyecto tiene como finalidad investigar cómo este factor influye en la satisfacción de los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo.

Análisis Crítico

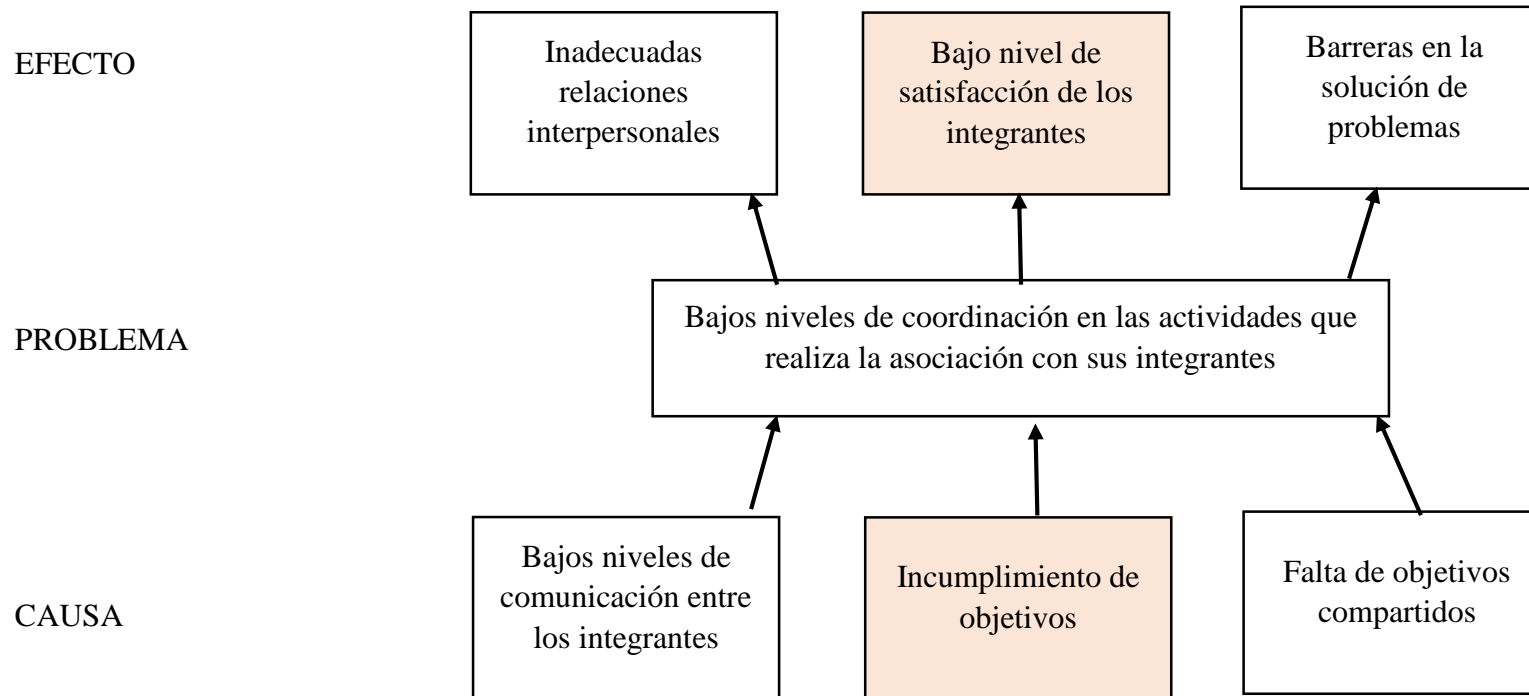


Gráfico 1. Árbol de problemas

Fuente: Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso"

Relación Causa - Efecto

El problema que presenta la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” es que existe un nivel bajo de coordinación en las actividades que realiza la asociación con sus integrantes, el mismo que es causado por el incumplimiento de objetivos y lo cual disminuye el nivel de satisfacción en los integrantes de la asociación.

Otro aspecto encontrado es el bajo nivel de comunicación entre los integrantes de la asociación, directivos y socios, lo que provoca una coordinación de baja calidad, a su vez esto tiene un efecto en el ambiente laboral y produce inadecuadas relaciones interpersonales.

La falta de objetivos compartidos en los que se reflejen las necesidades de los integrantes de la asociación es otra causa al problema planteado, esto conlleva a que exista una barrera en la solución de problemas y por ende no se satisfagan las necesidades de los integrantes de la asociación.

Prognosis

Al no encontrar una medida de solución a la problemática presentada, la asociación seguirá incumpliendo sus objetivos, lo cual podría ocasionar un bajo nivel en la satisfacción de los integrantes. Una de las consecuencias más importantes a tomar en cuenta es que si la asociación sigue con este problema los integrantes podrían optar por no asistir a las reuniones, capacitaciones o cualquier otro evento de trabajo o retirarse de la asociación y buscarán formar parte de otra que preste interés a sus necesidades.

Para dar solución a esta problemática es importante que los directivos de la asociación atiendan las inquietudes y necesidades de todos los integrantes, para que de esta manera se establezcan objetivos compartidos, alcanzables y apropiados a la realidad laboral de dichos miembros.

Formulación del problema

¿Cómo afecta el nivel de cumplimiento de los objetivos en el nivel de satisfacción de los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo?

1.2. Justificación

La presente investigación se justifica debido a que el establecimiento de objetivos es un punto básico en cualquier organización. Éstos ayudan a cumplir con la misión y la visión para la cual la organización ha sido creada. Además motivan e inspiran a los integrantes de la misma a perseguir un fin común que al momento de cumplirlo obtendrán satisfacción tanto personal como grupal.

Este proyecto es de gran utilidad para la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” ya que se podrá determinar las causas o factores que dificulten el cumplimiento de los objetivos en su totalidad, además mejorará las relaciones interpersonales, motivación y satisfacción de los integrantes y ayudará a tomar decisiones adecuadas para el crecimiento de la asociación.

La Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” posee un gran impacto en el cantón Pelileo, ya que como es parte del sector textil y éste es el segundo sector que más mano de obra emplea, directa e indirecta, contribuye en gran proporción a la economía del cantón y de la provincia.

Con la elaboración de este proyecto se podrá conocer los factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos y su incidencia en la satisfacción de los integrantes de la Asociación.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de objetivos y el nivel de satisfacción de los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo para la identificación de su gestión empresarial durante el año 2015.

Objetivos Específicos

- Medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo para la identificación de los puntos críticos de la Asociación.
- Identificar el nivel de satisfacción de los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo.
- Evaluar si los servicios que ofrece la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo estén en función de las necesidades de los integrantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” se han realizado investigaciones en el área de diseño y modas, sin embargo en ninguna se ha tomado en cuenta el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de sus integrantes como punto importante de mejora.

Revisando fuentes bibliográficas de investigaciones anteriores, con el objetivo de obtener información sobre nuestro estudio, se encontró lo que a continuación se detalla, con el fin de mostrar las conclusiones a las que dichos autores llegaron:

En su guía denominada: “Relational Coordination: Guidelines for Theory, Measurement and Analysis” Gittell (2011) manifiesta lo siguiente:

“De acuerdo con la teoría de la coordinación relacional, la coordinación que se produce a través de una comunicación frecuente de alta calidad con el apoyo de las relaciones de metas compartidas, conocimiento compartido y el respeto mutuo permite a las organizaciones lograr mejor sus resultados deseados¹”. (pág. 3)

Con respecto a los objetivos compartidos el mismo autor menciona que “Los participantes que no comparten un conjunto de objetivos superiores para el proceso de trabajo son más propensos a culpar en lugar de participar en la resolución de problemas entre sí cuando se producen problemas”, (pág. 21).

Por lo mencionado anteriormente podemos concluir que los objetivos que se establecen en una empresa u organización deben estar enfocados a motivar a todos los

¹ Traducido del inglés

integrantes con el fin de establecer buenas relaciones interpersonales, evitar errores en los procesos de trabajo, alcanzar una comunicación adecuada entre ellos y de esta manera lograr una coordinación relacional de alta calidad.

Según Mallada & Colom (2010) en su artículo “Análisis de la Estructura y Coordinación Relacional entre Stakeholders del Cluster de futas en la región Lleida-Huesa, España” publicado en la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, vol. (16), expresan que “la Calidad de relación en el clúster de frutas dulces de la región Lleida-Huesca depende de los niveles de tres variables: Confianza, Compromiso, Satisfacción”. Además con respecto a la satisfacción mencionan que:

“La satisfacción depende principalmente de los beneficios y el grado de comunicación entre las partes. En el caso de la relación Procesador-Cliente, la satisfacción depende especialmente del grado de credibilidad en el cumplimiento de los acuerdos realizados y del sistema de fijación de precios para los productos”. (pág. 111)

Un alto nivel de satisfacción de los integrantes o participantes de un proceso de trabajo conlleva a que las relaciones sean de buena calidad. Otro factor importante para lograr la satisfacción es la manera en que se comunican los integrantes, debido a que una comunicación frecuente, oportuna y fluida evita problemas y genera un buen ambiente de trabajo, lo que permite alcanzar los resultados deseados.

En la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal los autores Pablos, Montes, & Soret (2014) publicaron su proyecto académico denominado “Coordinación relacional y resultados empresariales: Aplicación a las prácticas de computación en la nube” en el cual determinan que las conclusiones básicas de su estudio, apoyadas en diferentes hipótesis son las siguientes:

– “El respeto mutuo entre los perfiles de trabajo que actúan en las prácticas de computación en la nube en las organizaciones aumenta los beneficios”.

- “Compartir objetivos entre los agentes implicados en prácticas de computación en la nube en las organizaciones aumenta los beneficios”.
- “La compartición de conocimiento en las prácticas de computación en la nube en las organizaciones aumenta los beneficios”.
- “Por último, como resultado de la validación empírica, podemos afirmar que la coordinación relacional en las prácticas de computación en la nube en las organizaciones aumenta los beneficios”. (pág. 83)

En el proyecto anteriormente mencionado se demuestra que cuando existe respeto entre los integrantes, comparten objetivos, y cada uno de los ellos conoce las actividades de los otros, se obtienen resultados positivos y beneficiosos para la organización. En conclusión la coordinación de alta calidad se obtiene cuando las dimensiones de la comunicación y las relaciones interactúan adecuadamente y esto aumenta la satisfacción de todos los integrantes de la organización.

Según Montoro & Mora (2010) en su investigación “Medidas del rendimiento en las relaciones cooperativas: el efecto del cumplimiento de los objetivos en el grado de satisfacción de los socios” publicado en la Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. (19), comentan lo siguiente:

“El objetivo del presente trabajo ha sido el estudio de la relación entre las medidas de logro de objetivos y grado de satisfacción de los socios que reflejan diferentes aspectos del rendimiento y éxito de las relaciones de cooperación. Para ello, tomando como referencia la evidencia previa, se ha considerado como punto de partida el hecho de que por un lado, el contenido de ambas medidas es diferente, y que por otro, el logro de objetivos, aun siendo una medida de rendimiento también puede estar, en parte, explicando el grado de satisfacción de los socios con el rendimiento de la alianza. Así, con este estudio, se ha explorado cómo el logro de los diferentes objetivos que suponen la motivación que lleva a cada socio a participar en la alianza influye y afecta de forma tanto directa (por su importancia) como indirecta (el cumplimiento final de cada objetivo) al rendimiento del acuerdo de

cooperación, a través del efecto que tiene sobre el grado de satisfacción de cada uno de los socios”. (pág. 158)

Además las autoras expresan que:

“En concreto, dichos resultados han puesto de manifiesto que el ajuste entre el logro y la importancia de diferentes objetivos ejerce un papel fundamental en cada aspecto relativo al nivel de satisfacción de los socios. De este modo, respecto a las empresas, tienen mayor influencia en la satisfacción el hecho de que el acuerdo de cooperación con la universidad le permita reducir los riesgos de proyectos de investigación y desarrollo y obtener en algunos casos ventajas de tipo fiscal, así como, y especialmente, el posible efecto que los resultados conseguidos puedan tener en términos de mejorar su posición competitiva frente a los competidores. Por lo que se refiere a las universidades, tienen mayor influencia en la satisfacción el hecho de que el acuerdo de cooperación con la empresa les permita acceder a los equipos y materiales del socio empresa, la mejora de su imagen y prestigio, así como los resultados académicos en términos de presentación y discusión de los resultados de la investigación en congresos, seminarios, etc., por tanto, aspectos de carácter tecnológico y epistemológico. Además, en la relación conjunta de ambos socios, se puede apreciar que los aspectos vinculados al logro de recursos y capacidades tecnológicos del otro socio, así como la mejora de la imagen y el prestigio de cada socio en particular, son significativos para ambos socios en su grado de satisfacción con la relación y el rendimiento durante el desarrollo de la relación de cooperación”. (pág. 159).

El cumplimiento de los objetivos de una empresa, organización o en una relación de cooperación como muestra en la publicación referenciada anteriormente es de gran importancia pues ayuda a conocer de esta manera el grado de satisfacción de los integrantes, ya que es considerado como una motivación para que los mismos sean partícipes en su cumplimiento. Además el logro de los objetivos genera una buena

imagen y brinda un mayor prestigio a la organización haciendo que aumente la satisfacción de sus socios.

En su investigación denominada “Coordinación relacional y mejora de la educación superior: Una comparación transnacional” De Pablos & Vasilica (2015) concluyen que:

“La coordinación relacional puede ayudar a crear un clima organizativo adecuado para conseguir mejoras y eficiencias en el sistema universitario. Los resultados muestran que las diferentes dimensiones del modelo de coordinación relacional – respeto mutuo y compartición de objetivos y conocimiento – explican la satisfacción de los alumnos con el trabajo de los profesores y con los contenidos que reciben en las universidades”. (pág. 90)

Las relaciones en la coordinación relacional, presentan subdimensiones como son el respeto mutuo, los objetivos y conocimiento compartidos. Estos influyen grandemente en la satisfacción de los alumnos de las universidades en estudio. Si se cumplen adecuadamente con estas características se conseguirá altos niveles de coordinación relacional, lo cual permite que las organizaciones sean eficientes, alcancen un mejor rendimiento y establezcan relaciones de familiaridad entre los integrantes de un proceso de trabajo.

En el documento “Las personas: el corazón de lean” que habla sobre la coordinación relacional se encontró que los objetivos compartidos conducen a los empleados a participar en el éxito de la organización y no solamente a realizar su trabajo, esto genera seguridad y satisfacción en los clientes. Con respecto al conocimiento compartido permite saber todo el proceso de trabajo, de tal manera que los grupos se ayuden entre sí. Y por último el respeto mutuo disminuye las barreras entre los empleados, ya que se considera que ningún empleado es más importante que otro. Todo esto respaldado por una comunicación frecuente y oportuna permite responder rápidamente a las situaciones cambiantes de forma coordinada y no culpar a otros por esas situaciones. (Cool & Grumman, 2012)

De lo anteriormente mencionado puedo comentar que el éxito en las organizaciones no solo se limita al trabajo desarrollado por los empleados sino también a la participación de los mismos en el camino para alcanzar los objetivos deseados, lo cual genera satisfacción en los empleados y a su vez en los clientes. El conocimiento compartido además de ayudar en el proceso de trabajo evita que se cometan errores, fallas o retrasos y se logre alcanzar relaciones de respeto mutuo entre los integrantes. De esta manera se elevan los niveles de coordinación relacional de alta calidad.

En un artículo “Innovar en turismo a través de la mejora de las relaciones” publicado en la página web de Hosteltur - Grupo de Comunicación especializado en Información Turística Profesional, la autora Margalina (2015) establece que:

“La satisfacción de un cliente con un servicio turístico depende del trabajo de muchas personas y actores en el mercado, de los proveedores de las empresas, los distribuidores y los trabajadores de la empresa que presta el servicio. Lo mismo pasa con las innovaciones. Una vez que la idea innovadora nace, el éxito de su implementación depende de cómo las personas involucradas en el proceso logran coordinar sus esfuerzos. Lograr una coordinación óptima entre los procesos y las tareas, depende de la calidad de las relaciones que mantienen las personas a cargo de las mismas”. (párr. 3=

Además comenta que:

“Jody Hoffer Gittell ha creado un modelo de coordinación relacional que ha ayudado a muchas empresas a mejorar sus resultados. Llevo varios años investigando sobre los resultados de este modelo, aplicándolo sobre todo a la educación. Debido a las características del turismo, las interdependencias que existen entre los procesos de un servicio turístico, la incertidumbre, las restricciones de tiempo y el conocimiento tácito que se crea, este modelo puede dar también buenos resultados en la implementación de las innovaciones en turismo”. (párr. 4).

Y por último concluye su artículo de la siguiente manera:

“Las empresas turísticas pueden mejorar las relaciones construyendo mecanismos que fomenten el intercambio de conocimiento, los objetivos compartidos y el respeto mutuo entre las personas, asegurando una comunicación frecuente, oportuna y orientada para la resolución de problemas. La mejora de las relaciones entre empleados y de la empresa con sus socios a través de la coordinación relacional, no sólo va ayudar a las empresas turísticas a implementar innovaciones con éxito, sino que va ser una fuente de nuevas y mejores ideas de innovación para la empresa”. (párr. 5).

En las empresas de turismo surgen constantemente ideas innovadoras, las cuales serán exitosas dependiendo de cómo se relacionan, coordinan y trabajan en conjunto las personas a cargo del desarrollo de esa idea. Con la implementación del modelo de coordinación relacional de Gittel se han obtenido buenos resultados en el sector educativo, y puede generar los mismos resultados en el sector del turismo, ya que al construir buenas relaciones, establecer objetivos compartidos y llevar una adecuada comunicación encaminará a la empresa al éxito y a alcanzar la satisfacción tanto de sus empleados como de sus clientes.

En el trabajo ganador del XVII Congreso de Enfermería, denominado “La importancia de la coordinación en la gestión del cuidado” se concluye que:

“La adaptación mutua, entendida como la coordinación del trabajo mediante mecanismos de coordinación que se potencian con la comunicación entre profesionales que participan en un mismo proceso asistencial, es más eficaz para coordinar la atención de problemas de salud complejos que presentan un elevado nivel de incertidumbres e interdependencias. El aporte que nos hace Jody Hoffer Gittel desde el área de la industria y los negocios para optimizar el quehacer del equipo de salud es relevante y convergente con el significado de la gestión del cuidado para enfermería, nos entrega elementos claves que potencian el saber de la disciplina de enfermería para brindar un cuidado de calidad que satisfaga las expectativas del usuario y que además optimice recursos logrando favorecer el costo-efectividad para las instituciones”. (Pavez & Reynaldos, 2012, pág. 20)

La coordinación relacional no solo se ha aplicado en casos empresariales sino también en el ámbito de la salud, en este caso en el de la enfermería. En éste resalta que una comunicación adecuada, oportuna y orientada a la resolución de conflictos entre los participantes permite que la coordinación del trabajo sea mayor y se pueda brindar al paciente un servicio de alta calidad. Además esta coordinación establece mecanismos que permiten brindar el cuidado de acuerdo a las necesidades del paciente, lo que genera así satisfacción en el mismo y se logra utilizar adecuadamente los recursos.

2.2. Fundamentación científico-técnica

Los objetivos son importantes para el éxito de una empresa u organización, ya que establecen un camino a seguir, sirven como fuente de motivación para todos los integrantes de la empresa y al momento de alcanzarlos generan un grado de satisfacción. Sin embargo no se trata únicamente de establecer una rutina organizativa encaminada a conseguir los objetivos, sino de establecer relaciones de calidad entre los integrantes de la empresa y mantener una comunicación eficiente entre ellos. (De Pablos & Vasilica, 2015). El modelo de coordinación relacional de Gittell 2011 constituye un marco adecuado para aplicarlo.

Coordinación relacional

“De acuerdo con la teoría de la coordinación relacional, la coordinación que se produce a través de la comunicación frecuente, de alta calidad con el apoyo de las relaciones de metas compartidas, conocimiento compartido y el respeto mutuo permite a las organizaciones lograr mejor sus resultados deseados. Específicamente la coordinación relacional es un proceso de refuerzo mutuo de la interacción entre la comunicación y las relaciones llevadas a cabo con el propósito de integrar tareas²”. (Gittell, 2011, pág. 3)

² Traducido del inglés

“El modelo de coordinación relacional que ofrece Gittell (2002), y que se deriva del concepto de coordinación relacional, puede ser una herramienta de ayuda para medir y desarrollar una coordinación efectiva. Se basa en las relaciones de las personas, que son ante todo de naturaleza emocional. Por este motivo, trata de agrupar todas las conexiones entre ellas, no solo como meras tareas, herramientas o necesidades técnicas, sino como caminos reales que permitan a las personas trabajar de forma eficiente. La coordinación relacional se forma por medio de la coordinación en las relaciones de trabajo, y afecta a todos los aspectos de la relación. Reconoce, por tanto, la necesidad de considerar el aspecto relacional de la coordinación para conseguir la eficacia organizativa”. (De Pablos & Vasilica, 2015, pág. 76)

“La teoría de la coordinación relacional se diferencia de otras teorías proponiendo tres dimensiones específicas de las relaciones que se necesitan para una coordinación eficaz. Si bien muchas de las teorías más recientes enfatizan la importancia del conocimiento compartido o entendimientos compartidos, la teoría de la coordinación relacional sostiene que el conocimiento compartido o entendimientos compartidos son necesarios pero no suficientes. Si la coordinación eficaz es que se produzca, los participantes también deben estar conectados por las relaciones de objetivos compartidos y respeto mutuo³”. (Gittell, 2011, pág. 16)

Este modelo de coordinación relacional propone dos dimensiones: comunicaciones y relaciones, y a su vez siete subdimensiones.

³ Traducido del inglés

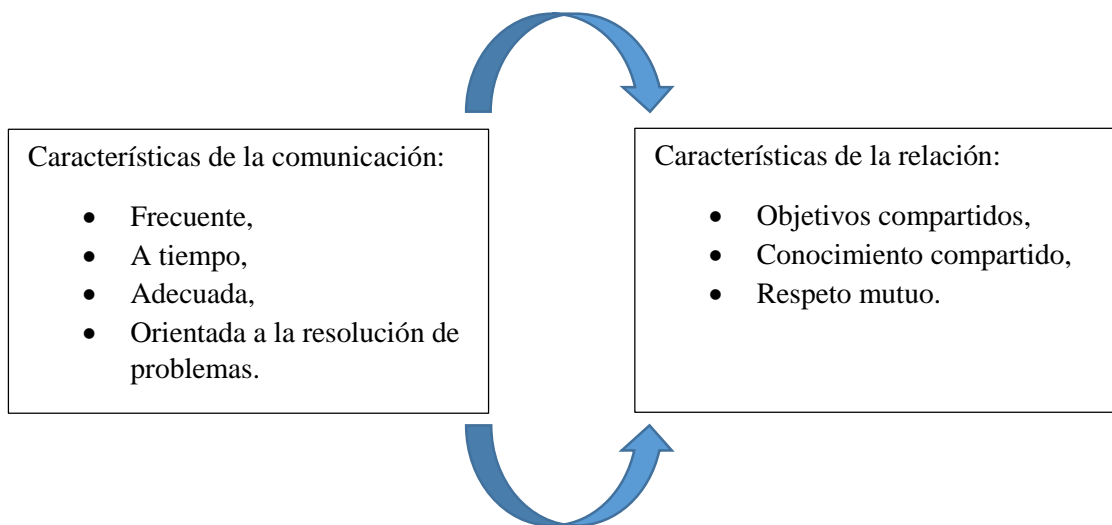


Gráfico 2. Dimensiones de la coordinación relacional

Fuente: (Gittell, 2010)

Dimensiones de la comunicación de la coordinación relacional

Comunicación frecuente

“La frecuencia de comunicación entre los participantes ha jugado un papel central. Sin embargo, el papel de la comunicación no es meramente informativo. La comunicación frecuente ayuda a construir relaciones a través de la familiaridad que crece a partir de la interacción repetida. De hecho, en la teoría de redes, los fuertes lazos se definen principalmente y a veces exclusivamente en términos de frecuencia”. (Gittell, 2011, pág. 17)

Además Gittell (2011) comenta que “Si bien se reconoce la importancia de la comunicación frecuente para coordinar el trabajo altamente interdependiente, la coordinación relacional abarca mucho más que simplemente la frecuencia de la comunicación⁴”. (pág. 17)

Comunicación oportuna

⁴ Traducido del inglés

“La comunicación puede ser frecuente y aun así ser de mala calidad. Por un lado, puede carecer de puntualidad. En la coordinación de trabajo altamente interdependiente, el tiempo puede ser crítico. Retraso en la comunicación puede dar lugar a errores o retrasos, con consecuencias negativas para los resultados de la organización”. (Gittell, 2011, pág. 18).

Comunicación precisa

“La coordinación efectiva de trabajo no sólo depende de una comunicación frecuente y oportuna, sino también de una comunicación precisa. Si las actualizaciones se reciben con frecuencia y de manera oportuna, pero la información es inexacta, se producirá un error, o en su lugar se producirá un retraso como detener el proceso de buscar una información más precisa”. (Gittell, 2011, pág. 18)

Resolución de problemas de comunicación.

“La interdependencia de tareas a menudo resulta en problemas que requieren solución conjunta de ellos. Por lo tanto, una coordinación eficaz requiere que los participantes se involucren en la resolución de problemas de comunicación. Sin embargo, la respuesta más común a la interdependencia es el conflicto, así como culpar y evitar la culpa. Como J. Edward Deming predijo en su trabajo sobre la gestión de la calidad total, el complejo de culpar en lugar de solucionar problemas reduce oportunidades para resolver los problemas, con consecuencias negativas para el rendimiento⁵”. (Gittell, 2011, pág. 18).

La coordinación efectiva requiere que todos los que están involucrados en la tarea se comprometan en el proceso de comunicación, para resolver los problemas que aparecen en el desempeño del trabajo en grupo, con altos niveles de interdependencia, más que culpabilizar a otros involucrados o evadir responsabilidades, lo cual puede

⁵ Traducido del inglés

llevar a consecuencias negativas que de forma particular afectan a los resultados. (Deming, 1986).

Dimensiones de la relación de la coordinación relacional

“Pero la comunicación no se produce en el vacío. La capacidad de los participantes para coordinar eficazmente su trabajo también se ve influida por la calidad de sus relaciones, en particular el alcance de metas compartidas, conocimiento compartido y el respeto mutuo”. (Gittell, 2011, pág. 19).

Objetivos compartidos

“La coordinación efectiva depende de los participantes que tienen un alto nivel de objetivos comunes para el proceso de trabajo en el que participan. Con un conjunto de objetivos comunes para el proceso de trabajo, los participantes tienen un enlace de gran alcance y pueden llegar más fácilmente a conclusiones compatibles acerca de cómo responder y como se obtiene nueva información. Sin embargo, los objetivos compartidos a menudo están ausentes entre los participantes que trabajan en diferentes áreas funcionales. En su obra clásica sobre las organizaciones, James March y Herbert Simon describen los resultados negativos que se producen cuando los participantes persiguen sus propios objetivos funcionales sin hacer referencia a los objetivos superiores del proceso de trabajo al que se dediquen”. (Gittell, 2011, pág. 19)

Conocimiento compartido

“Por otra parte, la coordinación eficaz depende de los participantes que tienen un alto grado de conocimiento compartido en relación con las tareas de cada uno. Cuando los participantes saben cómo encajan sus tareas así como las tareas de otros en el mismo proceso de trabajo, tienen un contexto para saber quién será afectado por algún cambio dado y por lo tanto para saber quién

necesita saber qué, y con qué urgencia. Pero el conocimiento compartido es a menudo insuficiente. Consistente con las teorías sociológicas, Deborah Dougherty mostró que los participantes de diferentes orígenes funcionales suelen residir en diferentes "mundos de pensamiento", debido a las diferencias en su formación, socialización y experiencia. Ella demostró que estos mundos de pensamiento crean obstáculos para una comunicación efectiva y perjudican así a la coordinación efectiva de trabajo". (Gittell, 2011, pág. 19)

Respeto mutuo

“Por último, la coordinación eficaz depende de los participantes que tienen respeto de los demás participantes en el mismo proceso de trabajo. La falta de respeto es una de las fuentes potenciales de división entre los que juegan diferentes papeles en un proceso de trabajo dado. La identidad profesional sirve como una fuente de orgullo, así como una fuente de comparación valorativa. Cuando los miembros de estas comunidades ocupacionales distintas están comprometidos en un proceso de trabajo común, el potencial de estas relaciones de división para socavar la coordinación es evidente. Por el contrario, el respeto a la competencia de los demás crea un vínculo de gran alcance, y es parte integral de la coordinación efectiva de trabajo altamente interdependientes". (Gittell, 2011, pág. 20)

Cómo las dimensiones de Coordinación relacional se refuerzan mutuamente

“En resumen, la teoría de la coordinación relacional establece que la coordinación del trabajo se lleva a cabo con mayor eficacia a través de la comunicación frecuente y de alta calidad y a través de las relaciones de alta calidad entre los participantes. Por otra parte, la teoría de la coordinación relacional sostiene que las relaciones de metas compartidas, conocimiento compartido y el respeto mutuo apoyan una comunicación frecuente de alta

calidad y viceversa – y que estas dimensiones trabajan juntas para permitir a los participantes coordinar eficazmente su trabajo⁶”. (Gittell, 2011, pág. 20).

El modelo de coordinación relacional prácticamente busca coordinar el trabajo mediante la comunicación y las relaciones entre los integrantes de la empresa, para de esta manera alcanzar altos niveles de desempeño.

“La coordinación relacional gira alrededor del concepto de equipo. Normalmente, las personas son demasiado individualistas y ponen una atención insuficiente a sus interdependencias y a la necesidad de trabajar juntos. El aprendizaje organizativo es interpersonal y relacional, y a menudo coordinar el trabajo de una forma nueva implica un proceso de aprendizaje. Para que un sistema opere adecuadamente, las personas tiene que reconocer que son interdependientes⁷”. (Gittell, 2011, pág. 21).

Para lograr una coordinación de alta calidad Gittell (2011) explica que:

“Las metas compartidas motivan a los participantes a ir más allá de la optimización de la meta y para actuar con respecto al proceso de trabajo en general. El conocimiento compartido informa a los participantes de cómo sus propias tareas y las tareas de los demás contribuyen al proceso de trabajo, lo que les permite actuar con respecto al proceso de trabajo en general. El respeto por el trabajo de otros anima a los participantes a valorar las contribuciones de los demás y tener en cuenta el impacto de sus acciones sobre los demás, lo que refuerza aún más la inclinación a actuar con respecto al proceso de trabajo en general. Esta red de relaciones refuerza y es reforzado por, la frecuencia, la puntualidad, la precisión y la resolución de problemas naturales de la comunicación, permitiendo a los participantes coordinar eficazmente los procesos de trabajo en los que participan”. (pág. 21)

⁶ Traducido del inglés

⁷ Traducido del inglés

“Las relaciones de baja calidad tienen el efecto contrario, lo que quebranta la comunicación y obstaculiza la capacidad de los participantes para coordinar eficazmente su trabajo. Por ejemplo, cuando los participantes no respetan o no se sienten respetados por los demás que están involucrados en el mismo proceso de trabajo, tienden a evitar la comunicación, e incluso el contacto visual, unos con otros. Los participantes que no comparten un conjunto de objetivos superiores para el proceso de trabajo son más propensos a culpar en lugar de buscar la solución del problema entre sí. Por último, los participantes que no están conectados entre sí a través del conocimiento compartido del proceso de trabajo son menos capaces de participar en la comunicación oportuna - ellos no entienden lo que otros están haciendo lo suficientemente bien como para anticipar la urgencia de comunicar la información especial para ellos⁸”. (Gittell, 2011, pág. 22)

Aquí se muestra una imagen del refuerzo mutuo entre las dimensiones.

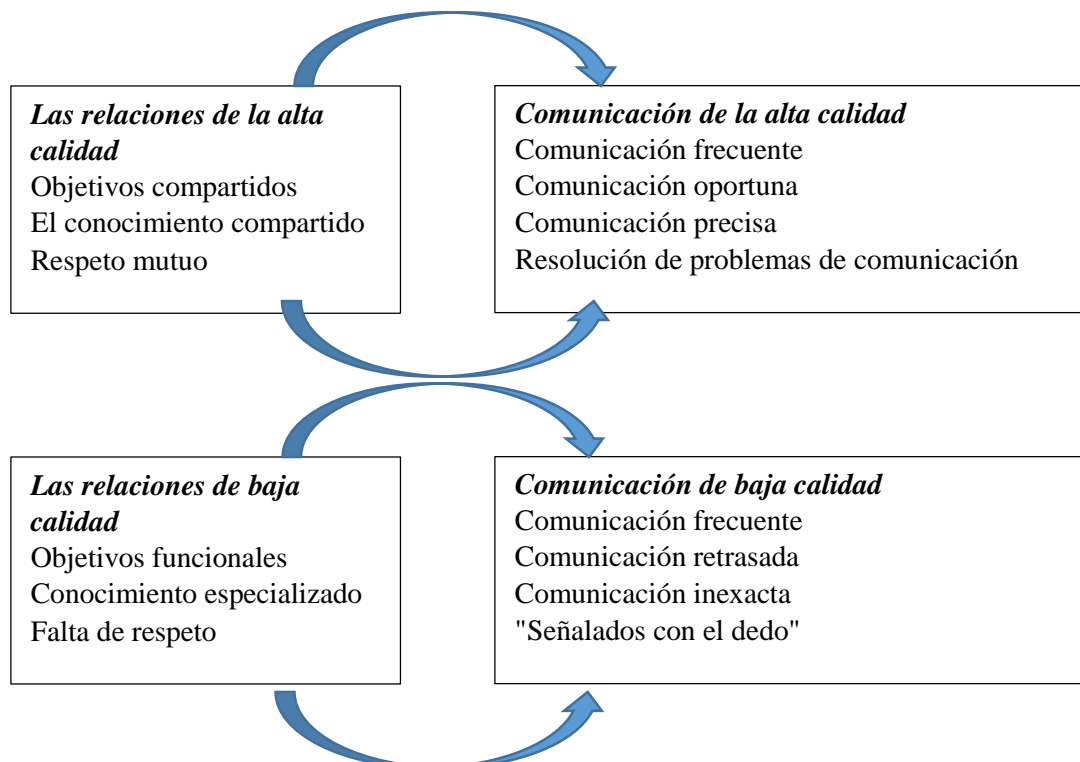


Gráfico 3. Refuerzo mutuo entre las dimensiones de la coordinación relacional

Fuente: (Gittell, 2010)

⁸ Traducido del inglés

Nuevas orientaciones para la teoría de la coordinación relacional

Gittell (2011) manifiesta que:

“La teoría de la coordinación relacional especifica la naturaleza de las relaciones a través del cual se produce la coordinación, proponiendo que estas relaciones incluyen objetivos comunes que trascienden los objetivos funcionales específicos de los participantes, el conocimiento compartido que permite a los participantes ver cómo sus tareas específicas se interrelacionan con todo el proceso, y el respeto mutuo que permite a los participantes superar las barreras que les impiden ver y tener en cuenta el trabajo de los demás. En conjunto, estas tres dimensiones relacionales refuerzan y se ven reforzadas por la comunicación que es frecuente, oportuna, precisa y la resolutive de problemas. Por ejemplo, el conocimiento de lo que cada participante contribuye al proceso general de trabajo permite a él o ella comunicarse de una manera oportuna con los participantes en otras funciones, basadas en una comprensión de lo que tiene que saber, por qué, y con qué grado de urgencia. El conocimiento compartido también permite a los participantes comunicarse entre sí con mayor precisión gracias a conocer no sólo sus tareas y especificaciones propias, sino también cómo sus tareas se relacionan con las tareas de los participantes en otras funciones. Las metas compartidas aumentan la motivación de los participantes para entablar una comunicación de alta calidad, así como aumentan la probabilidad de recurrir a la comunicación resolutive de problemas en lugar de culpar cuando las cosas van mal. El respeto mutuo aumenta la probabilidad de que los participantes sean receptivos a la comunicación de sus colegas de otras funciones, independientemente de su situación relativa, aumentando así la calidad de la comunicación⁹”. (pág. 401)

De todo lo anteriormente mencionado se puede concluir que la coordinación relacional se logra elevando los niveles de calidad entre la comunicación y las relaciones. Para

⁹ Traducido del inglés

esta investigación se tomará en cuenta principalmente una de las subdimensiones de la coordinación relacional propuesta por Gittel que son los objetivos compartidos.

Por ello es necesario conocer que son los objetivos y cuán importante es su cumplimiento.

Según Wheelen & Hunger (2007) los objetivos son:

“Los resultados finales de la actividad planificada. Se deben establecer como verbos de acción y deben decir lo que se logrará en cierto tiempo y, si es posible, de manera cuantificada. El logro de los objetivos corporativos debe dar como resultado el cumplimiento de la misión de la organización”. (pág. 768)

Mientras que Drucker (1975) por su parte manifiesta que:

“Los objetivos son aquellos que están en la esencia y naturaleza de la organización. Hasta cierto punto son razón de ser de la organización, se parece a la misión. Sin embargo este último término es más amplio, pues abarca el servicio que se da al consumidor tanto interno como externo”. (pág. 77)

“Un objetivo es una situación deseada” (Chiavenato, 2001, pág. 50) al que la empresa espera llegar en un tiempo determinado mediante la aplicación de esfuerzos y la utilización de recursos.

Con respecto al cumplimiento de los objetivos Fisher (1982) expresa que:

“Si se quiere alcanzar un determinado objetivo, hay que empezar por sentir su necesidad y después disponer de los medios adecuados para alcanzarlo. Estas dos condiciones son los dos pilares, el subjetivo y el objetivo, de la motivación. Por un lado, la necesidad es subjetiva en el sentido de que es

profundamente sentida por el individuo. Por otro lado, los medios o instrumentos que sirven para satisfacer la necesidad son objetivos, puesto que son exteriores al individuo. La motivación se basa en la conjunción de la necesidad y de los instrumentos”. (pág. 123)

Para cumplir los objetivos que se propone la empresa es importante que los integrantes se comprometan y busquen alcanzar dicho cumplimiento. El sentirse motivados a alcanzar una meta conjunta es fundamental, ya que al cumplirla generará satisfacción en los integrantes de la empresa.

En esta investigación se analizará cómo el cumplimiento de los objetivos influye en el nivel de satisfacción de los integrantes de la Asociación en estudio.

Para tratar sobre la satisfacción de los integrantes de una organización es necesario abarcar un tema muy importante dentro del cual se encuentra esta variable, que es la calidad de la relación.

La calidad de la relación

La calidad de la relación se define de varias maneras entre ellas, como la “medida en que el canal de relación es estable y saludable” (Lai et al, 2008) (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 100), o a su vez, como el grado de conveniencia que tiene una relación para un grupo de interés a la hora de satisfacer las necesidades. Para Naundé y Buttle (200) es “la habilidad para reducir las incertidumbres mediante la confianza en la integridad de los diferentes grupos de interés y confianza en el futuro, ya que en el pasado hubo buen rendimiento” (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 100).

La calidad de la relación es “un constructo de nivel superior constituido de distintos componentes o dimensiones relacionados entre sí” (Bejou et al, 1996) (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 100), entre estos se encuentran la adaptación, la comunicación, la cooperación, el compromiso,

la satisfacción, la confianza, entre otros. Hay que tener en cuenta que ésta calidad de relación representa el cimiento sobre el cual se llevan a cabo las tareas básicas de gestión, contribuye a crear vínculos estables y duraderos, además produce un efecto favorable y positivo sobre el rendimiento o los resultados de la empresa y asegura la calidad de producto. (Mallada & Colom, 2010, pág. 100).

Dimensiones de la calidad de la relación

La calidad de la relación o de las interrelaciones está determinada por tres dimensiones o variables: la Confianza, el Compromiso, y la Satisfacción.

Confianza

En su estudio Lee (2007) considera que “la confianza está vinculada a rasgos de la personalidad individual de cada persona” (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 100).

Para Free (2008) “un fenómeno complejo como la confianza no puede ser universalmente definido para adaptarse a cualquier propósito teórico, debiendo ser elaborado para adaptarse a las cuestiones específicas de la investigación y estudio que se pretende realizar” (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 100).

Para otros autores el concepto de confianza se ha definido de diversas maneras: “la creencia de que una relación es tan importante como para merecer un máximo de esfuerzo en su mantenimiento, es un sentido de lealtad y apego entre los diferentes grupos de o intercambio” (Cambra & Polo, 2008) (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 100). Los mismo autores además la consideran también como “una creencia positiva, actitud, o expectativa de una parte en relación con la probabilidad de que la acción o los resultados de otro será satisfactorio”.

La confianza, que es un elemento clave de la calidad de la relación, se logra o establece a través del tiempo y luego de realizar varias actividades satisfactorias, como resultado del cumplimiento de compromisos y promesas. Incluso, permite minimizar la incertidumbre y los costes, mejorar la calidad de los servicios y de la organización, garantizar el cumplimiento de promesas. (Mallada & Colom, 2010).

Compromiso

Algunos autores hacen referencia a que el término Compromiso se asocia al cumplimiento de las promesas, siendo la definición más utilizada la siguiente: “un componente duradero o un deseo permanente de invertir en una relación, dada la creencia de que dicha relación es equivalente al esfuerzo para ser mantenido”. Asimismo consideran que “el compromiso y la confianza son elementos indivisibles que llevan a la eficiencia, a la productividad y a la eficacia de la relación”. (Mouzaz et al, 2007; Ulaga, 2003; Moliner et al, 2008) (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 101).

Satisfacción

El concepto de satisfacción en la mayoría de casos es analizada desde el punto de visto del consumidor y poco enfocado desde la interrelación de grupos de interés o entre integrantes de alguna cadena. Se entiende por satisfacción como “el balance de la comparación entre el resultado y las expectativas, que está en función de la percepción de las contribuciones de los diferentes grupos de interés en el rendimiento de los resultados”, siendo estas condiciones necesarias pero no suficientes para desarrollar y mantener la satisfacción. (Moliner et al, 2008; Andaleeb, 1996; Ulaga, 2003) (como se cita en Mallada & Colom, 2010, pág. 101).

Así como la confianza, esta dimensión se establece en un período de tiempo o a través de un conjunto de actividades e influye en la toma de decisiones, ya que se considera un factor predictivo del comportamiento de los grupos de interés, favorece a la

consecución de las relaciones a largo plazo y tiene implicaciones significativas en los resultados económicos. (Mallada & Colom, 2010).

Kotler (2006) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas." (pág. 36)

“La satisfacción de los clientes es perseguida por todas las compañías, ya que un cliente satisfecho volverá a usar los servicios o productos de la compañía, valorando menos a la competencia y posiblemente comprará otros productos de la compañía”. (Cultural SA, 1999, pág. 303)

Tener clientes satisfechos es uno de los factores más importantes para alcanzar el éxito en las empresas u organizaciones, es por eso que muchas empresas establecen una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes debe estar enfocado a brindar una buena atención al cliente.

Subvariables de la Satisfacción

Compromiso

“Deseo permanente de invertir en una relación, dada la creencia de que dicha relación es equivalente al esfuerzo para ser mantenido” (Mallada & Colom, 2010, pág. 101).

Confianza

“La confianza, que es un elemento clave de la calidad de la relación, se logra o establece a través del tiempo”. Mallada & Colom (2010, pág. 101).

Beneficio

Cada organización define su plan de beneficios para atender a las necesidades de los empleados. Los beneficios, servicios, ventajas o facilidades ofrecidas a los empleados

tratan de satisfacer varios objetivos individuales, económicos y sociales. (Chiavenato, 2009).

Años de relación

Período determinado de tiempo en el que se realizan un conjunto de operaciones o actividades específicas, que influye en la toma de decisiones y tiene implicaciones significativas en los resultados. (Mallada & Colom, 2010).

2.3. Hipótesis

El nivel de cumplimiento de objetivos incide en el nivel de satisfacción en los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo.

Señalamiento de variables de la hipótesis

- **Variable independiente:** Cumplimiento de objetivos
- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción de los integrantes
- **Unidad de observación:** Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

Modalidad de Investigación

Investigación de campo

“En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio”. (Muñoz, 1998, pág. 93)

“Las herramientas de apoyo para este tipo de investigación son muy abundantes, entre ellas tenemos: la observación histórica, la observación controlada, la experimentación y el acopio de antecedentes por medio de cuestionarios, entrevistas y encuestas, entre otras muchas técnicas”. (Muñoz, 1998, pág. 207)

“En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 103)

Esta investigación es de campo debido a que se interactúa de manera directa con los integrantes de la asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”, con el objetivo de obtener toda la información necesaria para la realización de este trabajo.

Investigación documental

“La investigación de carácter documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean,

donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores”. (Muñoz, 1998, pág. 203)

Además Herrera, Medina, & Naranjo (2004) mencionan que esta investigación se desarrolla “basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”. (pág. 103)

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se recopiló información de fuentes primarias y secundarias, como libros, documentos, revistas especializadas e investigaciones relacionadas con el problema objeto de estudio, con el objetivo de ampliar la información y los conocimientos acerca del mismo y además buscar una alternativa de solución mediante los criterios proporcionados por otros autores sobre el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de los socios.

Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo:

“Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4)

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, debido a que permite determinar la relación entre las variables en estudio, además de que nace de un pensamiento y es necesaria la recolección y el análisis de datos para obtener una respuesta al problema en estudio; busca probar la hipótesis planteada, mediante la utilización de análisis estadísticos o datos numéricos para llegar a una conclusión y mejorar el cumplimiento de objetivos y el nivel de satisfacción de los socios.

Nivel de investigación

Investigación Descriptiva

“Con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. 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. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007, pág. 60)

Este proyecto de investigación es descriptivo debido a que busca recolectar información de las variables en estudio, con el propósito de describir la realidad, aclarar una verdad o comprobar una hipótesis. De tal forma que permita conocer cómo se manifiesta el problema investigado.

Investigación Correlacional

“Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81)

“Este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81)

“Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81)

El presente proyecto de investigación, además de ser descriptivo ya que busca obtener información sobre las variables, es correlacional debido a que pretende medir el grado de relación y la manera en que interactúan las variables entre sí, es decir el cumplimiento de objetivos y el nivel de satisfacción de los socios, que son las variables en estudio.

Investigación Explicativa

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 84)

Este tipo de investigación intenta revelar el por qué ocurre un fenómeno, “averigua las causas de las cosas, hechos o fenómenos de la realidad”. (Niño, 2013, pág. 36)

3.2. Población, muestra y unidad de investigación

Población

Para Niño (2013) la población está “constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etcétera) que pueden conformar el ámbito de una investigación”. (pág. 55)

“La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 107)

De esta manera se establece que la población para la investigación son los 42 integrantes o socios activos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.

Muestra

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 173)

“La muestra, para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 107)

En la presente investigación no se realizará el cálculo de una muestra debido a que se puede trabajar con la totalidad de la población.

Unidad de investigación

“Unidades de análisis. Se les denomina también casos o elementos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 172)

Para recolectar los datos “el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio (las unidades de análisis), lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 172)

Las unidades de investigación en este caso son todos los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.

3.3. Operacionalización de las variables

“La operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente

observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 118)

Para la validación de la hipótesis se ha trabajado con el modelo de ecuaciones estructurales (Structural Equation Modelling, SEM), por el método de mínimos cuadrados parciales (Partial Least Squares). La validación del modelo se realizó con la ayuda del software estadístico SMARTPLS 3.

“Los modelos de ecuaciones estructurales establecen la relación de dependencia entre las variables. Trata de integrar una serie de ecuaciones lineales y establecer cuáles de ellas son dependientes o independientes de otras, ya que dentro del mismo modelo las variables que pueden ser independientes en una relación pueden ser dependientes en otras, por lo que se vuelve una herramienta útil”. (Escobedo, Hernández, Estebané, & Martínez, 2015, pág. 16)

El método de mínimos cuadrados parciales es un método estadístico que se relaciona con la regresión de componentes principales y es utilizado para encontrar relaciones fundamentales entre dos matrices. (Margalina, 2016)

La técnica de ecuaciones estructurales se caracteriza por la construcción de modelos de investigación, mediante la transformación conceptos teóricos y derivados en variables latentes y la transformación de conceptos empíricos en indicadores. Estos se relacionan a través de la hipótesis que quedan expresados en gráficos de diagramas de trayectoria. (Margalina, 2016)

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La coordinación relacional es un proceso donde interactúan dos dimensiones: la comunicación y las relaciones, con la finalidad de integrar tareas. La comunicación abarca cuatro subdimensiones: frecuente, oportuna, precisa y orientada a la resolución de problemas. Las subdimensiones de la relación son: objetivos compartidos, conocimiento compartido y respeto mutuo. De esta dimensión se deriva la variable en estudio referente a</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ DIMENSIÓN DE COORDINACIÓN RELACIONAL - RELACIONES 	Nivel de objetivos compartidos	¿Hasta qué punto estas personas comparten sus objetivos en la asociación y con qué frecuencia?	<p>Encuesta - Cuestionario dirigido a los integrantes de la asociación</p>
		Nivel de conocimiento compartido	¿Cuántas de estas personas y con qué frecuencia conocen el trabajo que usted realiza en la asociación?	
		Nivel de respeto mutuo	¿Cuáles de estas personas respetan su trabajo, opiniones y aportaciones en la asociación?	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ DIMENSIÓN DE COORDINACIÓN RELACIONAL - COMUNICACIÓN 	Nivel de frecuencia de comunicación de objetivos	¿Con qué frecuencia se comunica usted con las siguientes personas sobre el cumplimiento de objetivos?	
		Nivel de comunicación oportuna	¿Las siguientes personas le ofrecen información en el	

<p>los objetivos compartidos y a su cumplimiento. Un objetivo es el resultado o situación al que la empresa espera llegar en un periodo de tiempo determinado, para lo cual dispone de los medios necesarios para alcanzarlos y generar satisfacción en los integrantes de una empresa. (Gittel, 2011).</p>			momento oportuno sobre el cumplimiento de objetivos?
		Nivel de comunicación precisa	¿Las siguientes personas le ofrecen información precisa cuando se comunican con usted para hablar sobre el cumplimiento de objetivos?
		Nivel de resolución de problemas	<p>Cuando existen problemas sobre el cumplimiento de objetivos ¿Quién los resuelve y con qué frecuencia?</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTEGRANTES				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La calidad de la relación es el grado en que la relación es segura y saludable. Abarca tres dimensiones: Confianza, Compromiso y Satisfacción. Ésta última es la percepción que tiene el cliente al comparar el resultado con las expectativas que tenía con respecto a un producto o servicio; y abarca al compromiso, credibilidad, beneficio y los años de relación como subvariables. (Mallada & Colom, 2010)	○ COMPROMISO	Grado de compromiso	¿Hasta qué punto estas personas se comprometen para cumplir con sus propuestas?	Encuesta - Cuestionario dirigido a los integrantes de la asociación
	○ CONFIANZA	Grado de confianza	¿Confía usted en las siguientes personas que desarrollan labores en la asociación?	
	○ BENEFICIO	Nivel de beneficio	¿Recibe estos servicios o beneficios por parte de la asociación y con qué frecuencia?	
	○ AÑOS DE RELACIÓN	Número de años de relación	Según la escala, indique el tiempo que usted pertenece a la asociación.	
	○ SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción	¿Hasta qué punto se encuentra satisfecho con el cumplimiento de objetivos? Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.	

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

“Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación. Estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación. Los datos, entonces, deben ser confiables, es decir, deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección”. (Bernal, 2010, pág. 191)

Usualmente se menciona dos tipos de fuentes de recolección de información: las primarias y las secundarias.

“Fuentes primarias: Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera”. (Bernal, 2010, pág. 191)

Técnicas de recolección de información

La investigación cuantitativa utiliza generalmente las siguientes técnicas para la recolección de información: “Encuestas, entrevistas, observación sistemática, escalas de actitudes, análisis de contenido,...”. (Bernal, 2010, pág. 192)

Encuesta

“Consiste en someter a un grupo o a un individuo a un interrogatorio invitándoles a contestar una serie de preguntas del cuestionario”. (Eyssautier, 2002, pág. 214)

“La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (Bernal, 2010, pág. 194)

Para la recolección de información necesaria para el desarrollo de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta aplicado a los 42 integrantes

de la asociación (Ver Anexo 2), en la cual se les otorgó un cuestionario (Ver Anexo 1), en su mayoría con preguntas cerradas para facilitar el manejo de la información recopilada.

El cuestionario incluye preguntas relativas con 6 dimensiones del modelo de coordinación relacional, utilizando una escala de Likert de 5 ítems y preguntas relativas a la calidad de la relación.

“Fuentes secundarias: Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo las referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información”. (Bernal, 2010, pág. 192)

La principal fuente secundaria para el desarrollo de esta investigación es la lectura de libros y documentos científicos con respecto al tema en estudio; y además el uso del internet.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Principales Resultados

4.1.1. Resultados con el programa estadístico SPSS

El SPSS es un programa estadístico informático muy utilizado en investigaciones, el cual nos permite calcular las frecuencias de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso" del cantón Pelileo. A continuación se presentan tablas y gráficos de las variables analizadas.

Tabla 3. Integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso" del cantón Pelileo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Presidente	1	2,4	2,4	2,4
	Directivo	11	26,2	26,2	28,6
	Socio	30	71,4	71,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

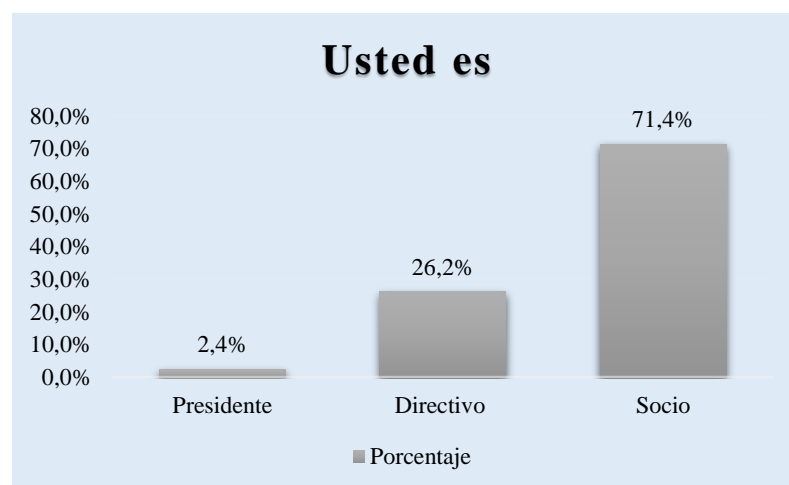


Gráfico 4. Integrantes de la Asociación.

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

Según la encuesta realizada se puede identificar que el presidente de la asociación representa el 2,4% de los encuestados, el 26,2% son aquellos quienes conforman la directiva y el 71,4% restante son únicamente socios.

Tabla 4. Tiempo de asociado en la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0-5 años	2	4,8	4,8	4,8
	6-10 años	7	16,7	16,7	21,4
	11-15 años	8	19,0	19,0	40,5
	16-20 años	15	35,7	35,7	76,2
	21-25 años	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

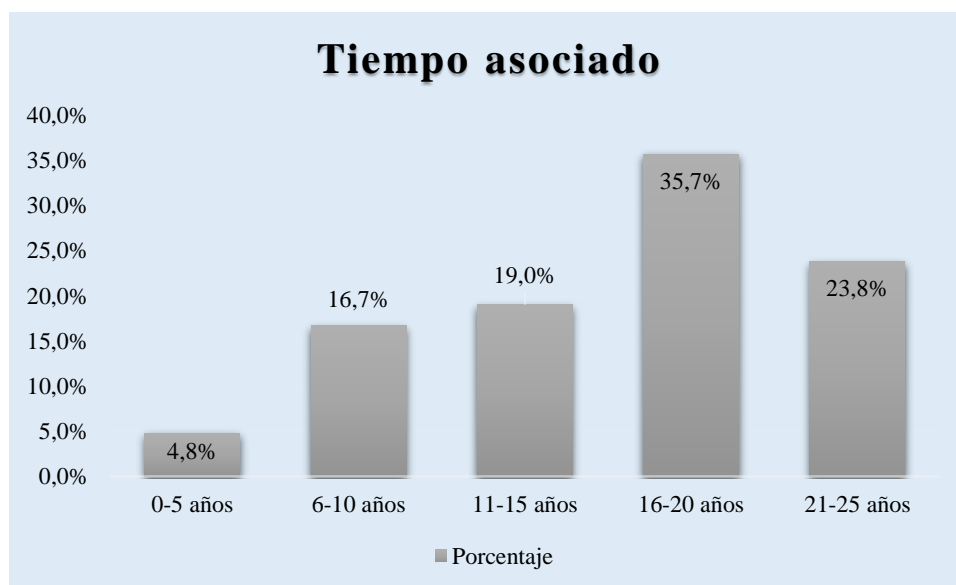


Gráfico 5. Tiempo de asociado en la Asociación.

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

Según los datos adicionales obtenidos en la encuesta, el 4,8% de los encuestados pertenecen a la asociación entre 0 y 5 años, el 16,7% pertenece entre 6 y 10 años, el 19% de los encuestados mencionan que están asociados en un período de entre 11 y 15 años, por su parte el 35,7% de los encuestados son de la asociación por un período de 16 a 20 años, y por último entre 21 y 25 años se encuentra el 23, 8% de los encuestados.

Tabla 5. Cumplimiento de los objetivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.

		CO1 ¹	CO2 ²	CO3 ³	CO4 ⁴	CO5 ⁵	CO6 ⁶	CO7 ⁷
N	Válido	42	42	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,95	4,60	4,26	3,88	4,62	4,02	4,67
Desviación estándar		0,216	0,412	0,767	0,662	0,615	0,620	0,604
Mínimo		4	3	2	2	3	3	2
Máximo		5	5	5	5	5	5	5

¹Cumplimiento Objetivo 1: Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifestaren su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogiéndose a los Estatutos y Reglamentos.

²Cumplimiento Objetivo 2: Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.

³Cumplimiento Objetivo 3: Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales.

⁴Cumplimiento Objetivo 4: Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.

⁵Cumplimiento Objetivo 5: Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos.

⁶Cumplimiento Objetivo 6: Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación.

⁷Cumplimiento Objetivo 7: Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales.

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

Con respecto al cumplimiento de los objetivos, la tabla 5 muestra que el objetivo que más se ha cumplido en la asociación es el objetivo 1 (CO1¹) con una media de 4,95.

Tabla 6. Satisfacción con el cumplimiento de los objetivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”.

		SCO1 ¹	SCO2 ²	SCO3 ³	SCO4 ⁴	SCO5 ⁵	SCO6 ⁶	SCO7 ⁷
N	Válido	42	42	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,98	4,64	4,43	3,98	4,71	4,02	4,79
Desviación estándar		0,154	0,348	0,547	0,408	0,452	0,570	0,465
Mínimo		4	3	3	3	4	3	3
Máximo		5	5	5	5	5	5	5

¹Satisfacción Cumplimiento Objetivo 1: Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifestaren su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogiéndose a los Estatutos y Reglamentos.

²Satisfacción Cumplimiento Objetivo 2: Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.

³Satisfacción Cumplimiento Objetivo 3: Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales.

⁴ Satisfacción Cumplimiento Objetivo 4: Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.

⁵Satisfacción Cumplimiento Objetivo 5: Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos.

⁶Satisfacción Cumplimiento Objetivo 6: Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación.

⁷Satisfacción Cumplimiento Objetivo 7: Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

La satisfacción de los objetivos es directamente influenciada por su cumplimiento. Del análisis realizado se determina que los socios se encuentran más satisfechos con el objetivo 1 (CO1 ¹), siendo éste el objetivo con más alto nivel de cumplimiento.

Tabla 7. Medios de comunicación de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".

		CR¹	CTC²	CTM³	CMM⁴	CCE⁵
N	Válido	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		5,00	2,24	2,14	1,12	1,00
Desviación estándar		0,000	1,527	1,747	0,633	0,000
Mínimo		5	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	1

¹Comunicación por reuniones

²Comunicación por teléfono convencional

³Comunicación por teléfono móvil

⁴Comunicación por mensajes al móvil

⁵Comunicación por correo electrónico

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

Según el análisis realizado el medio de comunicación que más utiliza la asociación son las reuniones (CR 5,00).

Tabla 8. Medios de comunicación preferidos por los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".

		PCR¹	PCTC²	PCTM³	PCMM⁴	PCCE⁵
N	Válido	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		5,00	3,60	2,81	1,38	1,12
Desviación estándar		0,000	1,849	1,941	1,125	0,633
Mínimo		5	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5

¹Prefiere comunicación por reuniones

²Prefiere comunicación por teléfono convencional

³Prefiere comunicación por teléfono móvil

⁴Prefiere comunicación por mensajes al móvil

⁵Prefiere comunicación por correo electrónico

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

Con respecto al análisis sobre la preferencia de los medios de comunicación, los integrantes mencionan que prefieren las reuniones (PCR 5,00) el mismo que se convierte en el más utilizado.

Tabla 9. Servicios o beneficios que ofrece la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".

		CC ¹	AF ²	ACPP ³	MPNP ⁴	AEM ⁵	MD ⁶
N	Válido	42	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,00	1,00	1,00	1,00	4,95	1,95
Desviación estándar		0,963	0,000	0,000	0,000	0,216	0,854
Mínimo		1	1	1	1	4	1
Máximo		4	1	1	1	5	5

¹Cursos de capacitación

²Acceso a financiamiento

³Acceso a contratos públicos o privados

⁴Mayor poder de negociación con proveedores

⁵Menciones honoríficas o diplomas

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

Con respecto a los servicios que ofrece la asociación, se determinó que los integrantes reciben con más frecuencia la ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte (AEM 4,95).

Y los que realmente no ofrece la asociación son el acceso a financiamiento (AF), acceso a contratos o convenios con otras instituciones públicas o privadas (ACPP), y un mayor poder de negociación con los proveedores de materiales (MPNP), todos estos con una media de 1,00.

Tabla 10. Servicios que necesitan los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".

		NCC ¹	NAF ²	NACPP ³	NMPNP ⁴	NAEM ⁵	NMD ⁶
N	Válido	42	42	42	42	42	42
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		5,00	4,95	4,88	4,93	5,00	4,00
Desviación estándar		0,000	0,216	0,633	0,342	0,000	1,288
Mínimo		5	4	1	3	5	1
Máximo		5	5	5	5	5	5

¹Necesita cursos de capacitación

²Necesita acceso a financiamiento

³Necesita acceso a contratos públicos o privados

⁴Necesita mayor poder de negociación con proveedores

⁵Necesita ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte

Fuente: Resultados del análisis con SPSS

Interpretación:

De los resultados se puede notar que los servicios más solicitados por los integrantes de la asociación son los cursos de capacitación (NCC 5,00) y la ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica (NAEM 5,00).

4.1.2. Resultados con el programa SMARTPLS

Luego del análisis realizado en el programa SMARTPLS se muestra los siguientes resultados con respecto a la validación de la hipótesis. (Ver gráfico 6).

Utilizando la técnica de mínimos cuadrados parciales aplicada con el algoritmo PLS se obtienen los criterios de calidad del modelo, los cuales son: Validez Discriminante, Ave, Alfa de Cronbach, Fiabilidad Compuesta y R Cuadrado.

Y utilizando la técnica de bootstrapping se obtienen los valores del Estadístico T y los valores P, los cuales son importantes para determinar la significancia de las relaciones estadísticas entre las variables del modelo en estudio.

Tabla 11. Criterio de Fornell – Larcker

	Cumplimiento de objetivos	Satisfacción de integrantes	Satisfacción global
Cumplimiento de objetivos	0.782		
Satisfacción de integrantes	0.675	0.778	
Satisfacción global	0.261	0.420	1.000

Fuente: Resultados del análisis con SMARTPLS

Fornell y Larcker (1981) proponen que existe validez discriminante entre dos variables latentes, si las correlaciones entre los constructos son menores que la raíz cuadrada de la varianza extraída media (AVE).

“La validez discriminante implica que cada constructo debe ser significativamente diferente del resto de los constructos con los que no se encuentra relacionado según la teoría” (Serrano, 2006, párr. 25).

En el presente caso, se cumple con el criterio anteriormente mencionado.

Tabla 12. Cargas cruzadas

	Cumplimiento de objetivos	Satisfacción de integrantes	Satisfacción global
Cumplimiento Objetivo 4	0.681	0.478	0.178
Cumplimiento Objetivo 5	0.879	0.409	0.137
Cumplimiento Objetivo 6	0.910	0.711	0.272
Cumplimiento Objetivo 7	0.621	0.414	0.195
Satisfacción Cumplimiento Objetivo 4	0.430	0.669	0.330
Satisfacción Cumplimiento Objetivo 5	0.661	0.852	0.335
Satisfacción Cumplimiento Objetivo 6	0.486	0.828	0.177
Satisfacción Cumplimiento Objetivo 7	0.484	0.750	0.435
Satisfacción con Resultados Asociación	0.261	0.420	1.000

Fuente: Resultados del análisis con SMARTPLS

Otro criterio de la validez discriminante son las cargas cruzadas, que analiza la relación entre cada indicador y su variable, cuanto más se acercan a 1 más fuertes son las cargas y el valor de la carga debe ser mayor en su propio constructo que en los otros.

Como se muestra en la tabla 12 los indicadores tienen la carga cruzada con más valor en sus propios constructos, lo cual determina que si existe relación entre cada indicador y su variable.

Tabla 13. Criterios de calidad

	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
Cumplimiento de objetivos	0.779	0.860	0.612
Satisfacción de integrantes	0.780	0.859	0.606
Satisfacción global	1.000	1.000	1.000

Fuente: Resultados del análisis con SMARTPLS

El Alfa de Cronbach y la Fiabilidad compuesta verifican la fiabilidad de los indicadores y la consistencia interna de las variables, y deben alcanzar un valor mínimo de 0.70. Como se observa en la tabla 13 el alfa de cronbach y la fiabilidad compuesta superan este valor por lo que se considera que el modelo tiene consistencia interna.

La varianza extraída media (AVE) puede ser utilizada tanto como medida de validez divergente y debe alcanzar un valor mínimo de 0.50, lo que significa que los factores deben explicar más de la mitad de la varianza de sus respectivos indicadores. Como se evidencia en la tabla anterior los factores si se cumple con este criterio de calidad.

Tabla 14. Media, Desviación estándar. Estadísticos T, P Valores

	Muestra original	Media de la muestra (M)	Desviación estándar	Estadísticos t	P Valores
Cumplimiento de objetivos	0.675	0.707	0.078	8.681	0.000
Satisfacción de integrantes	0.420	0.425	0.138	3.052	0.002

Fuente: Resultados del análisis con SMARTPLS

Mediante el procedimiento del bootstrapping se estimó la significancia de las relaciones entre las variables. El Estadístico T debe ser mayor o igual a 1.96 y el valor P, debe ser menor o igual a 0.05.

Como se observa en la tabla 14 los estadísticos T superan el valor de 1.96, y los valores P son menores a 0.05, por lo que de acuerdo a los resultados obtenidos se valida la hipótesis planteada.

Tabla 15. Coeficiente de correlación

	R Cuadrado	R Cuadrado ajustada
Satisfacción de integrantes	0.456	0.442
Satisfacción global	0.177	0.156

Fuente: Resultados del análisis con SMARTPLS

La medida del tamaño del efecto para el modelo estructural está dada por el R Cuadrado. El análisis de la hipótesis demuestra que el 46% de la satisfacción de los integrantes está explicada directamente por la variación del cumplimiento de objetivos. Y el 18% de la satisfacción global está explicada por el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los integrantes.

En el siguiente gráfico se muestra el modelo creado con SMARTPLS 3, utilizado para analizar y validar la hipótesis.

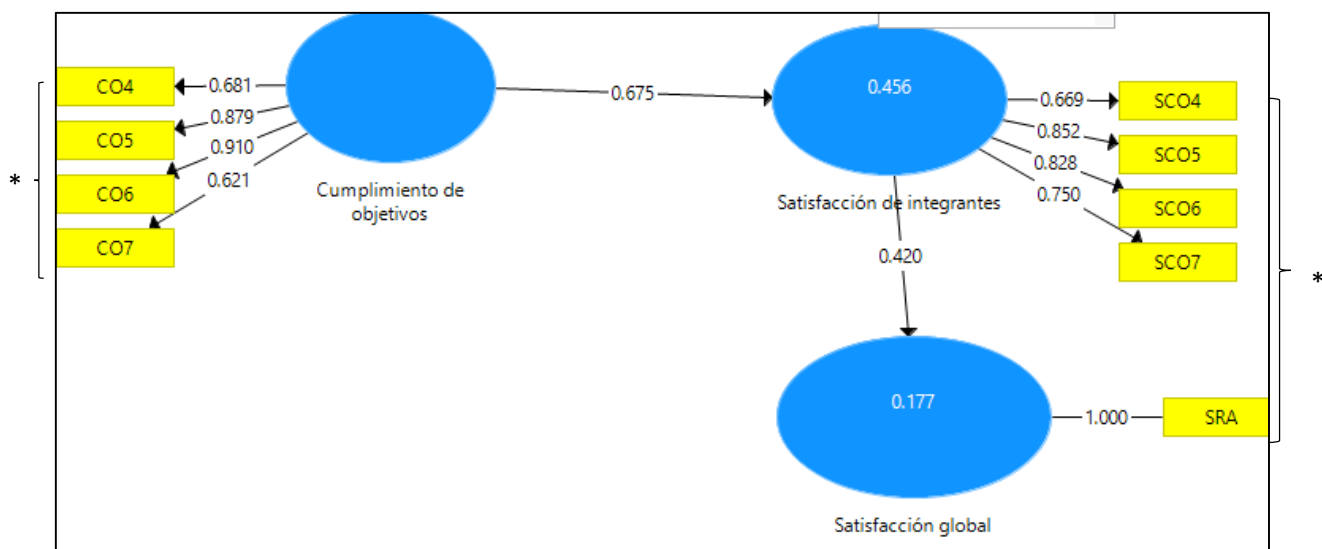


Gráfico 6. Modelo propuesto e hipótesis

Fuente: Resultados del análisis con SMARTPLS

***Tabla 16.** Indicadores utilizados en la hipótesis

CODIFICACIÓN	INDICADOR
CO4	Cumplimiento Objetivo 4: Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.
CO5	Cumplimiento Objetivo 5: Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos.
CO6	Cumplimiento Objetivo 6: Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación.
CO7	Cumplimiento Objetivo 7: Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales.
SCO4	Satisfacción Cumplimiento Objetivo 4: Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.
SCO5	Satisfacción Cumplimiento Objetivo 5: Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos.
SCO6	Satisfacción Cumplimiento Objetivo 6: Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación.
SCO7	Satisfacción Cumplimiento Objetivo 7: Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales.
SRA	Satisfacción con los resultados de la Asociación.

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Limitaciones del estudio

El presente proyecto de investigación tiene limitaciones con el área geográfica, ya que se realizó únicamente en el cantón Pelileo, por lo que no se pudo realizar un análisis a nivel provincial o nacional de las asociaciones de artesanos.

4.3. Conclusiones

- ✓ Los objetivos establecidos por la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso” del cantón Pelileo son considerados importantes y son compartidos con la mayoría de los socios, sin embargo éstos objetivos no se cumplen en su totalidad. Los objetivos que se cumplen son los siguientes:
 - Objetivo 1: Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifestaren su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogiendo a los Estatutos y Reglamentos.
 - Objetivo 2: Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.
 - Objetivo 3: Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales.
 - Objetivo 5: Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos.
 - Objetivo 7: Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales.

Mientras que los objetivos que no se cumplen en su totalidad son:

- Objetivo 4: Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.
 - Objetivo 6: Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación.
- ✓ Con respecto al nivel de satisfacción sobre el cumplimiento de los objetivos, los socios muestran un buen grado de satisfacción, excepto por los objetivos anteriormente mencionados.

Los socios se encuentran satisfechos con las relaciones que existen dentro de la asociación, con respecto al conocimiento compartido, respeto mutuo y la comunicación frecuente, oportuna y encaminada a la resolución de problemas. Además de la confianza que se tienen entre ellos por los años de relación que llevan.

- ✓ La asociación tiene establecidos objetivos de acuerdo con las necesidades de los socios, sin embargo no se están cumpliendo todos o no se está realizando autogestiones para alcanzar esos objetivos y brindar mejores servicios o beneficios, lo que podría afectar a la satisfacción.

Los servicios que necesitan los integrantes de la Asociación son:

- Cursos de capacitación.
- Ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.
- Acceso a financiamiento.
- Mayor poder de negociación con los proveedores de materiales.
- Acceso a contratos o convenios con instituciones públicas o privadas.

De los cuales el servicio más brindado es:

- Ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte.

4.4. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda gestionar ante instituciones financieras públicas o privadas para que a través de la asociación los integrantes tengan acceso a beneficios en el área de ahorro y crédito, lo que permita cumplir el objetivo 4 indicado en las conclusiones.

Los representantes de la asociación deben realizar gestiones ante organismos públicos o privados con el fin de promocionar y promover el desarrollo y superación de sus integrantes, mediante ferias o exposiciones artesanales que den apertura a programas o proyectos para la asociación, para que de esta manera se dé cumplimiento al objetivo 6 mencionado en las conclusiones.

- ✓ Con respecto a la variable satisfacción, se recomienda establecer mecanismos que permitan medirla. Como por ejemplo realizar encuestas anónimas cada 6 meses, lo cual ayudará a conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos, el nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de los mismos y el nivel de satisfacción referente a las relaciones entre los integrantes, el respeto mutuo y la comunicación.
- ✓ El objetivo de una organización es agrupar personas que deseen obtener beneficios y busquen un fin común, es por eso que para el crecimiento y expansión de la asociación es importante que los representantes conozcan las necesidades de sus integrantes y de esta manera ofertar los servicios solicitados.

PROPUESTA

A continuación se detalla la matriz de la propuesta, en la que se plantea recomendaciones para los directivos de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines “Unión y Progreso”, con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejora de sus resultados.

Tabla 17. Matriz de la propuesta

Meta	Actividad	Responsable	Supervisión
Brindar beneficios en el área de ahorro o crédito.	Gestionar acceso a financiamiento en instituciones públicas o privadas.	Presidente Vicepresidente	Anualmente
Gestionar programas o proyectos con organismos públicos o privados.	Realizar ferias o exposiciones artesanales para dar a conocer sus productos y negociar convenios.	Presidente Coordinador	Trimestralmente
Medir la satisfacción de los integrantes de la asociación.	Realizar encuestas anónimas.	Presidente Secretario	Semestralmente
Conocer las necesidades de los integrantes de la asociación.	Crear un buzón de sugerencias.	Presidente Vicepresidente	Trimestralmente
Fortalecer las capacidades técnicas de los integrantes de la asociación.	Brindar capacitaciones y asesoramiento.	Presidente Coordinador	Trimestralmente

Fuente: Elaboración Propia

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Cultural SA. (1999). *Diccionario de Marketing*. España: Brosmac.
- De Pablos, C., & Vasilica, M. (10 de Agosto de 2015). *Coordinación relacional y mejora de la educación superior: una comparación transnacional*. Madrid, España: Escritos Contables y de Administración.
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis. Massachusetts*, Estados Unidos: MIT Press.
- Diario La Hora. (5 de Diciembre de 2013). *La Hora*. Obtenido de lahora.com.ec:
http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101246654/-1/Artesanos_de_Tungurahua_eligieron_a_sus_dignatarios.html#.WEA_C9XhDIU
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., & Martínez, G. (28 de Octubre de 2015). *Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados*. 16. Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n55/art04.pdf>
- Eyssautier, M. (2002). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: International Thomson Editores.

- Gittell, J. (25 de Agosto de 2011). *Relational Coordination: Guidelines for Theory, Measurement and Analysis*. Massachusetts, Estados Unidos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Fundamentos de metodología de investigación* (Primera ed.). España: Mc Graw Hill.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Diemerino Editores.
- Mallada, C., & Colom, A. (Junio de 2010). *Análisis de la estructura y coordinación relacional entre stakeholders del cluster de frutas dulces en la región Lleida-Huesca, España*. 95-114. Mérida, Venezuela.
- Margalina, V. (Julio de 2016). *Modelos de ecuaciones estructurales (SEM) por el método de mínimos cuadrados parciales (PLS)*. 6. Ambato, Ecuador. Obtenido de http://es.slideshare.net/Vassy?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sssite&utm_source=ssslideview
- Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (Primera ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Niño, V. (2013). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Pavez, A., & Reynaldos, K. (Noviembre de 2012). *La importancia de la coordinación en la gestión del cuidado*. *Enfermería*, 16-20. Obtenido de https://issuu.com/periodistacolegiodeenfermeras/docs/r.enfermeria_-_completo2

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**ENCUESTA A REALIZARSE A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN
DE SASTRES, MODISTAS Y AFINES "UNIÓN Y PROGRESO" DEL
CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

Objetivo: Analizar si el cumplimiento de los objetivos aumenta el nivel de satisfacción de los integrantes de la Asociación de Sastres, Modistas y Afines "Unión y Progreso".

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X.

Conteste las siguientes preguntas.

1. ¿Usted es?

Presidente

Directivo

Únicamente Socio

Indique: Tiempo que pertenece a la asociación

Número de empleados que tiene

Monto de ventas anuales

2. Asigne el valor que usted considere adecuado a las ventajas de crear una asociación, de 1 a 5, siendo 1 menos importante y 5 muy importante.

VENTAJAS	1	2	3	4	5
	Sin importancia	Poco importante	Moderadamente importante	Bastante importante	Muy importante
1. Compartir recursos					
2. Compartir conocimientos					
3. Acceso a financiamiento					
4. Mejor acceso a tecnologías					
5. Mayor poder de negociación con los proveedores de materiales					
6. Mejor acceso a contratos con las instituciones públicas					
7. Mejor acceso a contratos con empresas privadas					
8. Mejor acceso al mercado					

3. Indique el grado de importancia que tienen los objetivos de la asociación para usted. (Siendo 1 sin importancia y 5 muy importante).

OBJETIVOS		1	2	3	4	5
		Sin importancia	Poco importante	Moderadamente importante	Bastante importante	Muy importante
Objetivo 1.	Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifestaren su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogiéndose a los Estatutos y Reglamentos.					
Objetivo 2.	Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.					
Objetivo 3.	Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales;					

Objetivo 4.	Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte					
Objetivo 5.	Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos					
Objetivo 6.	Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación					
Objetivo 7.	Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales					

4. ¿Hasta qué punto estas personas comparten sus objetivos en la asociación y con qué frecuencia?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

5. ¿Cuántas de estas personas y con qué frecuencia conocen el trabajo que usted realiza en la asociación?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

6. ¿Cuáles de las siguientes personas respetan su trabajo, opiniones y aportaciones en la asociación?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

7. ¿Con qué frecuencia se comunica usted con las siguientes personas sobre el cumplimiento de los objetivos de la asociación?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

8. ¿Las siguientes personas le ofrecen información en el momento oportuno sobre el cumplimiento de objetivos?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

9. ¿Las siguientes personas le ofrecen información precisa cuando se comunican con usted para hablar sobre el cumplimiento de objetivos?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

10. Cuando existen problemas sobre el cumplimiento de objetivos ¿Quién los resuelve y con qué frecuencia?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					
Yo mismo					

11. Indique el nivel de cumplimiento que han alcanzado los objetivos. Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.

OBJETIVOS		1	2	3	4	5
Objetivo 1.	Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifestaren su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogiéndose a los Estatutos y Reglamentos.					
Objetivo 2.	Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.					
Objetivo 3.	Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales;					
Objetivo 4.	Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte					
Objetivo 5.	Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos					
Objetivo 6.	Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación					

Objetivo 7.	Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales					
-------------	--	--	--	--	--	--

12. ¿Hasta qué punto estas personas se comprometen para cumplir con sus propuestas?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

**13. ¿Hasta qué punto se encuentra satisfecho con el cumplimiento de objetivos?
Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.**

OBJETIVOS		1	2	3	4	5
Objetivo 1.	Agrupar en su seno a todas las personas que, habiendo obtenido su título en las ramas: Sastrería, Modistería, Afines, manifiesten su deseo y voluntad de pertenecer a la Asociación acogidos a los Estatutos y Reglamentos.					
Objetivo 2.	Propender a la superación de los socios, mediante cursos de capacitación técnica, artesanal y cultura, a nivel cantonal, provincial, nacional, facultando consecuentemente el intercambio técnico entre los asociados.					
Objetivo 3.	Fomentar la solidaridad y armonía entre los socios a través de actividades socio-culturales;					
Objetivo 4.	Establecer beneficios que tiendan a proteger a los asociados en las áreas de vivienda, ahorro, crédito y auxilios mutuos ya sea estas por calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte					
Objetivo 5.	Representar a sus asociados en los problemas que estos plantearen, siempre y cuando estén enmarcados dentro de las leyes nacionales y de los presentes Estatutos y Reglamentos					

Objetivo 6.	Gestionar el apoyo antes organismos públicos y privados, nacionales o extranjeros, para uno o más programas o proyectos que requiere la Asociación					
Objetivo 7.	Colaborar con todos los organismos públicos y privados cuyos fines se identifiquen en las diferentes ramas artesanales					

14. ¿Confía usted en las siguientes personas que desarrollan labores en la asociación?

PERSONAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Presidente					
Directivos					
Demás socios					

15. ¿Cómo se comunica la asociación con usted?

MEDIO DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Reuniones					
Teléfono convencional					
Teléfono móvil					
Mensajes al móvil					
Correo electrónico					

16. ¿Cómo preferiría que la asociación se comunice con usted? Marque de 1 a 5, siendo 1 el menor grado de preferencia y 5 el mayor.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
Reuniones					
Teléfono convencional					
Teléfono móvil					
Mensajes al móvil					
Correo electrónico					

17. Califique los siguientes aspectos relacionados con la actividad de la asociación.

Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.

ASPECTOS	1	2	3	4	5
Su grado de satisfacción con el trabajo del presidente					
Su grado de satisfacción con el trabajo de la directiva					
Su grado de satisfacción con el trabajo de los demás socios					
Su grado de satisfacción con las actividades de la asociación					
Su grado de satisfacción con los resultados de la asociación					
El impacto de la asociación en los resultados de su taller					

18. ¿Recibe estos servicios o beneficios por parte de la asociación y con qué frecuencia?

SERVICIOS	1	2	3	4	5
	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Con frecuencia	Siempre
Cursos de capacitación					
Acceso a financiamiento					
Acceso a contratos o convenios con otras instituciones públicas o privadas					
Mayor poder de negociación con los proveedores de materiales					
Ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte					
Menciones honoríficas o diplomas					

19. ¿Qué tipo de servicios necesitaría? Marque de 1 a 5, siendo 1 el menor grado de necesidad y 5 el mayor.

SERVICIOS	1	2	3	4	5
Cursos de capacitación					

Acceso a financiamiento					
Acceso a contratos o convenios con otras instituciones públicas o privadas					
Mayor poder de negociación con los proveedores de materiales					
Ayuda en casos de calamidad doméstica, enfermedad, accidentes, intervención quirúrgica o muerte					
Menciones honoríficas o diplomas					
Otros (Especifique):					

ANEXO 2

Tabla 18. Nómina de Integrantes de la Asociación de sastres, modistas y afines "Unión y Progreso" del cantón Pelileo

N.	SOCIO
1	Amán Barrera Marina Emitelia
2	Amán Medina Martha Elizabeth
3	Alvarado Sánchez Lourdes del Rocio
4	Alvarado Sánchez Silvia Maribel
5	Bonilla Luisa María del Carmen
6	Buenaño López Henry Adolfo
7	Cunalata Silva Mayra Marisol
8	Cunalata Silva Ximena del Pilar
9	Carrasco Parra Enma Bertilda
10	Flores Obregon María Victoria
11	Gallegos Buenaño Rosa Amelia
12	López Ramos Gladys Marlene
13	López Ramos Sonia Ernestina
14	Llerena Medina Sonia Dominga
15	Medina Morales Luis Heriberto
16	Medina Gallegos Segundo Leonidas
17	Morales Pérez Manuel Ruben
18	Montaguano Fiallos Cesar Ivan
19	Narvaez Villagran Martha Cecilia
20	Oñate Carranza Edwin Rolando
21	Paredes Gallegos Eduardo Alberto
22	Paredes Gallegos Holguer Patricio
23	Pérez López Rosa Elvira
24	Pico Medina Francisco Eleuterio
25	Quinga Pérez José Agustin
26	Ramos Llerena Hector Napoleón
27	Ramos Llerena María Susana
28	Ramos Llerena Simón Bolivar
29	Ramos Morales Rosa Guadalupe
30	Ramos Ramos Jorge Marcelo
31	Ramos Carlos Alberto Washington
32	Rivera Medina Teresa Cristina
33	Rivera Gallegos Nelly Azucena
34	Rivera Gallegos Martha Cecilia
35	Rugel López Martha Cecilia

36	Sánchez Llerena Jesús Marcelo
37	Sánchez Machado Jorge Gustavo
38	Sánchez Ramos Mirian Esthela
39	Tintín Mosquera Yolanda Beatriz
40	Veloz Llerena Alex Rolando
41	Villegas Barrera María Sara
42	Veloz Mayorga Gladys del Rocio

Fuente: Elaboración Propia