



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“FACTORES ESTRATÉGICOS DE ÉXITO QUE INCIDEN EN EL
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA IGLESIA SANTIAGO DE
MACHACHI UBICADA EN EL CANTÓN MEJÍA CIUDAD DE MACHACHI”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de
INGENIERAS COMERCIALES

Autores:

Jaguaco Erazo Andrea Estefanía

Manosalvas Alcívar Betty Yamilex

Tutor:

Dr. Vásquez Erazo Edwin Joselito PhD

Latacunga – Ecuador

Febrero, 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Jaguaco Erazo Andrea Estefanía** y **Manosalvas Alcivar Betty Yamilex** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “**Factores Estratégicos de Éxito que inciden en el Desarrollo Organizacional en La Iglesia Santiago de Machachi ubicada en el cantón Mejía ciudad de Machachi**”, siendo el Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD, tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Jaguaco Erazo Andrea Estefanía
C.I. 172220107-4

Manosalvas Alcívar Betty Yamilex
C.I.171909934-1

AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Factores Estratégicos de éxito que inciden en el Desarrollo Organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi ubicada en el cantón Mejía ciudad de Machachi”, de Jaguaco Erazo Andrea Estefanía y Manosalvas Alcívar Betty Yamilex, de la carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho proyecto de investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2020

El Tutor

Firma:

Dr. Edwin Joselito Vásquez Erazo PHD

CC: 1000130399-

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía y Manosalvas Alcivar Betty Yamilex, con el título de Proyecto de Investigación: **“Factores Estratégicos de Éxito que inciden en el Desarrollo Organizacional en La Iglesia Santiago de Machachi ubicada en el cantón Mejía ciudad de Machachi”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza, realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 2020

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Nombre: Ing. Darío Díaz
C.C:1802865194

Lector 2
Nombre: Ing. Jorge Cañar
C.C: 050260822-7

Lector 3
Nombre: Ing. Yadira Borja
C.C: 050278683-3

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primeramente es a Dios y a mi Virgencita de La de la Paz por guiarme y concederme grandes bendiciones, por darme paciencia y fe de que todo se puede y siempre guiar mis pasos. A mis padres y hermanas por todo el sacrificio, apoyo y esperanza que me brindaron durante todo el periodo de mi carrera, por sus palabras de aliento, de afecto y ser el impulso y motor de vida. A mi compañera de tesis Betty que con la ayuda mutua y trabajo en equipo logramos dar forma un buen proyecto, gracias por siempre contar con tu apoyo y amistad incondicional logramos cumplir juntas una de las tantas metas que se nos presentaran en la vida. A una persona especial Wladimir que incondicionalmente me apoya y me da palabras de aliento para continuar con mis sueños y mis metas gracias por siempre estar conmigo en las buenas y malas. Mil gracias a todos ustedes por haber contribuido de una u otra manera a convertir en realidad, este gran sueño.

ANDREA JAGUACO

DEDICATORIA

El presente proyecto es dedicado a mi Virgencita de la Gruta de la Paz por siempre guiar mis pasos, por aclarar mis pensamientos y mis ideas por permitirme cumplir mis sueños y en especial por mantener a mis padres con salud y vida para ver este sueño cumplido ya que ellos representan el pilar fundamental de mi vida y son mi fuerza y apoyo para seguir día a día superándome y me han enseñado que a pesar de las dificultades nunca debo rendirme. También va dedicado a mis hermanas y a mi persona especial los cuales me han brindado apoyo incondicional, consejos, ideas y buenos momentos para poder lograr mi sueño de una manera no tan estresante y fácil de realizar.

ANDREA JAGUACO

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios quien con su infinita misericordia me permitió llegar hasta este momento y convertirme en lo que ahora soy. A mi papá Carlos que me enseñó que quien quiere superarse debe hacerlo así tenga hambre y sueño, A mi mamá Mariana que me enseñó que no hay nada más valioso que una mujer fuerte, valiente e independiente. A mis hermanos quienes con sus palabras y su ejemplo me enseñaron que a veces no es necesario tener tantos años para saber de la vida. A toda mi familia quien estuvo presente con sus palabras y que en los momentos difíciles nunca dejaron de apoyarme y de animarme. A mis amigos y compañeros quienes han estado en todo este proceso con desveladas, caídas, visitas, aventuras, pero que siempre fueron capaces de acompañarme y de ayudarme a crecer más. A mi súper amigo especial quien me enseñó que es necesario levantarte sola y ser independiente y que ser una mujer consiste en salir bella y sonreírle al mundo, gracias por tus consejos. A mi compañera de proyecto Andrea gracias por tener fe en él. A la Universidad Técnica de Cotopaxi por todas sus enseñanzas impartidas, en especial a todos los docentes porque no fueron maestros sino un apoyo y agradezco al Doctor Edwin quien no solo nos dio ánimo con el proyecto, sino que ha sido una gran motivación y apoyo para llegar hasta este momento.

BETTY MANOSALVAS

DEDICATORIA

Dedicado al ser que me ha visto en mis peores momentos y que aun así no me ha dejado sola, que me abrió puertas, que me permitió conocer a tantas personas maravillosas y que me ha dotado de virtudes admirables para ti Dios. A la familia Manosalvas Alcívar y a cada uno de sus miembros por esa unión y valentía en asumir sus problemas cada día. Dedicado también a todas las personas a quien en algún momento les dijeron que nada es posible de realizar, que tienes ideas locas, que vives en las nubes, que no son lo suficientemente capaz de hacerlo, y, aun así, lo realizaron.

BETTY MANOSALVAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “Factores Estratégicos de Éxito que inciden en el Desarrollo Organizacional en La Iglesia Santiago de Machachi ubicada En El Cantón Mejía Ciudad De Machachi”

Autores:

Jaguaco Erazo Andrea Estefanía

Manosalvas Alcivar Betty Yamilex

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo mejorar los limitados procesos de desarrollo organizacional presentados en la Iglesia Santiago de Machachi a través de sus factores estratégicos de éxito para lo cual se utilizó como metodología un enfoque cualitativo con tendencia a lo cuantitativo, con un alcance correlacional; además se utilizó los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético, con las técnicas de recolección de datos que fueron la encuesta, entrevista y ficha de cotejo, teniendo una valoración estadística a través de la prueba chi cuadrado, que permitieron demostrar que la aplicación de los factores de éxito si ayuda a mejorar el Desarrollo Organizacional. Para lo cual se utilizó la herramienta de diagnóstico FODA que permitió determinar la problemática existente en la iglesia, obteniendo datos que podrán guiar a los directivos de cómo invertir de manera adecuada sus recursos, procesos y actividades, obteniendo un apoyo de sus trabajadores y colaboradores. Se ha propuesto un Plan Estratégico con la formulación de la filosofía empresarial y el direccionamiento estratégico además de la ayuda del Cuadro de Mando Integral o BSC donde se obtuvieron estrategias, con las cuales se pretende mejorar la imagen de la iglesia y el ambiente de trabajo existente en ella, permitiendo que los usuarios, trabajadores y colaboradores se sientan complemente satisfechos.

Palabras Claves: Iglesia Católica, Filosofía Empresarial, Direccionamiento Estratégico, Plan Estratégico, Cuadro de Mando Integral, Factores Estratégicos de Éxito.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: “Strategic Success Factors that influence Organizational Development at Santiago de Machachi church located in Mejia Canton, Machachi city.”

Authors:

Jaguaco Erazo Andrea Estefanía

Manosalvas Alcivar Betty Yamilex

ABSTRACT

This project aims to improve the limited organizational development processes presented at Santiago de Machachi Church through its strategic success factors for which a qualitative approach with a quantitative tendency, with correlational scope, was used as a methodology; also, the inductive-deductive and analytical-synthetic methods were used, with the data collection techniques: survey, interview and collation sheet, having a statistical assessment through the chi-square test which allowed to demonstrate that the application of success factors helps to improve Organizational Development. For this purpose, the SWOT diagnostic tool was used, which allowed determining the problems in the church by obtaining data that can guide managers on how to properly invest their resources, processes, and activities, obtaining support from their workers and collaborators. A Strategic Plan has been proposed with the formulation of the business philosophy and the strategic direction; besides, the development of a Balanced Scorecard where strategies were obtained with which is intended to improve the image of the church and the existing work environment in it, allowing users, workers and collaborators to feel completely satisfied.

Keywords: Catholic Church, Business Philosophy, Strategic Addressing, Strategic Plan, Balance Scorecard, Strategic Success Factors.

AVAL DE TRADUCCIÓN

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| PORTADA..... | i |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ii |
| AVAL DEL TUTOR DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO..... | vii |
| DEDICATORIA | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| AVAL DE TRADUCCIÓN | xi |
| ÍNDICE GENERAL | xii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xx |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xxiv |
| 1. Información General | 1 |
| 2. Justificación del Proyecto..... | 2 |
| 3. Beneficiarios del Proyecto..... | 3 |
| 3.1. Beneficiarios Directos: | 3 |
| 3.2. Beneficiarios Indirectos: | 3 |

| | | |
|--------------------------|--|----|
| 4. | Problema de Investigación | 3 |
| 4.1. | Planteamiento del Problema | 3 |
| 4.3. | Árbol de Problemas | 5 |
| 5. | Objetivos | 6 |
| 5.1. | Objetivo General..... | 6 |
| 5.2. | Objetivos Específicos | 6 |
| 6. | Actividades y Sistema de Tareas en relación a los Objetivos Planteados | 7 |
| 7. | Fundamentación Científico Teórica | 8 |
| 7.1. | Antecedentes Investigativos..... | 8 |
| 7.2. | Categorías fundamentales | 9 |
| 7.3. | Marco Teórico | 9 |
| 7.3.1. | Administración..... | 9 |
| a) | Objetivos de la Administración..... | 9 |
| b) | El papel del administrador | 10 |
| c) | Importancia de la Administración..... | 10 |
| d) | Proceso Administrativo..... | 11 |
| | Planificación..... | 11 |
| <input type="checkbox"/> | Importancia de la Planificación..... | 12 |
| <input type="checkbox"/> | Tipos de planificación..... | 12 |
| | Organización | 13 |
| <input type="checkbox"/> | Estructura Organizacional..... | 14 |
| <input type="checkbox"/> | División de Funciones | 14 |
| <input type="checkbox"/> | Dirección. | 15 |
| <input type="checkbox"/> | Liderazgo..... | 15 |

| | |
|--|----|
| □ Control..... | 15 |
| 7.3.2. Planificación Estratégica..... | 16 |
| □ Definición..... | 16 |
| □ Importancia..... | 17 |
| □ Beneficios..... | 17 |
| □ Ventajas..... | 18 |
| □ Desventajas..... | 18 |
| □ Elementos y secuencias del Plan Estratégico..... | 18 |
| a) Elementos Filosóficos..... | 19 |
| □ Misión..... | 19 |
| □ Visión..... | 20 |
| □ Valores Empresariales..... | 20 |
| □ Políticas..... | 21 |
| b) Elementos Operativos..... | 21 |
| □ Objetivos..... | 21 |
| □ Metas..... | 24 |
| □ Estrategias Empresariales..... | 25 |
| □ Presupuestos..... | 27 |
| □ Programas..... | 27 |
| □ Procedimientos..... | 27 |
| □ Diagrama o Grafico de Gantt..... | 27 |
| c) Elementos Analíticos..... | 27 |
| □ Diagnostico Situacional..... | 27 |
| 7.3.3. Cuadro de Mando Integral..... | 29 |
| a) Mapa Estratégico..... | 29 |
| b) Definición del Cuadro de Mando Integral o Balance Score Card..... | 29 |

| | |
|---|----|
| c) Perspectiva del Balance Score Card..... | 29 |
| 7.3.4. Factores Estratégicos..... | 30 |
| 7.3.5. Desarrollo Organizacional..... | 31 |
| □ Definición..... | 31 |
| □ Importancia del Desarrollo Organizacional | 32 |
| □ Características..... | 32 |
| □ Cultura Organizacional | 33 |
| □ El Cambio Organizacional..... | 33 |
| □ La Motivación Laboral | 33 |
| □ El Desarrollo Profesional..... | 33 |
| Etapas del Desarrollo Organizacional..... | 34 |
| Modelos de Desarrollo Organizacional..... | 34 |
| Técnicas del Desarrollo Organizacional | 35 |
| La Organización Ideal | 36 |
| El Cambio Planeado | 36 |
| 8. Metodología de la Investigación | 37 |
| 8.1. Fuentes de Información..... | 38 |
| 8.1.1. Fuentes Primarias | 38 |
| 8.1.2. Fuentes Secundarias..... | 38 |
| 8.2. Enfoque de la Investigación..... | 38 |
| 8.2.1. Enfoque Cuantitativo | 38 |
| 8.2.2. Enfoque Cualitativo | 38 |
| 8.3. Tipo de Investigación | 39 |
| 8.3.1. Investigación Descriptiva..... | 39 |
| 8.4. Alcance de la Investigación | 39 |

| | | |
|--------|---|----|
| 8.4.1. | Alcance Correlacional | 39 |
| 8.5. | Métodos | 39 |
| 8.5.1. | Método Deductivo – Inductivo..... | 39 |
| 8.5.2. | Método Analítico – Sintético | 39 |
| 8.5.3. | Método Descriptivo..... | 39 |
| 8.6. | Técnicas e Instrumentos..... | 40 |
| 8.6.1. | Técnicas | 40 |
| 8.6.2. | Instrumentos..... | 40 |
| 9. | Análisis y Discusión de Resultados | 41 |
| 9.1. | Análisis y tabulación | 41 |
| 9.2. | Informe | 41 |
| 9.3. | Unidad de Estudio..... | 41 |
| 9.3.1. | Población | 41 |
| 9.3.2. | Muestra | 42 |
| 9.3.3. | Análisis y Resultados | 43 |
| a) | Instrumento 1- Ficha de Cotejo..... | 44 |
| b) | Instrumento 2 – Ficha de Entrevista..... | 46 |
| c) | Instrumento 3- Cuestionario | 49 |
| | Informe de Conclusiones Finales..... | 70 |
| | Conclusiones Finales Clientes/ Usuarios Externos | 70 |
| | Conclusiones Finales Trabajadores y Colaboradores Interno | 70 |
| 9.4. | Prueba Estadística Chi cuadrado..... | 71 |
| 10. | Diagnóstico Situacional | 73 |
| 10.1. | Actividad de la Iglesia | 73 |

| | |
|--|-----|
| 10.1.2. Datos generales | 73 |
| 10.1.3. Reseña Histórica | 75 |
| 10.2. Microambiente | 76 |
| 10.2.1. Área de Administración General..... | 77 |
| 10.2.2. Área Financiera..... | 78 |
| 10.2.3. Área Espiritual | 79 |
| 10.2.4. Área Pastoral | 80 |
| 10.2.5. Área Social | 81 |
| 10.2.6. Área Comunitaria | 82 |
| Matriz Interna de la Iglesia Santiago Apóstol de Machachi..... | 83 |
| 10.3. Macroambiente (Análisis PEST)..... | 84 |
| 10.3.1. Factores Económicos | 84 |
| 10.3.2. Factor Demográfico | 88 |
| 10.3.3. Factor Social..... | 90 |
| 10.3.4. Factor Tecnológico | 94 |
| 10.3.5. Factor Cultural..... | 95 |
| 10.3.6. Factor Político Legal..... | 96 |
| 10.3.7. Factor Ambiental | 96 |
| 10.3.8. Factor Competencia..... | 97 |
| Matriz Externa de la Iglesia Santiago de Machachi | 98 |
| 10.4. Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter | 99 |
| 10.5. Matrices | 100 |
| 10.5.1. Matriz FODA..... | 100 |
| 10.5.2. Matriz EFI | 101 |
| 10.5.3. Matriz EFE | 102 |

| | |
|--|-----|
| 10.5.4. Matriz IE..... | 103 |
| 10.5.5. Matriz MPC | 104 |
| 10.5.6. Matriz FODA Cruzado | 105 |
| 11. Propuesta..... | 106 |
| 11.1. Cartera de Servicios Eclesiales | 106 |
| 11.2. Filosofía Empresarial..... | 112 |
| 11.3. Políticas de la iglesia Santiago de Machachi..... | 113 |
| 11.4. Objetivos de La Iglesia Santiago De Machachi | 115 |
| 11.5. Mapa Estratégico | 116 |
| 11.5.1. Matrices Estratégicas | 117 |
| 11.6. Cuadro de Mando Integral Iglesia Santiago de Machachi..... | 121 |
| 11.6.1. Aprendizaje | 121 |
| 11.6.2. Procesos Internos | 122 |
| 11.6.3. Perspectiva de Clientes/ Usuarios | 123 |
| 11.6.4. Perspectiva Financiera..... | 124 |
| 11.7. Plan de Acción..... | 125 |
| 11.7.1. Área Administrativa..... | 125 |
| 11.7.2. Área Financiera | 126 |
| 11.7.3. Área Eclesiástica | 127 |
| 11.7.4. Área Pastoral..... | 128 |
| 11.7.5. Área Social..... | 129 |
| 11.7.6. Área Comunitaria..... | 130 |
| 11.8. Cronograma del Plan Estratégico..... | 131 |
| 11.9. Presupuesto del Plan Estratégico | 132 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 11.10. | Cronograma de Actividades | 133 |
| 11.11. | Presupuesto Cronograma de Actividades | 134 |
| 11.12. | Factores estratégicos de la Iglesia Santiago de Machachi..... | 136 |
| 11.13. | Propuesta Desarrollo Organizacional | 137 |
| | Organigrama Estructural y Funcional Propuesto..... | 137 |
| | Manual de Funciones | 140 |
| | Factores Estratégicos De Éxito Que Contribuyen Con El Desarrollo Organizacional..... | 158 |
| 12. | Impactos del Proyecto..... | 159 |
| | a) Impacto Económico | 159 |
| | b) Impacto Socio-Cultural | 159 |
| | Conclusiones | 160 |
| | Recomendaciones..... | 161 |
| | Bibliografía | 162 |
| | Anexos | 169 |
| | Anexo 1 – Propuesta de la Misión | 170 |
| | Anexo 2 – Propuesta de la Visión | 171 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Actividades en relación a los objetivos planteados | 7 |
| Tabla 2 | Preguntas para crear la misión..... | 19 |
| Tabla 3 | Preguntas para la creación de la Visión..... | 20 |
| Tabla 4 | Tipos de Objetivos Empresariales | 23 |
| Tabla 5 | Obtención de la Población de Machachi | 41 |
| Tabla 6 | Población Ciudad de Machachi | 42 |
| Tabla 7 | Obtención de la Muestra..... | 42 |
| Tabla 8 | Obtención de números de encuestas..... | 43 |
| Tabla 9 | Tiempo de Servicio..... | 50 |
| Tabla 10 | Atención de quejas..... | 50 |
| Tabla 11 | Atención de Personal y Colaboradores..... | 51 |
| Tabla 12 | Infraestructura de la Iglesia | 51 |
| Tabla 13 | Publicidad..... | 52 |
| Tabla 14 | Satisfacción de Servicio..... | 53 |
| Tabla 15 | Dinero Recaudado | 53 |
| Tabla 16 | Forma de realizar actividades | 54 |
| Tabla 17 | Uso de Tecnología..... | 55 |
| Tabla 18 | Ayudas Económicas | 55 |
| Tabla 19 | Capacitaciones..... | 56 |
| Tabla 20 | Planificación de Actividades | 59 |
| Tabla 21 | Misión y Visión | 59 |
| Tabla 22 | Planteamiento de Objetivos..... | 60 |
| Tabla 23 | Establecimiento de Políticas | 60 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 24 | Políticas de Selección de Personal..... | 61 |
| Tabla 25 | Capacitaciones para personal..... | 61 |
| Tabla 26 | Rentabilidad..... | 62 |
| Tabla 27 | Registro de Actividades..... | 62 |
| Tabla 28 | Evaluación de Cumplimiento | 63 |
| Tabla 29 | Recursos..... | 63 |
| Tabla 30 | Dinero Invertido | 64 |
| Tabla 31 | Decisiones..... | 65 |
| Tabla 32 | Comunicación entre autoridades y trabajadores | 65 |
| Tabla 33 | Relación entre trabajadores y colaboradores | 66 |
| Tabla 34 | Instalaciones de Trabajo | 66 |
| Tabla 35 | Redes Sociales | 67 |
| Tabla 36 | Aplicación de Valores | 67 |
| Tabla 37 | Mejora en la Administración y Organización..... | 68 |
| Tabla 38 | Implementación de Manual de Funciones | 69 |
| Tabla 39 | Factores de Mejora | 69 |
| Tabla 40 | Prueba Chi- Cuadrado Encuesta Interna..... | 72 |
| Tabla 41 | Prueba Chi-Cuadrado Encuesta Externa..... | 72 |
| Tabla 42 | Datos Iglesia Santiago de Machachi..... | 73 |
| Tabla 43 | Área de Administración General | 77 |
| Tabla 44 | Área Financiera..... | 78 |
| Tabla 45 | Área Espiritual..... | 79 |
| Tabla 46 | Área Pastoral..... | 80 |
| Tabla 47 | Área Social | 81 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabla 48 | Área Comunitaria | 82 |
| Tabla 49 | Matriz Interna | 83 |
| Tabla 50 | Tasa de Inflación | 85 |
| Tabla 51 | Producto Interno Bruto Actual | 85 |
| Tabla 52 | Incremento de Salarios por año | 86 |
| Tabla 53 | Riesgo País | 86 |
| Tabla 54 | Canasta Básica Familiar | 87 |
| Tabla 55 | Matriz Factor Económico | 87 |
| Tabla 56 | Población Machachi | 88 |
| Tabla 57 | Tasa de Natalidad Cantón Mejía | 89 |
| Tabla 58 | Tasa de Mortalidad Cantón Mejía | 89 |
| Tabla 59 | Matriz Factor Demográfico | 90 |
| Tabla 60 | Tasa de Desempleo..... | 91 |
| Tabla 61 | Tasa de Delincuencia..... | 91 |
| Tabla 62 | Índice de Pobreza..... | 92 |
| Tabla 63 | Índice de pobreza extrema..... | 92 |
| Tabla 64 | Matriz Factor Social | 93 |
| Tabla 65 | Factor Tecnológico | 94 |
| Tabla 66 | Factor Cultural..... | 95 |
| Tabla 67 | Competencias Iglesia Santiago de Machachi | 97 |
| Tabla 68 | Matriz Externa | 98 |
| Tabla 69 | FODA Iglesia Santiago de Machachi | 100 |
| Tabla 70 | Matriz EFI..... | 101 |
| Tabla 71 | Matriz EFE | 102 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 72 | Matriz IE..... | 103 |
| Tabla 74 | Matriz Perfil Competitivo..... | 104 |
| Tabla 75 | Matriz FODA cruzado..... | 105 |
| Tabla 76 | Servicios de Misas - Fiestas..... | 108 |
| Tabla 77 | Mapa Estratégico Iglesia Santiago Apóstol de Machachi | 116 |
| Tabla 78 | Matriz Aprendizaje | 117 |
| Tabla 79 | Matriz Procesos | 118 |
| Tabla 80 | Matriz Clientes | 119 |
| Tabla 81 | Matriz Financiera..... | 120 |
| Tabla 82 | Perspectiva de Aprendizaje | 121 |
| Tabla 83 | Perspectiva de Procesos Internos..... | 122 |
| Tabla 84 | Perspectivas de Clientes/ Usuarios | 123 |
| Tabla 85 | Perspectiva Financiera..... | 124 |
| Tabla 86 | Plan de Acción Área Administrativa..... | 125 |
| Tabla 87 | Plan de Acción Área Financiera..... | 126 |
| Tabla 88 | Plan de Acción Área Eclesiástica | 127 |
| Tabla 89 | Plan de Acción Área Pastoral | 128 |
| Tabla 90 | Plan de Acción Área Social | 129 |
| Tabla 91 | Plan de Acción Área Comunitaria..... | 130 |
| Tabla 92 | Cronograma de Actividades Plan Estratégico | 131 |
| Tabla 93 | Presupuesto del Plan Estratégico..... | 132 |
| Tabla 94 | Cronograma de Actividades Iglesia Santiago de Machachi | 133 |
| Tabla 95 | Presupuesto Cronograma de actividades de la Iglesia Santiago de Machachi | 134 |
| Tabla 96 | Desarrollo Organizacional..... | 158 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1: Árbol de Problemas Iglesia Santiago Apóstol de Machachi | 5 |
| Figura 2: Categorías Fundamentales | 9 |
| Figura 3: Proceso Administrativo..... | 11 |
| Figura 4: Tipos de Planificación..... | 12 |
| Figura 5: Tipos de Organizaciones..... | 13 |
| Figura 6: Planificación Estratégica..... | 16 |
| Figura 7: Elementos del Plan Estratégico..... | 18 |
| Figura 8: Estrategias Empresariales | 25 |
| Figura 9: Cuadro de Mando Integral | 29 |
| Figura 10: Factores Claves de Éxito..... | 30 |
| Figura 11: Elementos del Desarrollo Organizacional..... | 31 |
| Figura 12: Técnicas de Desarrollo Organizacional | 36 |
| Figura 13: Logotipo de la Empresa Santiago de Machachi | 74 |
| Figura 14: Ubicación de la Iglesia Santiago de Machachi | 74 |
| Figura 15: Instalaciones Interna Iglesia Santiago de Machachi | 75 |
| Figura 16: Iglesia Santiago de Machachi parte externa..... | 76 |
| Figura 17: Advocaciones Niño Jesús..... | 106 |
| Figura 18: Advocación de la virgen María..... | 106 |
| Figura 19: Santos Iglesia Católica..... | 107 |
| Figura 20: Tiempo Litúrgico para fiestas | 107 |
| Figura 21: Sacramentos | 109 |
| Figura 22: Catequistas Iglesia Santiago Apóstol de Machachi | 110 |
| Figura 23: Organigrama estructural de la Iglesia Santiago de Machachi..... | 138 |

1. Información General

1.1. Título del Proyecto

Factores estratégicos de éxito que inciden en el desarrollo organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi ubicada en el cantón Mejía, ciudad de Machachi.

1.2. Fecha de inicio: abril – agosto 2019

1.3. Fecha de finalización: septiembre 2019 - febrero 2020

1.4. Lugar de ejecución: Universidad Técnica de Cotopaxi

1.5. Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

1.6. Carrera que auspicia: Comercial

1.7. Proyecto de investigación vinculado: Administración y economía para el desarrollo económico y social.

1.8. Equipo de Trabajo:

Tutor: Dr. Edwin Vásquez Erazo PhD **C.I.** 100130399-7

Autores del proyecto

Jaguaco Erazo Andrea Estefanía **C.I.** 172220107-4

Manosalvas Alcívar Betty Yamilex **C.I.** 171909934-1

1.9. Área de Conocimiento: Administración

1.10. Línea de investigación: Administración para el desarrollo humano y social

1.11. Sub líneas de investigación de la Carrera: Estudios Organizacionales.

Promueve la comprensión de modelos organizacionales para la optimización de la toma de decisiones.

2. Justificación del Proyecto

Muchas organizaciones se han retrasado, debido a su mala adaptación para integrar cambios tecnológicos y de información, es por ello que buscan urgentemente desarrollar habilidades que permita realizar estos cambios y mejor si estos se dan desde sus trabajadores.

La Iglesia Santiago de Machachi al ser una entidad que sufre con los cambios presentados por los avances tecnológicos y las nuevas formas de administración, se ha visto en la necesidad de implementar en sus actividades procesos administrativos que les permita tener calidad en sus servicios eclesiales, se debe tomar en cuenta que la iglesia cuenta con pocos procesos de desarrollo organizacional que les permita tener una comunicación efectiva entre los directivos, los trabajadores y colaboradores, lo cual no le permite brindar servicios de calidad.

Para lo cual la presente investigación busca encontrar factores de éxito que puedan ayudar a mejorar el desarrollo organizacional de iglesia partiendo de herramientas administrativas de diagnóstico como es el FODA el cual permite realizar un análisis exhaustivo de cada una de las áreas logrando dar una valoración porcentual de cada fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas, que ayude a obtener estrategias que permitan resolver un pequeño porcentaje que aplicadas a largo plazo solucionará la mayoría de problemas existentes

Además se realizara un análisis de las fuerzas de Porter que nos permitirá tener un amplio panorama de los factores externos que pueden afectar a la iglesia, finalmente se propondrá una planificación estratégica que con la ayuda del balance Score Card sería la base para que los directivos actuales alcancen y conserven un equilibrio estratégico, además el plan estratégico tiene como beneficios realizar un diagnóstico único por parte de quienes viven la realidad de la Iglesia, permitiendo que esta investigación pueda ser aplicada a organizaciones con las mismas características que la analizada en el presente.

Todos estos factores servirán a la Iglesia en la resolución efectiva de problemas ya que el proceso presentado toma a los directivos como eje central de toda estrategia de cambio, garantizando el crecimiento saludable de la Iglesia planificando sus cambios.

3. Beneficiarios del Proyecto

3.1. Beneficiarios Directos:

Los beneficiarios directos del proyecto son los 9 trabajadores y los colaboradores de la Iglesia Santiago de Machachi entre los cuales están los grupos: Catequistas, Monaguillos, Ministros Extraordinarios de la Comunión, Juan XXIII, CEAM, Caminando con María, Unidos en Cristo, Lazos de Amor Mariano, Caritas, además de los Ministerios de Alabanzas: Tras las Huellas del Maestro, La voz de Dios, Hermano Miguel, ADONAI.

3.2. Beneficiarios Indirectos:

Los beneficiarios Indirectos son toda la población católica de la ciudad de Machachi que requiera de servicios eclesiales.

4. Problema de Investigación

4.1. Planteamiento del Problema

La Iglesia Santiago de Machachi ha tenido inconvenientes para lograr un mejor desarrollo organizacional ya que dentro de sus actividades no cuenta con los procesos adecuados que permitan incluir tecnología, capacitaciones, además aun no tienen principios y valores que haga que la Iglesia cuente con un buen clima organizacional.

Para resolver los principales conflictos presentados en la Iglesia esta debería contar con procesos de resolución efectiva de problemas comenzando primero por una buena planificación de todas sus actividades y estrategias, algo con lo que la Iglesia no cuenta y que es el pilar fundamental para que todas las actividades sean realizadas de manera ordenada y eficaz.

El cambio continuo de directivos ha generado una discontinuidad de las actividades, estos inconvenientes se han visto reflejados en las actividades de los catequistas que no cumplen con las disposiciones sino que realizan de la manera que ellos consideran conveniente generando un desorden total, además los trabajadores y usuarios manifiestan que las autoridades también realizan las actividades de manera empírica sin tener en claro las necesidades y tradiciones de la comunidad en general.

Por otra parte la inexistencia de objetivos de corto y largo plazo no ha permitido que se desarrolle la gestión que realizan los directivos, haciendo que la participación de los feligreses se reduzca, convirtiéndose en la temporada más baja en brindar servicios eclesiales.

De la misma forma la inexistencia de misión y visión ha hecho que los trabajadores y colaboradores no se sientan comprometidos ya que no se consideran parte de la Iglesia, ni confían en las decisiones tomadas por los directivos, porque no se han establecido reuniones donde puedan explicarles hacia dónde quiere llegar la iglesia y como deberían hacerlo.

A la vez la ineficiente comunicación entre directivos y trabajadores ha provocado baja credibilidad en el servicio debido a la falta de información verídica existente entre autoridades y trabajadores este es el caso con las fechas de finalización de año, los catequistas informan a los padres de familia sobre fechas tentativas de realización de ceremonias, mientras los directivos realizan cambios a última hora, lo que hace que los padres de familia no crean en lo que les informa los catequistas.

Por consiguiente los directivos de la Iglesia no tiene un adecuado manejo de conflictos como fue al inicio de año en la catequesis donde los niños contando con la infraestructura para recibir sus clases se decidió que compartieran aulas con los alumnos de la escuela a cargo de la Iglesia provocando un aumento de quejas considerable por parte de los padres de familia tanto de la catequesis como de la Escuela Mariano Negrete.

Asimismo la ausencia de descripción de cargos en la Iglesia ha tenido el efecto de duplicidad de funciones, ya que la llegada de nuevos directivos hace que muchos de los trabajadores tengan que quedarse hasta más tarde y realizando actividades que no le corresponde para su puesto de trabajo, en ocasiones varios colaboradores realizan más de tres funciones en otros grupos parroquiales como es el caso de la Coordinadora General de la Catequesis que está a cargo de la coordinación de los ministros extraordinarios de la comunión y además está a cargo de la coordinación de los monaguillos.

Por último el inadecuado control de finanzas hace que no se pueda pagar a tiempo las obligaciones de la empresa en especial con sus trabajadores, algo que los nuevos directivos a cargo manifiestan que los anteriores no llevaban las cuentas claras, que ellos pagaban cuando querían y a veces al no contar una planificación ni sabía cuándo tenían que pagar las obligaciones, haciendo que en muchos casos se pierdan nuevos usuarios y que existan más retrasos.

4.2. Formulación del Problema

¿Cómo inciden los limitados procesos de desarrollo organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi?

4.3.Árbol de Problemas



Figura 1: *Árbol de Problemas Iglesia Santiago Apóstol de Machachi*
Fuente: (Iglesia Santiago de Machachi); **Elaborado por:** Jaguaco & Manosalvas, 2019

5. Objetivos

5.1.Objetivo General

Determinar los factores estratégicos que contribuyan al mejoramiento del Desarrollo Organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi.

5.2.Objetivos Específicos

- Analizar teóricamente los elementos que intervienen dentro las variables de estudio según varios autores.
- Diagnosticar la situación actual de la Iglesia Santiago de Machachi y su manejo gerencial y administrativo.
- Elaborar un plan estratégico que permita mejorar la organización de las actividades en la Iglesia Santiago de Machachi.
- Describir qué factores de éxito contribuirán al desarrollo organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi.

6. Actividades y Sistema de Tareas en relación a los Objetivos Planteados

Tabla 1

Actividades en relación a los objetivos planteados

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACTIVIDAD | RESULTADO DE LA ACTIVIDAD | TÉCNICAS O INSTRUMENTOS |
|---|---|---|--|
| Analizar teóricamente los elementos que intervienen dentro las variables de estudio según varios autores. | <ul style="list-style-type: none"> Revisar información bibliográfica y científica. Analizar la información que apoye al proyecto. Determinar antecedentes investigativos | <ul style="list-style-type: none"> Guía teórica del proyecto de investigación. Referentes teóricos para propuesta del proyecto. Investigaciones previas. | <ul style="list-style-type: none"> Fuentes Bibliográficas |
| Diagnosticar la situación actual de la Iglesia Santiago de Machachi y su manejo gerencial y administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> Determinar el objeto de análisis y/o segmentación de mercado Desarrollar los instrumentos de investigación. Análisis de la situación actual o diagnóstico de la Iglesia Santiago de Machachi Análisis de las Fuerzas de Porter | <ul style="list-style-type: none"> Segmentación de mercado Situación actual en la que se encuentra la Iglesia Santiago de Machachi. | <ul style="list-style-type: none"> Herramienta de diagnóstico FODA |
| Elaborar un plan estratégico que permita mejorar la organización de las actividades en la Iglesia Santiago de Machachi. | <ul style="list-style-type: none"> Creación de misión, visión, valores, políticas, objetivos y estrategias Asignación de personal a cada actividad. Obtención de Indicadores de evaluación y control | <ul style="list-style-type: none"> Propuesta de solución al problema Diseño del plan estratégico Diseño manual de funciones | <ul style="list-style-type: none"> Herramienta Administrativa Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card) |
| Describir qué factores de éxito contribuirán al desarrollo organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi. | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar estrategias de éxito para mejorar el desarrollo organizacional de la Iglesia Santiago de Machachi | <ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de la Herramienta Estadística/matemática Análisis de factores dentro de la planificación que mejoren el desarrollo organizacional en la Iglesia Santiago de Machachi. | <ul style="list-style-type: none"> Herramienta Estadística Chi Cuadrado |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

7. Fundamentación Científico Teórica

7.1. Antecedentes Investigativos

Como antecedentes investigativos se ha tomado como referencia:

Un primer trabajo que corresponde a (González, 2014) quien realizó la: “Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control de Gestión en una Organización sin fines de Lucro caso ONG Psicólogos Voluntarios”, en este se realiza comparaciones de alternativas y valoración de actividades, procesos y personas para mejorar la comunicación entre ellos además implementa estrategias que ayuden a la gestión dentro de la organización, en el aspecto metodológico el investigador determina tres etapas que son: Revisión de Antecedentes, Aplicación de cuestionarios y entrevistas, se realizaron reuniones de trabajo que determinaron los posibles problemas a resolver y consiguieron una propuesta para mejorar el desarrollo organizacional.

En cambio (Mendoza & Palacios, 2016) han determinado en: “El diseño de un Plan Estratégico de Emprendimiento para el Desarrollo Organizacional de la Empresa ECUABIENESTAR S.A”, que esta cuenta con inadecuada administración empresarial e inexistencia de estrategias por lo que los investigadores proponen la aplicación del Plan estratégico que permita controlar, evaluar y mejorar el desarrollo organizacional. Para realizar el proyecto se toma un diseño no experimental, con un estudio cuantitativo-cualitativo y un alcance exploratorio- descriptivo; con la recolección de datos obtenidos se logró determinar que realizar el diseño de un plan estratégico ayuda a mejorar al desarrollo organizacional para beneficiar de forma general a la empresa.

(Paguay & Taco, 2017) En: “Diseño de Planificación Estratégica para la empresa GUAGUITEL S.A” realizan un diagnóstico situacional, estableciendo políticas y procedimientos para la planificación de cada una de las actividades de la organización, realizando la formulación y diseño del Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión que permite monitorear y evaluar el desempeño del Plan Estratégico, la metodología de estudio utilizada es de campo con encuestas hacia clientes internos y externos, concluyendo que dentro de la organización sus integrantes realizan sus actividades administrativas y financieras sin un adecuado direccionamiento, por lo que se recomienda la aplicación de la Planificación Estratégica como propuesta.

7.2. Categorías fundamentales

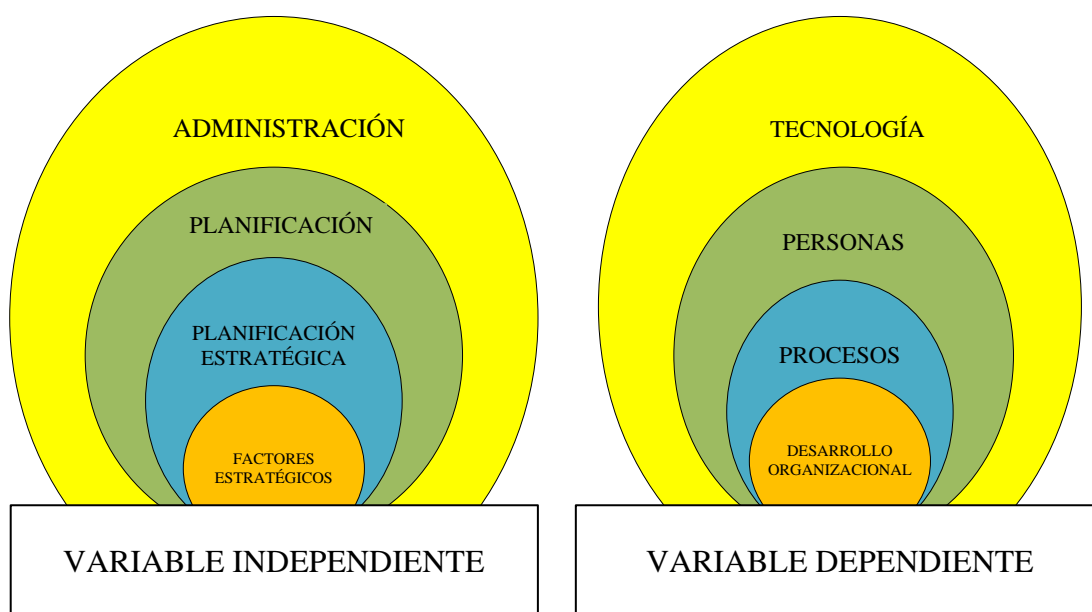


Figura 2: Categorías Fundamentales
Fuente:(Iglesia Santiago de Machachi); *Elaborado por:* Jaguaco & Manosalvas, 2019

7.3. Marco Teórico

7.3.1. Administración.

(Gallardo, 2009) Manifiesta: “La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales; los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente”.

(Cano, 2017) comenta además: “La Administración es un proceso por medio del cual se consigue calidad cuando la organización es eficiente en sus recursos, cuando tiene su misión a través del cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos y académicos”.

De acuerdo a lo expresado por los autores se puede decir que una adecuada administración es la que se obtiene al tener un buen manejo de personas y recursos para cumplir con los objetivos de la empresa, es cuando cada directivo y empleados trabajan en conjunto para obtener como producto final un bien o servicio de calidad que satisfaga las necesidades del cliente y consumidor.

a) Objetivos de la Administración.

(Daza, 2018), define que existen dos objetivos importantes dentro de la administración los cuales son:

- ✚ Proporcionar eficiencia en los procesos que significa como se deben desarrollar las diferentes actividades de cada proceso empresarial y que todos los involucrados deben conocer, aplicar, respetar y cumplir a cabalidad de tal forma que garanticen el óptimo funcionamiento de la empresa.
- ✚ Interpretar las voluntades organizacionales plasmadas en los objetivos y establecer los mecanismos para alcanzarlos mediante la administración dividiendo en la función administrativa aplicable en la empresa.

En cambio (Ruiz, 2016) considera que la administración tiene otros objetivos:

- ✚ Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social; Es decir que la eficacia es cuando la empresa alcanza sus metas y la eficiencia es cuando logra sus objetivos con el mínimo de sus recursos.
- ✚ Es permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla, la administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización.

b) El papel del administrador

(Milena, 2009) Dice: “Un administrador no puede improvisar y aceptar que una persona lo sigan simplemente porque les genera simpatía, confianza, pero que realmente se desconoce cuáles son sus valores y conocimientos que garantizan resultados, enfrentando las situaciones y generando los cambios necesarios”.

En cambio (López, 2013) manifiesta: “El papel del administrador es evitar que las empresas quiebren o cierren por una mala administración; es alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social, con el mínimo de recursos”.

Se puede observar que un buen administrador es aquel que cumple de manera correcta el proceso administrativo, además el que busca resultados que le permita a la empresa ser reconocida en el medio.

c) Importancia de la Administración

(Ramírez & González , 2005) Define: “La Administración es importante para el desarrollo, adaptación y permanencia de las organizaciones, debido a que eleva la productividad y la efectividad; le da elementos a la empresa para ser competitiva, proporciona a cada trabajador los recursos necesarios para realizar su trabajo”.

La administración es necesaria porque se puede aplicar en cualquier organización se pueden optimizar los recursos y lo más importante es que le da oportunidad a las personas de cumplir con los objetivos planteados para el crecimiento de las empresas.

d) **Proceso Administrativo.**

(Hernández S. , Administración, teorí, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad, 2007) Define el proceso administrativo como: “El instrumento teórico básico que le permite al administrador profesional comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarle, etc.”

El proceso administrativo permite a la empresa tener un mejor manejo administrativo ya que facilita las actividades que se realizan, es una técnica incluyente pues se puede introducir más disciplinas, a pesar de que se lo considera como una secuencia, el proceso administrativo no termina es continuo por el cambio y dinámica que presentan las empresas.

El proceso administrativo consta de cuatro elementos fundamentales que son:



Figura 3: Proceso Administrativo

Fuente: (Hernández S. , Administración, teorí, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad, 2007); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas, 2019

Como se puede observar en la figura 4 los elementos son: Planificación, Organización, Dirección y Control, que serán detallados a continuación:

Planificación

(Riquelme, 2018) Manifiesta que: “La planificación es un proceso mediante el cual las personas establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener resultados posibles”.

Se puede agregar a lo expresado por el autor que la planificación es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, es decir la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio.

✚ Importancia de la Planificación

(Rojahelis, 2008) Dice: “La planificación ayuda a una organización a trazar un rumbo para el logro de sus objetivos, el proceso se inicia con la revisión de las operaciones actuales de la organización y la identificación de que es necesario mejorar operativamente en el siguiente año”.

Aportando con lo expuesto con el autor la planificación consiste en elegir que misión, visión y objetivos, luego se procede a elaborar políticas, programas, presupuestos y con la determinación de estrategias que ayuden a cumplirlos, la Planificación ayuda a enfocarse en el futuro, haciendo que los directivos puedan tomar de manera fácil sus decisiones, ayuda a elegir los recursos necesarios de la empresa.

✚ Tipos de planificación

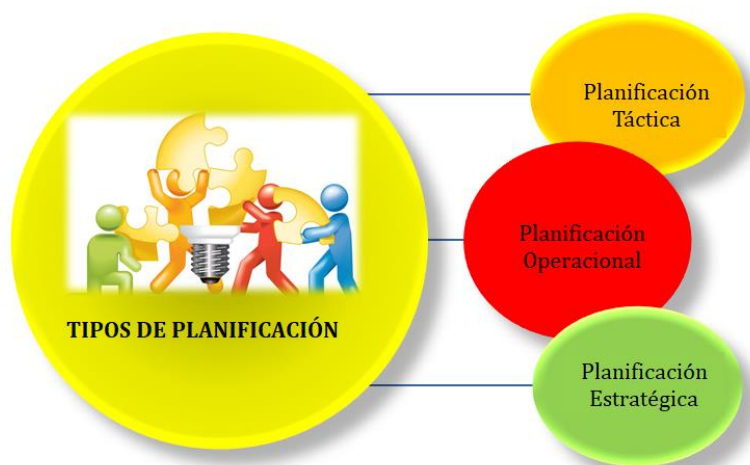


Figura 4: Tipos de Planificación
Fuente: (Tarantino, 2012); **Elaborado por:** Jaguaco & Manosalvas, 2019

(Tarantino, 2012) Dice que existen tres tipos de planificación los cuales se expondrán a continuación:

a) Planificación Táctica

Incluye determinada unidad organizacional: un departamento o división, se extiende a mediano plazo, generalmente el ejercicio de un año en adelante, se desarrolla en el nivel intermedio.

b) Planificación Operacional

Se concentra a corto plazo y cubre cada una de las tareas u operaciones individuales, se refiere específicamente a las tareas y operaciones realizadas en nivel operacional, está orientada hacia la optimización y maximización de los resultados.

c) Planificación Estratégica

La planificación estratégica permite la toma de decisiones a largo plazo, la cual se lleva a cabo en el máximo nivel organizacional, es decir en la instancia institucional o de alta dirección

Organización

(Telon Castro, 2014) Considera: “La organización es una de las etapas del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social”

(Much, 2006) Dice: “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades”.

+ Tipos de Organizaciones



Figura 5: Tipos de Organizaciones

Fuente: (Thompson, 2007); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas, 2019

(Thompson, 2007) Comenta que los principales tipos de organizaciones clasificados según sus objetivos, estructura y características principales se dividen en:

1. Organizaciones según sus fines

a) Organizaciones con fines de lucro: Llamadas empresas, tienen como uno de sus principales fines generar una determinada ganancia o utilidad para su propietario.

b) Organizaciones sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello.

2. Organizaciones según su formalidad

a) Organizaciones Formales: Este tipo de organizaciones se caracteriza por tener estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control, en fin todos los aspectos que expresan cómo la organización pretende que sean las relaciones entre los órganos, cargos y ocupantes, con la finalidad de que sus objetivos sean alcanzados y su equilibrio interno sea mantenido.

b) Organizaciones Informales: Este tipo de organizaciones consiste en medios no oficiales pero que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que son parte de la forma habitual de hacer las cosas en una organización.

3. Organizaciones según su grado de centralización.

a) Organizaciones Centralizadas: En una organización centralizada, la autoridad se concentra en la parte superior y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores.

b) Organizaciones Descentralizadas: En una organización descentralizada, la autoridad de toma de decisiones se delega en la cadena de mando hasta donde sea posible. La descentralización es característica de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles. Las empresas que enfrentan competencia intensa suelen descentralizar para mejorar la capacidad de respuesta y creatividad.

✚ Estructura Organizacional

Una estructura organizacional según (Vasquez, 2019) define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Hay seis elementos: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización, y formalización.

✚ División de Funciones

(Kanzas, 2015) Considera que existen varios tipos de divisiones que puede adoptar una empresa, siendo los principales los que se mencionan a continuación:

a) División por funciones: Saca el máximo provecho de las habilidades técnicas de los miembros de la empresa ya que los agrupa de acuerdo a su especialización, así como

obtener economías de escala, ya que utiliza los recursos de la empresa de forma integral.

- b) **División por productos:** Se enfocan antes que nada en el producto, y le permite flexibilidad a las unidades de producción ya que estas pueden variar de tamaño sin interferir en la estructura general de la empresa.
- c) **División por ubicación geográfica:** Mejora la eficiencia de las actividades y tareas necesarias para atender un determinado mercado, conocer y adaptarse mejor a las condiciones y necesidades de este, y establecer responsabilidades claras ya que cada división opera como si fuera una empresa independiente.
- d) **División por clientes:** Permite que los miembros de la empresa conozcan mejor las necesidades, preferencias y demás características de los clientes, y se enfoquen antes que nada en lograr su satisfacción.
- e) **División por proceso:** Mayor eficiencia en la realización del proceso ya que permite concentrar y darle un uso más eficiente a los recursos necesarios para realizar cada una de sus etapas.

Dirección.

(Gomez, 2012) Contribuye: “La dirección tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización”

Liderazgo

(Herrera, 2005) Considera: “Liderazgo es la capacidad para motivar, comandar y conducir a personas, facultad de motivar a un grupo de personas para conseguir un objetivo”.

Control.

(Jara, 2009) Manifiesta: “El control es la función de administración que cierra el proceso administrativo, es un sistema de información que permite comparar lo planeado con los resultados obtenidos a través de la gestión, adoptando las medidas correctivas pertinentes en caso de detectarse desviaciones significativas”.

7.3.2. Planificación Estratégica



Figura 6: Planificación Estratégica

Fuente: Investigación de Campo 2019; Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas, 2019

✚ Definición

(Armijo, 2009) Manifiesta que: “La Planificación Estratégica es una herramienta de gestión que apoya la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios que les impone el entorno”.

(Walter & Pando, 2014) Comenta: “La Planificación Estratégica es la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna”.

Se agrega a lo expuesto por los autores que la planificación estratégica nos permite establecer que acciones se tomarán en un futuro deseado, con la definición de los objetivos estratégicos, los indicadores y las metas ,estos permiten establecer un esquema para la elaboración de la programación anual operativa.

La planificación estratégica te permite responder a las preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿Qué capacidad tenemos y qué podemos hacer?, ¿Qué problemas estamos tratando?, ¿Qué influencia queremos causar?, ¿Qué asuntos críticos tenemos que responder?, ¿Dónde debemos situar nuestros recursos y cuáles son nuestras prioridades?

Importancia

(Popular , 2018) Aporta: “La planificación estratégica logra articular no sólo la dirección de la misma y las acciones necesarias para el avance, sino que también se puede determinar si dichas acciones podrán ser realizadas de manera exitosa”.

(Christ, 2018) Agrega: “El 78% de las empresas utiliza sus planes estratégicos para evaluar el progreso de manera mensual o trimestral, La importancia de un plan estratégico radica en usarlo como una herramienta de medición”.

El grupo de investigación está a favor de lo expuesto por los autores ya que la planificación estratégica permite utilizar sus fortalezas y unir las con las oportunidades existentes en el mercado, esta herramienta es de gran apoyo para los directivos de las empresas u organizaciones ya que sirve como mapa de ruta para cumplir de manera adecuada cada una sus metas planteadas.

Beneficios

Existen seis ventajas principales en la Planificación Estratégica que toman un rol principal dentro de los procesos de la empresa (Caltic Consultores, 2017) :

- a) **Reduce la incertidumbre y minimiza los riesgos.-** Permite que la incertidumbre descienda al igual que los riesgos, al analizar la situación actual, los posibles sucesos futuros, proponer objetivos y trazar cursos de acción.
- b) **Genera compromiso y motivación.-** Genera la identificación de los miembros de la empresa con los objetivos y, por lo tanto, los motiva en su consecución.
- c) **Sirve a toda la empresa.-** Sirve como base para las demás funciones administrativas para organizar recursos, coordinar tareas o actividades, para controlar y evaluar resultados.
- d) **Es factible.-** Antes de ser realizada, considera los recursos y la verdadera capacidad de la empresa, y no propone objetivos o estrategias que estén fuera del alcance de las posibilidades de la empresa
- e) **Es flexible.-** Debe ser flexible para permitir cambios o correcciones cuando sea necesarios.
- f) **Es permanente.-** La planificación es un proceso continuo, una vez cumplido los objetivos, los directivos deben proponer nuevas metas.

Como se puede observar en lo expresado por el autor que la planificación es fundamental para el éxito de cualquier empresa sin importar su tamaño.

+ Ventajas

(Marciniak, 2013) Considera que las ventajas de un Plan Estratégico son:

- ✓ Permite conocer mejor la realidad de la Organización.
- ✓ Permite identificar los cambios y desarrollar que se puede esperar.
- ✓ Permite pensar en el futuro, visualizar nuevas oportunidades y amenazas.
- ✓ Permite preparar al futuro, aunque sea impredecible.
- ✓ Permite enfocar la misión de la organización y orientar de manera efectiva su rumbo.
- ✓ Permite plantear la estrategia y pilotearla y evaluarla correctamente.
- ✓ Permite medir el impacto futuro de las decisiones estratégicas que se toma hoy.

+ Desventajas

(Vargas, 2018) Comenta que las desventajas de crear un Plan Estratégico son menores que las ventajas pero aun así deberían ser tomadas seriamente en cuenta:

- ✓ Crear una enorme burocracia de planificadores que pueden perder contacto con los productos y clientes de la empresa.
- ✓ A veces pueden pasar años en recuperar la enorme inversión de tiempo, dinero y personal que puedan requerir un sistema de planificación formal.
- ✓ Los gerentes aprenden a desarrollar sólo aquellas estrategias y objetivos que puedan evitar así las oportunidades atractivas que supone un alto grado de incertidumbre o que son difíciles de analizar y comunicar.

+ Elementos y secuencias del Plan Estratégico



Figura 7: Elementos del Plan Estratégico

Fuente: (Pimentel, 2002); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas, 2019

a) Elementos Filosóficos

✚ Misión

(Ordoñez, 2015) Manifiesta: “La misión define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede completar, haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con singularidad, particularidad, mediante la cual se desarrolla su labor o actividad”

Se puede agregar con lo expuesto por el autor que la misión dentro de una empresa es su razón de ser, se refiere a lo que realiza diariamente y por lo que es reconocido en el mercado, responde a la pregunta de ¿Quiénes Somos? Ya que se expresa la labor, el encargo o servicio especial que una empresa se propone a lograr hacia el largo plazo.

Para realizar una buena misión se debe realizar un cuadro donde se responda las principales bases que servirán de apoyo para crear la misión a continuación se presentarán esas preguntas:

Preguntas para la elaboración de la Misión

Tabla 2
Preguntas para crear la misión

| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|-------------------------|--|
| ¿Quiénes Somos? | Dentro de ello se determina el nombre de la empresa u organización |
| ¿Qué Buscamos? | Se debe detallar los servicios que se va a brindar a la colectividad |
| ¿Qué Hacemos? | Mencionar las expectativas y los requerimientos de la colectividad |
| ¿Dónde lo Hacemos? | En lugares específicos de acuerdo a la investigación de mercado. |
| ¿Por qué lo Hacemos? | Identificamos el posicionamiento de la Empresa. |
| ¿Para quién Trabajamos? | Determinamos quienes van a ser los beneficiarios. |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Visión

(Sainz, 2015) Añade: “La visión es la capacidad de ver más allá en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar”

Se puede agregar con lo expuesto por el autor que la visión es la capacidad administrativa de ubicar a la empresa en el futuro; en dónde se desea estar de aquí a cinco o más años. Responde a la pregunta básica ¿A dónde queremos llegar?

La visión es lo que cada empresa debería plantear para mantener seguridad en cada uno de los colaboradores y miembros, puesto que trabajan conjuntamente por un objetivo en general, a continuación se presenta las preguntas que son necesarias para la elaboración de la visión.

Tabla 3
Preguntas para la creación de la Visión

| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|--|---|
| ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio? | Es el alcance de lo que se pretende conseguir en el futuro. |
| ¿Cómo seremos en el futuro? | Se debe describir la perspectiva hacia un largo plazo. |
| ¿Qué haremos en el futuro? | Lo que logrará obtener en el lapso de un largo tiempo. |
| ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro? | Mencionar cual es la actividad a la que se debe regir para el alcance del desarrollo de la empresa. |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Valores Empresariales

(Santandreu, 2011) Comenta: “Los valores son juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos inclinados por su grado de utilidad personal y social, son los pilares importantes de cualquier organización, con ellos en realidad se define a sí misma”.

Agregando con lo expuesto por el autor los valores constituyen principios o preceptos adoptados y puestos en práctica por la organización entera y permite lograr una cultura organizacional capaz de coadyuvar en la consecución de los objetivos también reciben el nombre de valores corporativos.

(Montalvan, 2011) Manifiesta que sus principales características e importancia sobre los valores tenemos los siguientes enunciados:

➤ **Características de los valores**

- a) Son necesarios para producir cambios a favor del progreso.
- b) Son posibles, hemos de creer en ellos.
- c) No son ni pueden ser un simple enunciado.

➤ **Importancia de los valores de una Empresa**

- a) Son grandes fuerzas impulsadoras del cómo hacer el trabajo.
- b) Permiten posicionar una cultura empresarial.
- c) Marcan patrones para la toma de decisiones.
- d) Sugieren toques máximos de cumplimiento en las metas establecidas.
- e) Evitan los fracasos en la implantación de estrategias dentro de la empresa.
- f) La rotación de empleados es baja.
- g) Se evitan conflictos entre el personal.

➤ **Como definir los Valores de una Empresa.**

- a) Primero es establecer los valores fundamentales de la empresa entre el equipo directivo y con la mayor participación de los trabajadores, se recomienda hacer una lista de entre tres y diez valores.
- b) Imaginar diferentes situaciones en que se puede encontrar la empresa en los próximos cinco y especificar cuál ser comportamiento en cada caso.
- c) Una vez especificados los valores de la empresa, se debe actuar bajo los mismos como prioritarios y ante un conflicto se debe poder razonar de manera lógica.

 **Políticas**

(Riquelme, 2017) Comenta: “Las políticas son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados”

Como expresa el autor las políticas permiten en primer lugar llevar un orden en los empleados a la hora de realizar sus obligaciones, les permite a los directivos establecer correctivos a la hora de que estos incumplan lo establecido por la empresa, en el caso de los clientes permite que puedan realizar devoluciones o que puedan establecer quejas a la hora de adquirir un producto o servicio.

b) Elementos Operativos

 **Objetivos**

(Argudo, 2017) Detalla: “Los objetivos definen y especifican metas perseguidas por parte del negocio, que sirven como brújula o guía para desarrollar estrategias de organización y mercado”

La autora se refiere que los objetivos son los resultados que las organizaciones anhelan obtener, son fines para alcanzar, los mismos que deben ser establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse en un tiempo específico indicando hacia qué es lo que deben apuntar los esfuerzos conjuntos.

a) Características de los objetivos

Las características más fundamentales según (Sonia, 2016) son:

- ❖ **Medibles.-** Los objetivos deben ser mensurables, es decir deben ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo.
- ❖ **Claros.-** Los objetivos debe tener una definición clara, entendible y precisa no deben prestarse a confusiones ni dejar demasiados márgenes de interpretación.
- ❖ **Alcanzables.-** Los objetivos deben ser posibles de alcanzar, deben estar dentro de las posibilidades de la empresa, teniendo en cuenta la capacidad o recursos que ésta posea. Se debe tener en cuenta también la disponibilidad de tiempo necesario para cumplirlos.
- ❖ **Desafiantes.-** Deben ser retadores, pero realista, no deben ser algo que de todas maneras sucederás, sino algo que signifique un desafío o un reto, objetivos poco ambicioso no son de mucha utilidad.
- ❖ **Realistas.-** Deben tener en cuenta las condiciones y circunstancias del entorno en donde se pretende cumplir.
- ❖ **Coherentes.-** Deben estar alineados y ser coherentes con otros objetivos, con la visión, la misión, las políticas, la cultura organizacional y valores de la empresa.

b) Tipos de Objetivos Empresariales

(Nuño, 2017) Manifiesta que existen 4 clasificaciones de los objetivos empresariales los cuales se detallan a continuación:

Tabla 4
Tipos de Objetivos Empresariales

| TIPOS DE OBJETIVOS EMPRESARIALES | | | |
|---|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Tiempo | Naturaleza | Jerarquía | Medición |
| Objetivos a largo plazo | Objetivos Generales | Objetivos Estratégicos | Objetivos Cuantitativos |
| Objetivos a medio plazo | Objetivos Específicos | Objetivos Tácticos | Objetivos Cualitativos |
| Objetivos a corto plazo | | Objetivos Operacionales | |

Fuente: (Nuño, 2017)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

❖ **Objetivos en función del Tiempo**

Objetivos a largo plazo: Objetivos que se formulan para cumplirse dentro de un período entre 3-5 años.

Objetivos a mediano plazo: Objetivos formulados para un periodo entre 1 y 3 años.

Objetivos a corto plazo: Objetivos fijados para cumplirse en menos de 1 año.

❖ **Objetivos en función de su Naturaleza**

Objetivos Generales. - Son los logros finales que se quieren obtener.

Objetivos Específicos. - Son expresados en términos de cantidad y tiempo.

❖ **Objetivos en función de su Jerarquía**

Objetivos Estratégicos. - Objetivos que miran a la empresa como un todo general y que buscan el crecimiento sostenido y constante de la empresa, son objetivos generales a largo plazo, para su consecución, por regla general es necesario que se formulen varios objetivos tácticos que lo refuercen.

Objetivos Tácticos. - Objetivos formulados para cada uno de los departamentos de la empresa.

Objetivos Operacionales. - Se dan a nivel operacional, formulados de manera directa para un trabajador.

❖ **Objetivos según su forma de medir**

Si nos referimos a la planificación estratégica como proceso fundamental y decisivo para el alcance de las metas previamente propuestas están:

Objetivos Cuantitativos. - Objetivos que se fija la empresa para obtener mejores resultados económicos, centrándonos normalmente a corto plazo.

Objetivos Cualitativos.- Objetivos que se fija la empresa para conseguir un mejor posicionamiento e imagen en el mercado en el que compete, el resultado se aprecia a medio/largo plazo.

c) Metodología para fijar objetivos

(Ossa, 2017) Manifiesta que existen 4 metodologías para redactor objetivos válidos pero la más utilizada es la de los objetivos SMART.

Objetivos SMART

- ❖ **Specific (Específico).** - ¿Es el objetivo lo suficientemente detallado? Esa es la pregunta que se debe formular para reconocer si un objetivo es específico.
- ❖ **Measurable (Medible).** - Un objetivo medible es aquel que permite la elección de un indicador, que facilite su seguimiento y el análisis de progreso.
- ❖ **Achievable (Realizable).** - Los objetivos tienen que ajustarse a la realidad de la empresa y entorno. Las metas realizables son retadoras, pero con expectativas realistas y coherentes con las capacidades de la organización.
- ❖ **Result- based (Orientado a los resultados).** - Un objetivo está orientado a los resultados cuando ataca los problemas específicos que enfrenta la compañía y sus directivos y colaboradores.
- ❖ **Time-related (Oportuno).**- ¿Los objetivos están enmarcados en un momento específico? Una meta oportuna le deja claro al equipo el tiempo en el que se debe ejecutar y cumplir.

Metas

(Rodríguez & Fuentes, 2017) Detallan: “Meta es un evento hacia cual dirigimos nuestros esfuerzos concretos”

Se puede agregar con lo expuesto por el autor que las metas son fines más específicos y cuantificables que integran el objetivo. En el ámbito institucional, responden precisamente a la naturaleza de los objetivos estratégicos; es decir recae en la visión que la empresa quiere demostrar a sus clientes.

a) Características de las Metas

(Dueñas, 2016) Comenta que es importante tener en cuenta que los objetivos que se establezcan deben ser específicos y estar atados a las metas estratégicas además las metas tienen cinco características fundamentales que son:

1. **Precisión.-** Una meta precisa debe ser: clara, medible y con plazos de cumplimiento determinados, cada meta debe tener un concepto claro y limitado, así como una métrica que permita saber periódicamente cual es el nivel de cumplimiento de la misma.
2. **Compromiso.-** La única forma de lograr un objetivo es querer alcanzarlo realmente, si el colaborador no se convence del valor de lograr una meta y de la necesidad de cambiar de hábitos para llegar a ella nunca va a poder obtenerla.
3. **Desafío.-** Las metas deben ser desafiantes pero alcanzables, las personas sienten más motivación cuando los objetivos asignados les exigen usar todo su potencial.
4. **Retroalimentación.-** Es necesario crear un ciclo de retroalimentación que permita hacer seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos.

✚ Estrategias Empresariales



Figura 8: Estrategias Empresariales

Fuente: (Contreras, 2013); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

(Contreras, 2013) Manifiesta: “Son los caminos o cursos de acción que permitirán la consecución de los distintos objetivos. Se refieren a como alcanzar los objetivos. Las estrategias pueden ser de diversa índole y su contenido dependerá de la situación particular de la organización”

Se puede decir que para que una estrategia tenga éxito es cuando se generan de manera adecuada los objetivos de la Organización y si los encargados de elaborarlas no tienen bien claro que es lo que desea realmente, de seguro todo lo que haga será un gran fracaso.

❖ Tipos de Estrategias

En la empresa tenemos varias alternativas de estrategias que están de acuerdo a su magnitud, alcance, nivel y a quien va dirigida, según (Flores & Yáñez , 2016) :

- ✓ **Estrategias de Crecimiento.-** Es una estrategia corporativa, la cual aprovecha cada una de las oportunidades y fortalezas con las cuales la empresa para ser competitiva dentro de sus servicios, con el objetivo de incrementar su nicho de mercado actual.
- ✓ **Estrategias Genéricas de Porter.-** Permite liderar en costos, permite establecer costos menores en relación a la competencia dentro de la mano de obra directa, gastos de fabricación y materia prima.
 - *Diferenciación.-* Cuando la empresa ofrece un producto o servicio que siendo comparable con el de otra empresa tiene ciertos atributos que lo hacen único.
 - *Liderazgos en costos.-* Cuando la empresa tiene costes inferiores de la competencia.
 - *Segmentación.-* Trata de que la empresa se centre en unos cuantos mercados objetivos.
- ✓ **Estrategias de Concentración.-** Esta estrategia nos permite ser más específicos y concentrados en el producto o servicio más eficiente de la empresa misma que le permite establecer una imagen eficiente y una eficaz reputación.
- ✓ **Estrategias de Diversificación.-** Establece una expansión de mercados o servicios, por lo mismo que genera ventajas, al contar con una adecuada estructura de manejo de recursos empresariales, reducción de los riesgos y el incremento de la rentabilidad mediante el aprovechamiento de las áreas en mayor crecimiento.
- ✓ **Estrategias de Expansión.-** Permite establecer estrategias relacionadas a la continuidad con cada una de las cosas actuales, por ende garantiza con el desarrollo de la empresa y sin salir del rumbo en la cual se encuentran las empresas.
 - *Penetración de mercados.-* Esta estrategia nos permite incrementar el volumen de ventas en los mercados de mayor acogida para la empresa, con el servicio o producto de mayor preferencia para el consumidor y por ende de la institución, de este modo aumentando sus ventas con los servicios o productos de toda su vida empresarial.
 - *Desarrollo de productos.-* Encargada de elaborar nuevos productos, dentro del mercado actual en las que está inmersa la empresa, mismos que significan innovación o generar un valor agregado a los productos existentes.
 - *Desarrollo de mercados.-* Permite adentrarnos en nuevos mercados con cada uno de los productos tradicionales con el que la empresa es eficiente, del mismo modo genera el desarrollo de mejores mercados competitivos.

Elementos como presupuestos, programas, procedimientos y Diagrama de Gantt son expresados por (García, 2017) de la siguiente manera:

Presupuestos

Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan. El presupuesto es el conjunto de gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Programas

Son esquemas donde se establece la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Son planes que vinculan objetivos, políticos, estrategias, procedimientos, reglas, asignación de funciones y recursos, y las acciones necesarias para alcanzar los objetivos, estableciendo el tiempo necesario para la ejecución de cada una de las etapas de operación.

Procedimientos

Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo. Son planes que señalan una serie de labores concatenadas que deben realizarse de acuerdo a una secuencia cronológica, para alcanzar los objetivos preestablecidos

Diagrama o Grafico de Gantt

Este método gráfico de planificación y control, permite contemplar las fases de inicio y finalización de las diversas actividades, llamado también cronograma de actividades o calendarización, se trata de un gráfico de barras donde representa la duración en días, semanas, meses o años de una actividad. La utilidad de este gráfico radica en que señala la frecuencia en que debe ejecutarse cierto número de actividades en base a la duración de cada una de las mismas.

c) Elementos Analíticos

Diagnostico Situacional

(Pimentel, 2002) Dice: “Un buen diagnóstico situacional permite identificar las causas de los problemas que tiene una empresa y esta contiene dos elementos”.

a) Análisis interno de la organización

El análisis interno es el estudio de los factores claves y la identificación de las fortalezas y debilidades que presenta la organización en su funcionamiento y operación en relación con la misión.

b) Análisis externo de la organización

Se refiere a la identificación de los aspectos exógenos, más allá de la organización, que condicionan su desempeño, tanto en sus aspectos positivos, como negativos.

c) Matriz FODA

(Talancón, 2006) Manifiesta: “La matriz FODA como instrumento viable para realizar análisis organizacional, en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación”

Se agrega con lo expuesto por el autor que El FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite en la lectura vertical analizar los factores internos y por tanto controlables y los factores externos, considerados no controlables.

- ❖ *FORTALEZAS*.- Son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase o aquellos que permiten a la organización funcionar adecuadamente.
- ❖ *OPORTUNIDADES*.- Son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.
- ❖ *DEBILIDADES*.- Son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.
- ❖ *AMENAZAS*.- Son situaciones negativas, externas al programa, proyecto u organización, que pueden atentar contra éste, por lo que llegad al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sostenerla.

Una vez realizado este análisis, la organización estará en condiciones de formular estrategias, las cuales estarán en función de los objetivos que se hayan delimitado. Inclusive este análisis es necesario cuando la organización requiera actualizar o realizar cambios en su misión, visión, valores corporativos y demás aspectos propios de su planificación.

7.3.3. Cuadro de Mando Integral

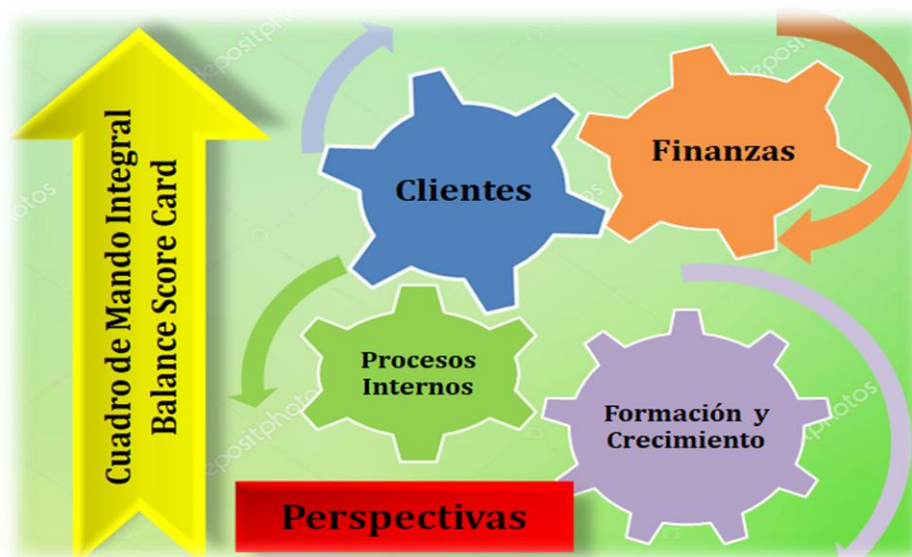


Figura 9: Cuadro de Mando Integral

Fuente: (Scaramussa, 2010); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

a) Mapa Estratégico

El mapa estratégico es una visualización generalizada de la estrategia que utiliza una empresa es una herramienta útil que permite tener más recursos financieros únicamente si los clientes se sienten satisfechos y eso se da gracias a la obtención de buenas estrategias aplicadas por los directivos.

b) Definición del Cuadro de Mando Integral o Balance Score Card

(Scaramussa, 2010) Afirma: “El Balance Score Card es un sistema completo de gerencia que permite la integración tanto de los aspectos del direccionamiento estratégico, como la misma evaluación de desempeño que ha tenido el negocio”.

El balance Score Card es una herramienta que permite implementar la estrategia de una empresa a partir de una serie de medidas de actuación, permitiendo un control permanente sobre todos los factores de la organización, interrelacionando objetivos y relacionándolos con acciones concretas.

c) Perspectiva del Balance Score Card

El Balance Score Card según (People Netx, 2015) convierte la visión de la compañía en acciones concretas mediante un conjunto de indicadores divididos en cuatro perspectivas que son:

- ❖ **Perspectiva Financiera.-** Tiene como objetivo responder a las expectativas de los accionistas, su principal enfoque es crear valor para ellos mediante indicadores de rendimiento que reflejen el comportamiento operativo, crecimiento y sustentabilidad de la empresa.
- ❖ **Perspectiva Clientes.-** Centrarse en lo que la empresa requiere llevar a cabo para garantizar la retención del cliente y la adquisición de clientes futuros para brindar rentabilidad a la organización.
- ❖ **Procesos Internos.-** Identificar los objetivos Estratégicos que están relacionados directamente con los procesos clave de la organización.
- ❖ **Perspectiva de Aprendizaje y crecimiento.-** La empresa debe poner especial atención para obtener resultados a largo plazo, dentro de perspectiva se debe tomar en cuenta aspectos como la tecnología al servicio de los colaboradores, las competencias de la empresa, estructura organizacional, etc.

7.3.4. Factores Estratégicos

Los Factores Estratégicos son factores del entorno de la empresa que ejerce una influencia determinante sobre ella, bien positiva (oportunidad), bien negativa (amenaza). La identificación de los factores del entorno forma parte del análisis del entorno o análisis externo de la empresa.

Tiene repercusiones directas sobre la estrategia de la empresa, la empresa se va a ver influida por el factor, de manera que está deberá identificarlo y analizarlo, con el objeto de determinar el grado de repercusiones que pueden llegar a tener

Requiere de acciones urgentes por parte de la empresa. La Empresa se va a ver obligada a tomar medidas dirigidas a evitar los efectos o el impacto producido por el factor estratégico.

a) Factores Estratégicos de éxito

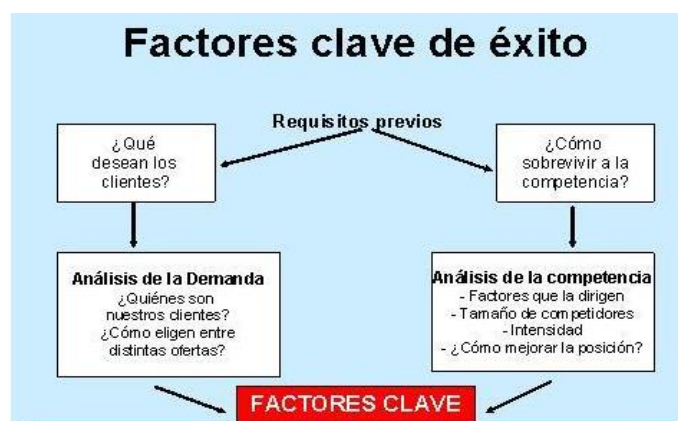


Figura 10: Factores Claves de Éxito
Fuente: (Scaramussa, 2010); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Son factores que rodea la empresa y que es determinante en el éxito de su estrategia, puede ser tanto un factor del entorno como un factor interno de la empresa, se puede definir como aquel atributo que posee la empresa y que debe explotar adecuadamente para alcanzar el éxito.

Los factores claves de éxito es determinante en la obtención de la ventaja competitiva para la empresa, cuando esta es capaz de aprovecharlo, la empresa debe tener en claro que desean sus clientes, determinar cuáles son sus gustos y preferencias; y que deben hacer frente a los competidores mediante un análisis de la competencia para ganar reconocimiento a nivel de mercado.

Existen tres factores estratégicos de éxito que según (Pérez C. , 2017) son fundamentales tomar en cuenta para que la empresa tenga éxito: y estos son:

- a) **Acercamiento a la Estrategia.**- Es descubrir las características genéricas más allá de la posición que dentro de él pueda tener la organización que analizamos: por lo tanto, debemos ser un observador externo del sector.
- b) **Proceso de Dirección Estratégica.**- Es el proceso a través del cual la administración formula, ejecuta y evalúa las acciones que permitirán a la organización lograr sus objetivos a largo plazo.
- c) **Análisis del Entorno.**- Del macro y micro entorno se obtienen los factores relevantes del entorno, del análisis interno genérico se obtienen los factores críticos de éxito.

7.3.5. Desarrollo Organizacional



Figura 11: Elementos del Desarrollo Organizacional
Fuente: (Guizar, 2013); *Elaborado por:* Jaguaco & Manosalvas 2019

✚ Definición

(Guizar, 2013) Informa: “El Desarrollo Organizacional es el estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de identificar los obstáculos que bloquean su eficacia para influir de manera positiva en el éxito de sus objetivos”.

Agregando a lo expuesto por el autor el Desarrollo Organizacional permite mejorar las relaciones interpersonales como forma para impulsar la empresa, es una estrategia de carácter educacional ya que se enfoca en cambiar las creencias, actitudes, valores y estructuras.

El autor Richard Beckhard menciona que es un esfuerzo planificado de las organizaciones desde la alta gerencia, con el fin de incrementar la eficiencia en los subordinados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de tal manera que puedan adaptarse a las nuevas tecnologías, los mercados y los varios retos, incluyendo el mismo cambio vertiginoso. (Pinto, 2012).

Como mencionan los autores el desarrollo organizacional es un proceso que permite mejorar la comunicación interpersonal entre dirigentes y subordinados o trabajadores con el fin de llegar a un acuerdo mutuo y a la vez cumplir con los objetivos de la empresa, también perfecciona el desarrollo tanto de la empresa como de cada área de la misma a través del incremento de nuevos conocimientos, creencias, actitudes, valores, tecnología, mejor comunicación y finalmente ayuda a enfrentarse a nuevos desafíos y adaptarse al cambio.

Importancia del Desarrollo Organizacional

(Cummings, 2010) El Desarrollo Organizacional contribuye cada día a que también las compañías cambien; les ayuda a evaluarse y analizar su ambiente, a revitalizar y recrear sus estrategias, sus estructuras y procesos.

Permite una mejor comunicación entre directivos y trabajadores, entre áreas y departamentos, ya que esto podrá generar un acuerdo mutuo al momento de tomar decisiones, realizar actividades o delegar funciones que afecte o beneficie a la empresa en general fortaleciendo el crecimiento y desarrollo de la misma.

Características

El Desarrollo Organizacional busca una mejora continua dentro de la organización (Vázquez, 2010) menciona que entre las principales características están:

- Es una estrategia educativa porque se basa en la modificación de la cultura organizacional para lograr un cambio planeado en la empresa.
- Los cambios que se buscan están ligados directamente a las exigencias o requerimientos que la organización intenta satisfacer.
- Su fundamento es una metodología que hace hincapié en la importancia del conocimiento experimentado.
- Los agentes de cambio son en su mayoría externos a la organización.

- Implica una relación cooperativa de colaboración entre el agente de cambio y los componentes del sistema cliente.
- Los agentes de cambio comparten un conjunto de valores referentes al mundo en general y a las organizaciones.

Cultura Organizacional

(Giarratana, 2008) Difunde: “La cultura Organizacional es el conjunto de creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman una organización; verá reflejada en ella la personalidad de su creador”.

Como manifiesta el autor la cultura organizacional es un conjunto de creencias, valores, costumbres entre otros implantados con la finalidad de que estas transmitan algo único y representativo que las demás empresas no tienen.

El Cambio Organizacional

(Litterer, 2016) Comenta: “Es una actividad cuya finalidad es mejorar los procesos de solución de problemas y de renovación de la organización, con ayuda de un consultor y uso de la teoría y tecnología, incluyendo sobre otras cosas la investigación de la acción”.

Como determinan el autor el cambio organizacional representa la adaptación de directivos como de trabajadores a los cambios bruscos para mejorar la relación interpersonal que existe entre ellos, tanto en la comunicación, la eficiencia del trabajo, ahorro de tiempo, mayor satisfacción y motivación al realizar.

La Motivación Laboral

La motivación dentro de lo que es el desarrollo organizacional genera un mejor resultado cuando la empresa u organización ocupa un espacio para animar a sus trabajadores ya sea con capacitaciones, cursos, premios de cumplimiento, salidas deportivas entre otros, todo esto contribuye a que cada trabajador con su mente relajada, motivada, y con más conocimiento en su área de trabajo realice de una manera adecuada y eficiente sus actividades y labores, así la empresa tendrá un servicio o producto de calidad.

El Desarrollo Profesional

La gestión del talento humano es importante para el crecimiento, mantenimiento y desarrollo de las organizaciones en todos sus niveles. El sentido del desarrollo del talento humano implica que el empresario valore el lado humano de su organización, enfocándose no solo al desarrollo de sus capacidades y recursos organizacionales, sino también al desarrollo de las competencias profesionales de cada colaborador. (Alles, 2012).

El desarrollo profesional es un punto clave, ya que la empresa le da la oportunidad al trabajador de superarse tanto intelectual como profesionalmente, el cual aporta grandes ideas sin la necesidad de contratar a más personal especializado haciendo que estos, no busquen necesariamente de un aporte económico para sentirse.

Etapas del Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional pasa por las siguientes etapas para que funcione de una manera adecuada dentro de una empresa u organización. (Martínez, 2015)

a) Recolección de Datos

Determinación de la naturaleza y disponibilidad de los datos necesarios y de los métodos utilizables para su recolección dentro de la organización. Incluye métodos y técnicas para describir el sistema organizacional, las relaciones entre sus elementos y las maneras de identificar problemas y asuntos más importantes.

b) Diagnóstico Organizacional

Del análisis de datos recolectados se realiza la interpretación y diagnóstico. Se trata de identificar los principales problemas, sus consecuencias y establecer prioridades y objetivos.

c) Acción de Intervención

Se selecciona cual es la solución más adecuada para solucionar el problema organizacional. Esta no se puede decir que es la fase final del desarrollo organizacional ya que este es continuo y una etapa capaz de facilitar el proceso sobre una base de continuidad.

Modelos de Desarrollo Organizacional.

No hay una estrategia ideal para el desarrollo organizacional existen modelos y estrategias más o menos adecuados a determinar situaciones o problemas.

Pero lo que corresponde a los modelos su diseño abarca desde los cambios estructurales (formales), hasta la alteración del comportamiento (cultural y clima organizacional). (Martínez, 2015)

a) Modelos relacionados con alteraciones del comportamiento

Este modelo relacionado con las alteraciones del comportamiento trata de mejorar e impulsar tanto a líderes como a trabajadores hacia una mayor participación y comunicación dentro de la organización.

El desarrollo organizacional es anti-autoritario y trabaja en las siguientes variables:

- El desarrollo de equipos
- El suministro de informaciones adicionales
- El análisis transaccional
- Reuniones de confrontación
- Tratamiento de conflicto intergrupar
- Laboratorio de sensibilidad

Estas variables permitirán determinar cómo es la relación laboral entre gerentes y trabajadores.

b) Modelos relacionados con alteraciones estructurales

Los principales modelos relacionados con las alteraciones estructurales son:

- El managerial gris o D.O. de tipo gris
- El modelo de Lawrence y Lorsh
- El modelo 3D de la eficiencia Gerencial de Redding.

Pero de estos destaca el modelo Managerial gris o D.O del tipo gris propuesto por Blake y Mouton (1989) parten del supuesto de que el cambio organizacional comienza con el cambio individual.

El managerial gris es una malla compuesta de dos ejes, el eje horizontal que representa la preocupación por la producción donde es una serie continua de 9 puntos en la cual 9 representa una alta preocupación por la producción y 1 es una baja preocupación por la producción. El eje vertical representa la preocupación por las personas igual es una serie de 9 puntos donde 9 es un grado muy alto y 1 un grado muy bajo de preocupación por las personas.

c) Modelos de Diagnostico organizacional.

Estos modelos son muy importantes para determinar el funcionamiento de las organizaciones indican las variables claves para tener un mejor conocimiento del quehacer organizacional.

Estos modelos se aplican para generar una retroalimentación para los directivos y propiciar la aplicación de medidas correctivas.

Técnicas del Desarrollo Organizacional

(Candela, 2008) Menciona las siguientes técnicas:

- Método de retroalimentación de datos
- Desarrollo de equipos
- Enriquecimiento y ampliación del puesto

- Entrenamiento en sensibilidad
- Consultora de procesos

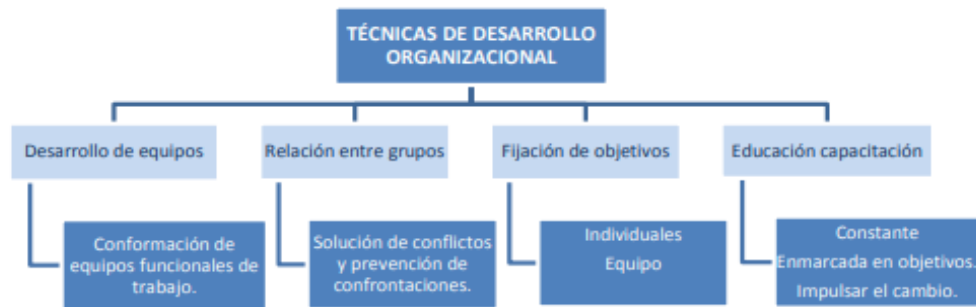


Figura 12: Técnicas de Desarrollo Organizacional

Elaborado por: El Grupo de Investigación; **Fuente:** Silvia Herrera (Universidad Regional Autónoma de los Andes)

La Organización Ideal

(Valdez, 2011) Para darnos una idea de la naturaleza y objetivos del Desarrollo Organizacional es necesario tener una definición de cómo sería una organización ideal. Desde luego sólo se pueden señalar algunas de las características de la organización sana:

- Las personas realizan su trabajo de acuerdo a los objetivos y planes establecidos.
- Las decisiones se toman de las fuentes de información.
- Los miembros de la organización se recompensan o sancionan dependiendo del grado en que hayan alcanzado las metas organizacionales.
- La comunicación no se distorsiona.
- Hay poca energía gastada en conflictos por dificultades personales.
- La organización es un sistema abierto.

El desarrollo organizacional logra sus objetivos por medio de intervenciones planeadas, que aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento.

De acuerdo con el autor una organización ideal sería la que todo está en orden donde se realizan actividades de acuerdo a lo dispuesto por los líderes donde hay una comunicación fluida entre directivos y empleados en si donde todas las tareas, actividades y objetivos se cumplan de una manera planeada, correcta.

El Cambio Planeado

(Valdez, 2011) El Desarrollo Organizacional se destina a desarrollar los recursos internos del organismo para los cambios eficientes del futuro, comprende lo siguiente:

- Enfoque en la organización total.
- Uso de un Agente de Cambio
- Resolución de Problemas.
- Aprendizaje Experimental
- Retroalimentación
- Formación de Equipo.

Estas actividades buscan que el cambio planeado aumente la efectividad total de la organización. Actividades como revisión, entrada, diagnóstico, planeación, acción, evaluación. Son pasos que a simple vista parecen simples, pero en la práctica rara vez se siguen. Las estrategias de cambio se modifican sobre la base de un diagnóstico continuado y un re-diagnóstico de la situación. Aquí es el momento crucial en el cual la comunicación juega un papel vital.

8. Metodología de la Investigación

Problema

La Iglesia Santiago de Machachi se dedica a ofrecer servicios eclesiales que permite a las personas mantener un estilo de vida que ayude al fortalecimiento espiritual y al servicio al prójimo.

El principal problema está en que la Iglesia no cuenta con procesos de desarrollo organizacional partiendo por la inexistencia de un Plan Estratégico que permita que sus actividades mantengan un orden específico y que fortalezca el sentido de unión entre trabajadores y colaboradores, pues no tienen especificados hacia donde van sus esfuerzos, que valores los representa y que imagen quieren reflejar hacia los clientes.

Solución

A través del análisis realizado a la Iglesia Santiago de Machachi se ha visto la necesidad de Definir factores estratégicos de éxito que permita mejorar el desarrollo organizacional de la Iglesia partiendo por un Plan Estratégico que mejorará significativamente la comunicación éntrelos miembros de la iglesia y que permitirá brindar servicios eclesiales de calidad.

8.1. Fuentes de Información

Las fuentes de información que se utilizaron para el presente proyecto serán detalladas a continuación:

8.1.1. Fuentes Primarias

Estas fuentes se utilizaron por los nuevos datos que se obtuvieron directamente de Iglesia Santiago de Machachi, como opiniones de los sacerdotes a cargo de la dirección, trabajadores, y demás entes que interviene en el problema.

Al obtener nuevos datos que no se pueden encontrar fácilmente en otros medios, nos dan a entender que estos proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación.

8.1.2. Fuentes Secundarias

Se utilizaron fuentes secundarias como libros, datos científicos, enciclopedias, revistas, resúmenes entre otras fuentes bibliográficas que nos permitieron reforzar los conocimientos obtenidos a través de las fuentes primarias.

8.2.Enfoque de la Investigación

8.2.1. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo permitió recolectar datos numéricos a través de la prueba de chi cuadrado que nos permitió comprobar que si hay factores estratégicos dentro de la Planificación Estratégica que nos ayudará a mejorar significativamente al desarrollo organizacional.

8.2.2. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo permitió recolectar datos e información en base a la observación y con la aplicación de entrevistas a los directivos se determinó en qué situación se encuentra la iglesia, que falencias tiene de forma general, cuáles son sus actividades y que comportamiento tienen los trabajadores y colaboradores.

8.3.Tipo de Investigación

8.3.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva permitió encontrar soluciones a los problemas centrales que se encuentran en la iglesia a través de las técnicas de la observación, de la encuesta, concluyendo con las condiciones que se encuentra la misma, para definir los principales factores estratégicos que mejoren el desarrollo organizacional.

8.4.Alcance de la Investigación

8.4.1. Alcance Correlacional

El alcance correlacional permitió relacionar las dos variables de estudio encontrando diversas soluciones a los problemas centrales, también nos ayudó a predecir posibles problemas futuros, se pude decir que el alcance correlacional que se aplicó dentro de la investigación fue de la siguiente manera: ¿Cómo incide los factores estratégicos de éxito en el desarrollo organizacional de la Iglesia Santiago de Machachi?

8.5. Métodos

8.5.1. Método Deductivo – Inductivo

Es aquella que partió de situaciones generales explicativas del marco teórico fundamentando la elaboración de Factores Estratégicos para el mejoramiento del Desarrollo Organizacional.

8.5.2. Método Analítico – Sintético

Es aquel que permitió examinar en profundidad las características internas y externas de la Iglesia, analizando adecuadamente los problemas existentes.

8.5.3. Método Descriptivo

Consistió en la observación actual de hechos, fenómeno la cual no se limitó en la recolección, tabulación de la información sino que se involucró la interpretación y análisis. A través de ello se detalló el problema existente

8.6. Técnicas e Instrumentos

8.6.1. Técnicas

a) Observación

La observación fue la técnica que permitió al grupo de investigación registrar los datos que aportan otras fuentes como los directivos, trabajadores y colaboradores.

b) Entrevista

Esta fue aplicada porque ayudó a recabar información de forma verbal a través de preguntas diseñadas estratégicamente para determinar las debilidades dentro la iglesia y además se realizó para saber el nivel de satisfacción de los usuarios.

c) Encuesta

La encuesta fue destinada para obtener datos internos y externos, para la obtención de datos internos se aplicó al personal de la Iglesia y en el caso de los datos externos fue a los usuarios de la ciudad de Machachi cuyas opiniones interesan.

8.6.2. Instrumentos

Para este trabajo de investigación se utilizó tres tipos de instrumentos, el cuestionario, ficha de entrevista y la ficha de observación que permitieron recopilar información verídica.

a) Lista de Cotejo

Este instrumento permitió identificar el comportamiento y actitudes presentadas en cada área que conforma la Iglesia, ya que permitió dar una valoración que fue la base para establecer el diagnóstico situacional de la misma.

b) Ficha de Entrevista

Se aplicó una ficha de entrevista dentro de la investigación para poder elaborar conclusiones sobre la problemática existente en la Iglesia Santiago de Machachi estableciendo sus principales necesidades y obteniendo información eficiente.

c) Cuestionario

Dentro de la investigación se desarrolló el cuestionario que es la técnica de recolección de datos más utilizado, se formuló preguntas puntuales a los usuarios de la Iglesia Santiago de Machachi y a los trabajadores y colaboradores.

9. Análisis y Discusión de Resultados

9.1. Análisis y tabulación

Se utilizará metodología estadística en la tabulación e interpretación de información y datos con la utilización del Programa SPSS 20.

9.2. Informe

Finalmente se elaborará un informe de las conclusiones obtenidas con la aplicación de las encuestas lo cual servirá de base para establecer la propuesta que ayudará a mejorar la gestión administrativa.

9.3. Unidad de Estudio

9.3.1. Población

Se ha tomado como referencia los datos otorgados por (INEC, 2019) quienes a través de sus proyecciones poblacionales se pudo tener la población de la Parroquia Urbana de Machachi.

A continuación se presentará la obtención de la Población de la ciudad de Machachi:

Tabla 5

Obtención de la Población de Machachi

| Población | |
|-----------------------|------------------------------|
| Geográfica | Parroquia Urbana de Machachi |
| Demográfica | Personas entre 18 a 50 años |
| Gustos y preferencias | Religión Católica |

Fuente: (INEC, 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

La población del Cantón Mejía es de 105.637 habitantes, la parroquia urbana de Machachi (Ciudad de Machachi) representa el 19,82% del cantón, a continuación se presenta desglosado el número de habitantes, por hombres (48,23%) y por mujeres (51,77%) expresadas con las variables de la tabla 6:

Tabla 6
Población Ciudad de Machachi

| Población | | Hombres | Mujeres |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ciudad de Machachi | 20.937 habitantes | 10.098 habitantes | 10.839 habitantes |
| 18 a 50 años (55,87%) | 11.698 habitantes | 5.642 habitantes | 6.056 habitantes |
| Religión Católica (65%) | 7.604 habitantes | 3.667 habitantes | 3.937 habitantes |

Fuente: (INEC, 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

9.3.2. Muestra

El tamaño del universo considerado para el proyecto será finito, el cálculo se realizó en base a la población de hombres y mujeres entre los 18 a 50 años de la ciudad de Machachi, que sean católicos.

Tabla 7
Obtención de la Muestra

| Población | |
|-------------------------|-------------------|
| Ciudad de Machachi | 20.937 habitantes |
| 18 a 50 años (55,87%) | 11.698 habitantes |
| Religión Católica (65%) | 7.604 habitantes |

Fuente: (INEC, 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 N \cdot pq}{e^2(N - 1) + \sigma^2 \cdot pq}$$

Dónde:

σ = Nivel de confianza

N = Universo o población

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error de estimación (precisión en los resultados)

n = Número de elementos (tamaño de la muestra)

Los datos que se utilizaron para el cálculo del tamaño de la muestra fueron:

$$\sigma = 95\%$$

$$N = 7.604$$

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$e = 0,05$$

$$n =$$

Número de encuestas para Machachi

$$n = \frac{1,96^2(7.604) \cdot (0,50)(0,50)}{0,05^2(7.604 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{7.302,8816}{19,9679}$$

$$n = 366 \text{ Encuestas}$$

A continuación se presentara la distribución del número de encuestas para aplicar tanto internamente como externamente:

Tabla 8

Obtención de números de encuestas

| Población | Número de personas | Porcentaje de participación | Número de encuestas |
|------------------|---------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| PEA Católico | 7304 personas | 96% | 351 |
| Personal Interno | 300 personas | 4% | 15 |
| TOTAL | 7604 personas | 100% | 366 |

Fuente: (INEC, 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

9.3.3. Análisis y Resultados

A continuación se presenta los instrumentos utilizados para el análisis y obtención de los principales problemas existentes en la Iglesia Santiago de Machachi.

Se deja como constancia la utilización de la ficha de cotejo como instrumento inicial para evaluar el impacto obtenido en la realización de las actividades de cada área de la Iglesia que serán estudiadas en el diagnóstico situacional de la misma.

En el caso de las encuesta se toma como referencia una de satisfacción de los usuarios y la otra para el personal interno.

a) Instrumento 1- Ficha de Cotejo

| Grupo de investigación: | | Fecha: 05/12/2019 | | | |
|-------------------------|--|---|-----------|---------|-------------|
| Lista de cotejo: | | Actividades que realizan dentro de la iglesia | | | |
| | PREGUNTAS | EXCELENTE | APROPIADO | REGULAR | INAPROPIADO |
| 1. | Planifican las actividades. | | | | X |
| 2. | Comunicación con los empleados | | | X | |
| 3. | Manejo de quejas | | | X | |
| 4. | Elaboración de Filosofía Empresarial | | | | X |
| 5. | Implementación de políticas empresariales | | | | X |
| 6. | Implementación de Objetivos | | | | X |
| 7. | Creación y difusión de Valores | | | X | |
| 8. | Toma de decisiones para resolver problemas | | | X | |
| 9. | Manejo de redes sociales | | | | X |
| 10. | Manejo del Ambiente de trabajo. | | | | X |
| 11. | Pago de servicios básicos de la Iglesia | | X | | |
| 12. | Pago de Trabajadores | | X | | |
| 13. | Llevar Contabilidad | X | | | |
| 14. | Registrar Operaciones contables diarias | | | | X |
| 15. | Elaboración de presupuestos para cada área. | | | | X |
| 16. | Llevar un control de los sacramentos | | | X | |
| 17. | Registrar los bautizos realizados al mes | | | X | |
| 18. | Realizar los cursos Pre -bautismales | X | | | |
| 19. | Realizar los cursos Pre- Matrimoniales | X | | | |
| 20. | Registrar matrimonios | | | X | |
| 21. | Anotar las intenciones de manera electrónica. | | | X | |
| 22. | Recaudar dinero por el sacramento | | X | | |
| 23. | Registrar los matrimonios realizados al mes | | | X | |
| 24. | Realizar ceremonias del catecismo | X | | | |
| 25. | Realizar inscripciones | | X | | |
| 26. | Separar niveles de formación. | | | X | |
| 27. | Asignar catequistas a cada nivel. | | | | X |
| 28. | Realizar clases de preparación para catequistas. | | | | X |

| | | | | | |
|----------------|--|---|---|---|---|
| 29 | Llevar control de asistencia de catequistas. | | | | X |
| 30 | Asignar aula para cada nivel de formación | | | X | |
| 31 | Programar las actividades del año con coordinadores. | | | X | |
| 32 | Programar reuniones de Padres de Familia | | | | X |
| 33 | Creación de programas sociales | | X | | |
| 34 | Recaudar vivieres. | | X | | |
| 35 | Recaudar ropa usada. | | X | | |
| 36 | Vender ropa. | | | X | |
| 37 | Repartir dinero con personas de escasos recursos. | X | | | |
| 38 | Realizar programas de incentivos y premios. | | X | | |
| 39 | Realizar programas de navidad | | X | | |
| 40 | Realizar programas de visitas a orfanatos. | | | X | |
| 41 | Realizar programas para el día del niño | | | X | |
| 42 | Realizar programas para el día del Padre y madre | | | X | |
| 43 | Realizar convivencias con la comunidad. | | | X | |
| 44 | Realizar alabanza a través de la música | X | | | |
| 45 | Realizar programas para jóvenes con problemas de drogadicción | | | | X |
| 46 | Realizar programas para chicas embarazadas. | | | | X |
| 47 | Realizar retiros de sanación para mujeres con problemas de violencia intrafamiliar | | | | X |
| 48 | Retiros de sanación para familias. | | | | X |
| 49 | Capacitaciones en cursos de Biblia. | | | X | |
| 50 | Talleres para aprender a tocar un instrumento musical. | X | | | |
| Observaciones: | | | | | |
| Avaluó: | | Se puede deducir que existe una gran despreocupación por parte de los directivos al momento realizar actividades básicas para brindar un servicio de calidad que satisfaga tanto al usuario, como a los colaboradores y trabajadores en general de la Iglesia Santiago de Machachi. | | | |

b) Instrumento 2 – Ficha de Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE COMERCIO



ENTREVISTA REALIZADA AL PÁRROCO DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI

Objetivo.- Identificar el manejo gerencial y administrativo, el grado de satisfacción de los servicios eclesiales que brinda la Iglesia Santiago Apóstol de Machachi, la misma que nos permitirá el desarrollo de un adecuado plan estratégico.

Instrucción.- Por favor responda las preguntas planteadas de una forma clara y precisa ya que la información recabada será utilizada para el desarrollo de la investigación.

1. ¿Qué considera que le falta a la Iglesia para mejorar y estar a la par que otras?

.....
.....
.....

2. ¿Qué problema considera usted que es el principal dentro de la Iglesia?

.....
.....
.....

3. ¿Las actividades de la Iglesia se realizan con una planificación que es notificada a todas las personas que interviene en estas?

.....
.....
.....

4. ¿La Iglesia está organizada por áreas o departamentos?

.....
.....
.....

5. ¿Considera que la Iglesia si debería contar con una misión y visión que le permita un trabajo conjunto con todos los trabajadores y colaboradores de la misma?

.....
.....
.....

6. ¿Con que valores considera que son la base de la Iglesia y de todos sus miembros?

.....
.....
.....

7. ¿La Iglesia tiene especificado que función realiza cada una de los colaboradores y trabajadores en sus actividades?

.....
.....
.....

8. ¿Considera importante que cada trabajador tenga un trabajo digno realizando las actividades que le toca?

.....
.....
.....

9. ¿Dentro de la iglesia en especial de los trabajadores que conductas no serían aceptadas, que en especial fueran motivo de despido?

.....
.....
.....

10. ¿Cómo maneja la comunicación dentro de la Iglesia con trabajadores y colaboradores?

.....
.....
.....

11. ¿Cómo son atendidas las quejas de los usuarios por parte de usted?

.....
.....
.....

12. ¿Se realizan capacitaciones para los trabajadores y colaboradores que están en la Iglesia?

.....
.....
.....

13. ¿La Iglesia cuenta con algún registro que le permita establecer cuánto gana al día en la prestación de servicios eclesiales?

.....
.....
.....

14. ¿Necesitan algún requisito fundamental o está establecido algún parámetro a la hora de contratar nuevo personal para la Iglesia?

.....
.....
.....
.....

15. ¿La Iglesia cuenta con una estructura organizacional?

.....
.....
.....

16. ¿Todas las decisiones son tomadas directamente por usted o realiza primero una reunión con los demás colaboradores?

.....
.....
.....

17. ¿Al momento de solucionar conflictos internos en el caso de la catequesis y de los grupos parroquiales pasan directamente a usted o hay encargados a los que se les da la potestad de resolverlos primero?

.....
.....
.....

18. ¿Se lleva algún control de cuantas misas, bautizos, primeras comuniones y confirmaciones de realizan al mes o diariamente en la Iglesia?

.....
.....
.....

19. ¿Usted sabe de los beneficios de contar con una planificación estratégica para la Iglesia?

.....
.....
.....

20. ¿Usted estaría dispuesto a invertir dinero para mejorar el servicio que brinda la iglesia?

.....
.....
.....

c) Instrumento 3- Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO



Objetivo. - Recopilar información sobre la calidad de los servicios de la Parroquia Eclesial Santiago de la ciudad de Machachi.

Instrucción.- Lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste lo que usted considera necesario:

Edad:.....

Sexo:.....

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | |
|----------------------|---|---------------|-----------------|-----------------|---|---|---|---|
| Muy Lento | Lento | Moderado | Rápido | Muy Rápido | | | | |
| N° | PREGUNTAS | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Cómo considera el tiempo en el cual usted recibe un servicio por parte iglesia? | | | | | | | |
| 2 | ¿Cómo considera usted que se atienden las quejas que realizan los clientes por los servicios que brinda la iglesia? | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente | | | | |
| N° | PREGUNTAS | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Cómo califica la atención que recibe del personal y colaboradores? | | | | | | | |
| 4 | ¿Cómo considera usted la infraestructura donde se brinda los servicios de la iglesia Santiago de Machachi? | | | | | | | |
| 5 | ¿Cómo considera la publicidad utilizada por la Iglesia Santiago de Machachi? | | | | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca | | | | |
| N° | PREGUNTAS | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Usted se siente satisfecho con los servicios que adquiere en la iglesia Santiago de Machachi? | | | | | | | |
| 7 | ¿Sabe usted cómo se invierte el dinero recaudado por los servicios brindados en la Iglesia Santiago de Machachi? | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que la iglesia Santiago de Machachi realiza sus actividades de una manera adecuada y ordenada? | | | | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| Demasiado importante | Muy importante | Importante | Poco Importante | Nada importante | | | | |
| N° | PREGUNTAS | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Cómo considera usted que la iglesia Santiago de Machachi implemente tecnología en sus actividades? | | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo considera usted que la iglesia reciba ayudas económicas por parte de la comunidad? | | | | | | | |
| 11 | ¿Cómo considera usted que la iglesia otorgue capacitaciones para mejorar los servicios que la misma brinda? | | | | | | | |

Análisis y Tabulación Encuesta Externa

P1. ¿Cómo considera el tiempo en el cual usted recibe un servicio por parte de la Iglesia?

Tabla 9
Tiempo de Servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy Lento | 128 | 36,5 | 36,5 | 36,5 |
| Lento | 70 | 19,9 | 19,9 | 56,4 |
| Moderado | 117 | 33,3 | 33,3 | 89,7 |
| Rápido | 28 | 8,0 | 8,0 | 97,7 |
| Muy Rápido | 8 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Se ha podido analizar que las personas que adquieren un servicio por parte de la Iglesia Santiago de Machachi considera que el tiempo de servicio brindado no es el esperado, manifestando que han tenido en varias ocasiones que esperar por varias horas en el caso de misas, y que este fenómeno se presenta más a menudo cuando la catequesis tiene sus celebraciones de finalización de año, donde el tiempo de servicio es aún más lento.

P2. ¿Cómo considera usted que se atiende las quejas que realizan los clientes por los servicios que brinda la Iglesia?

Tabla 10
Atención de quejas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy Lento | 148 | 42,2 | 42,2 | 42,2 |
| Lento | 99 | 28,2 | 28,2 | 70,4 |
| Moderado | 78 | 22,2 | 22,2 | 92,6 |
| Rápido | 21 | 6,0 | 6,0 | 98,6 |
| Muy Rápido | 5 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Se ha podido observar que las quejas que tienen las personas por los servicios brindados no son atendidas a tiempo al contrario se han demorado mucho las autoridades, en ocasiones han tenido que esperar semanas para que sean escuchadas, generando mucha molestia en las personas que adquieren frecuentemente de estos servicios.

P3. ¿Cómo califica la atención que recibe del personal y colaboradores?

Tabla 11

Atención de Personal y Colaboradores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 116 | 33,0 | 33,0 | 33,0 |
| Regular | 41 | 11,7 | 11,7 | 44,7 |
| Bueno | 83 | 23,6 | 23,6 | 68,4 |
| Muy Bueno | 61 | 17,4 | 17,4 | 85,8 |
| Excelente | 50 | 14,2 | 14,2 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

La atención recibida por parte del personal y colaboradores es calificada por los usuarios de la Iglesia Santiago de Machachi como mala debido a la falta de simpatía en especial cuando las personas desean participar dentro de los grupos parroquiales; en ocasiones ha habido inconvenientes con la atención de la secretaria y del Sacristán quienes no han podido ayudar de manera amable quienes buscan adquirir algún tipo de servicio.

P4. ¿Cómo considera usted la infraestructura donde se brinda los servicios de la Iglesia Santiago de Machachi?

Tabla 12

Infraestructura de la Iglesia

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 156 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| Regular | 102 | 29,1 | 29,1 | 73,5 |
| Bueno | 67 | 19,1 | 19,1 | 92,6 |
| Muy Bueno | 15 | 4,3 | 4,3 | 96,9 |
| Excelente | 11 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

La infraestructura es calificada por las personas como insuficiente más para el caso de los niños de la catequesis, donde se presentó quejas por el manejo del establecimiento, ya que no tiene las adecuaciones necesarias en seguridad, y no cuenta con bancas completas para cubrir la cantidad de niños que asisten a la misma, generando molestias en los padres de familia de los niños que consideran que han cancelado una matrícula para que los niños se sientan cómodos, por lo que deberían de contar con las necesidades básicas como es el caso de los baños, los cuales cada niño tiene que cancelar un valor de 10 centavos, otra de las situaciones que molesta es que los niños son trasladados a la Escuela de la Iglesia donde se ha presentado problemas con los padres de familia de esta, ya que no se sabe quién es el responsable en el caso de pérdidas.

P5. ¿Cómo considera la publicidad utilizada por la Iglesia Santiago de Machachi?

Tabla 13
Publicidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Malo | 247 | 70,4 | 70,4 | 70,4 |
| Regular | 59 | 16,8 | 16,8 | 87,2 |
| Bueno | 28 | 8,0 | 8,0 | 95,2 |
| Muy Bueno | 11 | 3,1 | 3,1 | 98,3 |
| Excelente | 6 | 1,7 | 1,7 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Se considera que la publicidad de la iglesia Santiago de Machachi no es la más adecuada ya que a pesar de contar con una página de Facebook muchos de los servicios que tiene la misma no son difundidos de manera precisa cuenta con información que no es real, ni transmite comunicados de importancia que sirva, por lo que muchos usuarios han preferido no tomarla como medio de confianza para obtener información.

P6. ¿Usted se siente satisfecho con los servicios que adquieren en la Iglesia Santiago de Machachi?

Tabla 14
Satisfacción de Servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 92 | 26,2 | 26,2 | 26,2 |
| Casi Nunca | 51 | 14,5 | 14,5 | 40,7 |
| Algunas Veces | 110 | 31,3 | 31,3 | 72,1 |
| Casi Siempre | 49 | 14,0 | 14,0 | 86,0 |
| Siempre | 49 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Se puede observar que las personas no se sienten satisfechas con los servicios que la Iglesia brinda consideran que en varios aspectos, en especial en la forma de transmitir los servicios, ya que en varios sectores de la ciudad aún carece de una integración por parte de la iglesia que hace que muchos de las personas se sientan desintegradas y decidan ir a otras parroquias, otro caso en cuestión es la inconformidad presentada los grupos parroquiales , pues la comunidad no sabe exactamente qué servicio están brindando.

P7. ¿Sabe usted cómo se invierte el dinero recaudado por los servicios brindados en la Iglesia Santiago de Machachi?

Tabla 15
Dinero Recaudado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 284 | 80,9 | 80,9 | 80,9 |
| Casi Nunca | 55 | 15,7 | 15,7 | 96,6 |
| Algunas Veces | 10 | 2,8 | 2,8 | 99,4 |
| Casi siempre | 1 | ,3 | ,3 | 99,7 |
| Siempre | 1 | ,3 | ,3 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se puede observar que las personas nunca supieron en que se invierte el dinero que se recoge en la Iglesia a pesar de que las nuevas autoridades han expresado que si se ha dado informes, es una gran parte que manifiesta que no sabe.

P8. ¿Considera que la Iglesia Santiago de Machachi realiza sus actividades de manera adecuada y ordenada?

Tabla 16

Forma de realizar actividades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Nunca | 191 | 54,4 | 54,4 | 54,4 |
| Casi Nunca | 40 | 11,4 | 11,4 | 65,8 |
| Algunas Veces | 70 | 19,9 | 19,9 | 85,8 |
| Casi Siempre | 32 | 9,1 | 9,1 | 94,9 |
| Siempre | 18 | 5,1 | 5,1 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Las actividades realizadas en la iglesia son consideradas como muy desordenadas ya que quienes están a cargo de ellas, no saben cómo hacer lo que les corresponde generando muchas molestias, uno de los casos más pronunciados es la falta de empatía en el servicio de misas que se brinda, ya que en ocasiones no son tomados con la seriedad correspondiente habiendo muchos casos de olvidos por parte de quienes dan el servicio generando desconfianza e indiferencia por parte de quienes utilizan los servicios de la Iglesia.

P9. ¿Cómo considera que la Iglesia Santiago de Machachi implemente tecnología en sus actividades?

Tabla 17
Uso de Tecnología

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nada Importante | 4 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Poco Importante | 3 | ,9 | ,9 | 2,0 |
| Importante | 52 | 14,8 | 14,8 | 16,8 |
| Muy Importante | 103 | 29,3 | 29,3 | 46,2 |
| Demasiado Importante | 189 | 53,8 | 53,8 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Las personas que adquieren los servicios de la iglesia consideran que si es adecuado implementar tecnología en sus actividades, como lo es en el caso de la manera en cómo se lleva las misas, o como se debe dar clases a los niños del catecismo, donde se pueda tener de manera más rápida los servicios.

P10. ¿Cómo considera usted que la Iglesia Santiago de Machachi reciba ayudas económicas y sociales por parte de la comunidad?

Tabla 18
Ayudas Económicas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nada | 52 | 14,8 | 14,8 | 14,8 |
| Importante | | | | |
| Poco Importante | 22 | 6,3 | 6,3 | 21,1 |
| Importante | 101 | 28,8 | 28,8 | 49,9 |
| Muy Importante | 40 | 11,4 | 11,4 | 61,3 |
| Demasiado Importante | 136 | 38,7 | 38,7 | 100,0 |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Las personas consideran y están a favor de ayudar económicamente a la Iglesia si es necesario para mejorar en el caso de la catequesis la estadía de los niños, están en favor de ayudar en lo que requiera las autoridades para mejorar la forma en cómo se dan los servicios de parte de la Iglesia y consideran además que es un aporte que pueden dejar para las futuras generaciones que continúen con la misma tradición.

P11. ¿Cómo considera usted que la Iglesia Santiago de Machachi otorgue capacitaciones para mejorar los servicios que brinda?

Tabla 19
Capacitaciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nada | 5 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| Importante | | | | |
| Poco | 5 | 1,4 | 1,4 | 2,8 |
| Importante | | | | |
| Importante | 50 | 14,2 | 14,2 | 17,1 |
| Muy | 73 | 20,8 | 20,8 | 37,9 |
| Importante | | | | |
| Demasiado | 218 | 62,1 | 62,1 | 100,0 |
| Importante | | | | |
| Total | 351 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Las capacitaciones para las personas que adquieren servicios de la Iglesia Santiago de Machachi son indispensables para que se pueda obtener mejores forma de convivencia de quienes adquieren los servicios, en el caso de la catequesis es fundamental que los catequistas tengan una preparación adecuada y constante debido a que muchos de los problemas sociales y familiares son llevados con más frecuencia a la catequesis es por eso que las capacitaciones sería un arma de apoyo para que los catequistas puedan direccionar a los niños a su cargo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO INTERNO



Objetivo. - Recopilar información sobre la calidad de los servicios y el funcionamiento del ámbito administrativo de la Iglesia Santiago de la ciudad de Machachi, para el desarrollo de un Plan Estratégico.

Instrucción.- El presente cuestionario cuenta con las siguientes categorías:

| 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | |
|-----------|--|------------|--|---------------|--|--------------|---|------------|---|---|
| Nunca | | Casi Nunca | | Algunas veces | | Casi Siempre | | Siempre | | |
| N° | PREGUNTAS | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La Iglesia Santiago de Machachi planifica sus actividades utilizando la información necesaria. | | | | | | | | | |
| 2 | ¿Usted considera que la misión y la visión mejoren el desarrollo de la iglesia? | | | | | | | | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia se plantean objetivos en la iglesia? | | | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera que la iglesia crea políticas en relación al servicio que ofrece? | | | | | | | | | |
| 5 | La Iglesia realiza políticas de personal como selección, contratación para conseguir sus objetivos. | | | | | | | | | |
| 6 | ¿Con que frecuencia considera que se realicen capacitaciones a todos los trabajadores y colaboradores de la Iglesia? | | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera que los servicios que brindan la Iglesia generan alguna rentabilidad? | | | | | | | | | |
| 8 | ¿La iglesia Santiago de Machachi debería llevar un registro de actividades y recursos? | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera que se realice una evaluación del cumplimiento de las actividades? | | | | | | | | | |
| 10 | ¿Se utilizan de manera adecuada los recursos materiales, equipos para mejorar los servicios que ofrece la Iglesia? | | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que el dinero recaudado por la Iglesia está correctamente invertido? | | | | | | | | | |
| 1 | | 4 | | 3 | | 2 | | 5 | | |
| Muy Lento | | Lento | | Moderado | | Rápido | | Muy Rápido | | |
| N° | PREGUNTAS | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿De qué manera considera que se toman las decisiones en la Iglesia? | | | | | | | | | |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
|----|---|---------|-------|-----------|-----------|---|---|---|
| | Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente | | | |
| N° | PREGUNTAS | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Cómo considera la comunicación entre autoridades y trabajadores dentro de la Iglesia? | | | | | | | |
| 14 | ¿Cómo califica las relaciones personales que existen entre los empleados y colaboradores de la iglesia? | | | | | | | |
| 15 | ¿Cómo considera las instalaciones de su área de trabajo? | | | | | | | |
| 16 | ¿Cómo considera la manera de utilizar las redes sociales para brindar información de servicios? | | | | | | | |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
|----|---|-----------------|------------|----------------|----------------------|---|---|---|
| | Nada importante | Poco Importante | Importante | Muy Importante | Demasiado Importante | | | |
| N° | PREGUNTAS | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Considera que las personas y colaboradores conozcan y acepten los valores inculcados por la iglesia y lo asuma en su trabajo diario? | | | | | | | |
| 18 | ¿Cómo considera usted la existencia de una mejora continua en la administración y organización de la Iglesia? | | | | | | | |
| 19 | ¿Cómo considera la implementación de un Manual de Funciones que especifique lo que cada persona debe realizar? | | | | | | | |

20. ¿Cuál de los siguientes factores considera que requiere mejora por parte de la Iglesia?

- a) Sistema informático
- b) Planificación
- c) Atención
- d) Instalaciones
- e) Manual de funciones

Análisis y Tabulación Encuesta Interna

P1. La Iglesia Santiago de Machachi planifica sus actividades utilizando la información necesaria.

Tabla 20
Planificación de Actividades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Nunca | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| Casi Nunca | 4 | 26,7 | 26,7 | 80,0 |
| Algunas Veces | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores y colaboradores consideran que las actividades realizadas en la Iglesia no son planificadas correctamente muchas veces se realizan de manera empírica, ocasionando inconvenientes de los cuales ellos tienen que responder a los clientes.

^P2. ¿Usted considera que la misión y la visión mejoren el desarrollo de la Iglesia?

Tabla 21
Misión y Visión

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Algunas Veces | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| Casi Siempre | 5 | 33,3 | 33,3 | 60,0 |
| Siempre | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que contar con una misión y visión le permitirá primero a ellos saber hacia dónde van y que buscan hacer en la Iglesia, comentan les ayuda a ser más ordenados y ser más reconocidos a nivel de Arquidiócesis.

P3. ¿Con que frecuencia se plantean objetivos en la Iglesia?

Tabla 22
Planteamiento de Objetivos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Nunca | 10 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| Casi Nunca | 4 | 26,7 | 26,7 | 93,3 |
| Algunas Veces | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se pueden observar que en la Iglesia Santiago de Machachi no cuenta con objetivos, y aunque así los tuvieran estos no son planteados adecuadamente y consideran que es una falencia porque aunque así ellos quisieran aportar algo más al crecimiento de la Iglesia no podrían hacerlo, porque desde la cabeza no hay un establecimiento general de objetivos que les ayude a crecer en cada área.

P4. ¿Considera que la Iglesia crea políticas en relación al servicio que ofrece?

Tabla 23
Establecimiento de Políticas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Nunca | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| Casi Nunca | 6 | 40,0 | 40,0 | 73,3 |
| Algunas Veces | 4 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que no existen políticas que ayude a las personas a reclamar por alguna queja que tenga, comentan también que ellos se verían muy beneficiados más por el ámbito laboral en los que ellos se encuentran en donde se deberían especificar qué sucedería en el caso de no cumplir con lo establecido, ya que la falta de políticas en la Iglesia ha logrado que muchos colaboradores hagan lo que deseen y muchas veces pasen sobre ellos, quienes están más tiempo trabajando en la Iglesia.

P5. ¿La Iglesia realiza políticas de personal como selección, contratación, para conseguir sus objetivos?

Tabla 24
Políticas de Selección de Personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 13 | 86,7 | 86,7 | 86,7 |
| Casi Nunca | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se pudo especificar que los empleados si requieren de políticas de selección que les permita desempeñarse adecuadamente en un puesto sin estar realizando tres o cuatro funciones porque no hay más personas calificadas para eso, consideran además que es necesario ya que en la Iglesia existe el problema de que hay personas que desempeñan un puesto importante en cada grupo y eso hace que en ninguna parte se pueda desempeñarse de manera eficiente haciendo que no se pueda tener objetivos claros.

P6. ¿Con que frecuencia considera que se realicen capacitaciones a todos los trabajadores y colaboradores de la Iglesia?

Tabla 25
Capacitaciones para personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Algunas Veces | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| Casi Siempre | 7 | 46,7 | 46,7 | 60,0 |
| Siempre | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que ellos no solo buscan dinero, que las capacitaciones son indispensables pues les permite escalar un poco más y ganar más conocimiento para hacer de manera adecuada sus actividades, en el caso de la catequesis debería ser obligatorio debido a que los catequistas están manejando una gran cantidad de niños, en general comentan que todos quienes conforman la Iglesia deberían contar con capacitaciones gratuitas y constantes para llamar a más personas para que tengan un nuevo estilo de vida en el que no se critique la forma en cómo se imparte catequesis o como se realizan las demás actividades de la Iglesia.

P7. ¿Considera que los servicios que brindan la Iglesia generan alguna rentabilidad?

Tabla 26
Rentabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Casi Siempre | 6 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| Siempre | 9 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se puede observar que los trabajadores consideran que si existen ganancias con lo que aportan las personas en cada una de las actividades que se realizan en la Iglesia, en ocasiones hay festividades que se recaudan mucho más ingresos que de lo que se obtiene diariamente.

P8. ¿La iglesia Santiago de Machachi debería llevar un registro de actividades y recursos?

Tabla 27
Registro de Actividades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Algunas Veces | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Casi Siempre | 5 | 33,3 | 33,3 | 53,3 |
| Siempre | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se puede concluir que si se debería llevar un registro de que actividades se realiza en la Iglesia en el caso del Sacristán considera que es fundamental para que no exista malos entendidos de posibles pérdidas en instrumentaría, en el caso de la catequesis sería de gran ayuda para especificar qué actividades van a realizar en el años los niños, y que puedan tener la colaboración conjunto de las autoridades y de los padres de familia.

P9. ¿Considera que se realice evaluación del cumplimiento de las actividades?

Tabla 28
Evaluación de Cumplimiento

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Algunas Veces | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| Casi Siempre | 5 | 33,3 | 33,3 | 60,0 |
| Siempre | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que si debe existir una evaluación del cumplimiento de las actividades por lo menos de manera mensual para saber qué actividades hay que modificar, el tiempo o los recursos, ya que la evaluación permitirá mejorar los servicios ofrecidos de la Iglesia Santiago de Machachi.

P10. Se utilizan de manera adecuada los recursos materiales, equipos para mejorar los servicios que ofrece la Iglesia

Tabla 29
Recursos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Nunca | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| Casi Nunca | 5 | 33,3 | 33,3 | 86,7 |
| Algunas Veces | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que no se utilizan de manera adecuada los recursos materiales que se tiene dentro de la Iglesia en el caso del Sacristán manifiesta que hay un desperdicio de vinos ya que no son los adecuados para la consagración, porque contiene grados de alcohol, y en ocasiones hay otros materiales que son desperdiciados, en ocasiones hay otros materiales que sufren algún daño cuando se realizan traslados ya que no se especifica de manera adecuada como deben ser tratados los instrumentos, en el caso de los equipos los ministerios de alabanza no cuidan de manera adecuada los equipos de sonido que son costosos para la Iglesia y en ocasiones así rompan, no hay un control sobre estos para evitar más pérdidas.

P11. ¿Considera que el dinero recaudado por la Iglesia está correctamente invertido?

Tabla 30
Dinero Invertido

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 11 | 73,3 | 73,3 | 73,3 |
| Casi Nunca | 3 | 20,0 | 20,0 | 93,3 |
| Algunas Veces | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que el dinero que es recaudado por la Iglesia no es correctamente invertido y no lo ha sido, ya que en la Iglesia existe una gran cantidad de cosas por reponer, y se preguntan en muchas ocasiones que sucede si se ve que en muchas festividades grandes se obtiene grandes ingresos económicos, ya que se debería invertir también en cada uno de los grupos pertenecientes de la Iglesia para sus mejoras.

P12. ¿De qué manera considera que se toman las decisiones en la Iglesia?

Tabla 31
Decisiones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Muy Lento | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| Lento | 6 | 40,0 | 40,0 | 93,3 |
| Moderado | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se puede observar y analizar que las decisiones que se toman dentro de la Iglesia son demasiado lentas debido a que existen grupos dentro de la dirección que primero no saben que deben realizar, y que solo están ahí por amistad con los directivos, consideran además que las decisiones en ocasiones son injustas y no son pensados para todos quienes trabajan y colaboran en la Iglesia.

P13. ¿Cómo considera la comunicación entre autoridades y trabajadores dentro de la Iglesia?

Tabla 32
Comunicación entre autoridades y trabajadores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Malo | 7 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| Regular | 7 | 46,7 | 46,7 | 93,3 |
| Bueno | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Consideran que la comunicación entre autoridades y trabajadores no es la adecuada y es casi nula debido a que el Párroco se comunica únicamente con las personas de su confianza lo que genera un ambiente hostil entre los trabajadores, además consideran que sus quejas no son escuchadas adecuadamente y que sus opiniones no son importantes, lo que en muchas ocasiones les ha hecho perder la credibilidad en la dirección de la Iglesia.

P14. ¿Cómo califica las relaciones personales que existen entre trabajadores y colaboradores de la Iglesia?

Tabla 33
Relación entre trabajadores y colaboradores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Malo | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| Regular | 6 | 40,0 | 40,0 | 93,3 |
| Bueno | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Consideran los trabajadores que las relaciones personales en las que se establezca la amistad y compañerismo es inexistente pues cada colaborador trabaja solo por su grupo y no en general, lo que lleva siempre a malos entendidos, chismes que afectan a la imagen de la Iglesia y de muchos otras personas que trabajan en ella en ocasiones hay casos de personas y colaboradores que no tienen nada que ver en ese tipo de situaciones.

P15. ¿Cómo considera las instalaciones de su área de trabajo?

Tabla 34
Instalaciones de Trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Malo | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| Regular | 8 | 53,3 | 53,3 | 60,0 |
| Bueno | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que se sienten conformes pro que ya les toca, manifiestan algunos que su áreas de trabajo no cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar el servicio, en el caso de la catequesis manifiestan que muchos de los pizarrones que utilizan no sirven y que en ocasiones han tenido que trabajar sin ellos para impartir clases.

P16. ¿Cómo considera la manera de utilizar las redes sociales para brindar información de servicios?

Tabla 35
Redes Sociales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Malo | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Regular | 5 | 33,3 | 33,3 | 53,3 |
| Bueno | 5 | 33,3 | 33,3 | 86,7 |
| Muy Bueno | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que es inadecuado la forma en cómo se lleva la página de Facebook de la parroquia ya que no solo debería ir incluido material litúrgico, sino que se debería incluir programas que ayude a la comunidad a saber que actividades realiza la Iglesia y en que partes lo hacen, para poder integrar a todos los barrios de la ciudad.

P.17 ¿Considera que las personas y colaboradores conozcan y acepten los valores inculcados por la Iglesia y lo asuma en su trabajo diario?

Tabla 36
Aplicación de Valores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|----------------------|------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Muy Importante | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Demasiado Importante | 12 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran que los valores son indispensables a la hora de trabajar en cualquier establecimiento, consideran que si estos fueran inculcados y aplicados desde la cabeza, ellos podrían llevar el verdadero testimonio de una nueva vida y es lo que en la Iglesia falta debido a que la dirección no tiene una aplicación adecuada de valores que haga sentir comprometidos a los demás trabajadores y colaboradores al mejoramiento de los servicios de la Iglesia.

P.18 ¿Cómo considera usted la existencia de una mejora continua en la administración y organización de la Iglesia?

Tabla 37
Mejora en la Administración y Organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Muy Importante | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| Demasiado Importante | 11 | 73,3 | 73,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los Trabajadores consideran que si debería existir constantemente una mejora en la forma en cómo se administra la Iglesia donde los trabajadores puedan expresar sus puntos de vista a los directivos, lo que actualmente no se ven beneficiados consideran que las actividades deben seguir una organización adecuada para que las personas no tengan que desquitarse con ellos debido a que las quejas en muchos de los casos no son atendidas directamente por el Párroco sino que ellos tienen que escucharlas y buscarle algún tipo de solución.

P.19 ¿Cómo considera la implementación de un Manual de Funciones que especifique lo que cada persona debe realizar?

Tabla 38
Implementación de Manual de Funciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|----------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Importante | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Muy Importante | 7 | 46,7 | 46,7 | 66,7 |
| Demasiado Importante | 5 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Los trabajadores consideran adecuado implementar un Manual de funciones que les permita tener especificado que actividades debe desempeñar en su puesto, debido al cambio de autoridades que muchas de las veces ellos han tenido que extender sus horarios de trabajo para cumplir con actividades que no son las adecuadas para su cargo, por eso consideran necesario que se implemente una especificación que quede permanente para futuras direcciones.

P.20 ¿Cuál de los siguientes factores considera que requiere mejora por parte de la Iglesia?

Tabla 39
Factores de Mejora

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Sistema Informático | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| Planificación | 8 | 53,3 | 53,3 | 66,7 |
| Manual de Funciones | 5 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación de Campo 2019
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos se ha podido especificar que lo que más se necesita y busca los trabajadores de la Iglesia Santiago de Machachi es que se planifiquen las actividades que se tiene en la misma, para poder generar una nueva imagen que ayude a traer a más personas y que les anime a adquirir más de los servicios brindados, consideran además que si sería adecuado implementar un manual donde ellos puedan saber que les corresponde realizar según su puesto.

Informe de Conclusiones Finales

Las conclusiones del análisis de la encuesta de satisfacción realizada a la población de la ciudad de Machachi son las siguientes:

Conclusiones Finales Clientes/ Usuarios Externos

- ❖ Existen muchos retrasos a la hora de brindar servicios eclesiales.
- ❖ Las quejas que ha presentado la comunidad a las autoridades no han sido atendidas con la prontitud necesaria.
- ❖ La atención por parte de trabajadores y colaboradores es calificada como mala.
- ❖ La infraestructura es inadecuada para brindar servicios eclesiales.
- ❖ La publicidad transmitida a los clientes no es la más llamativa y le falta credibilidad.
- ❖ Existen servicios eclesiales que son desconocidos y que son solos espacios destinados para un cierto porcentaje de la población.
- ❖ Los clientes no saben con exactitud que suceden con el dinero que en ocasiones donan a la Iglesia a pesar de que las autoridades dicen lo contrario.
- ❖ Existe una desorganización total en las actividades realizadas por la Iglesia.
- ❖ La implementación de tecnología sería una buena forma de agilizar las actividades de la Iglesia y de evangelización para los ciudadanos.
- ❖ La población está a favor de seguir realizando sus colaboraciones económicas y sociales.

Conclusiones Finales Trabajadores y Colaboradores Interno

- ✚ No existe planificación en las actividades.
- ✚ La misión y visión permitirá tener una orientación a cada trabajador.
- ✚ La Iglesia no cuenta con una buena determinación y ejecución de objetivos .
- ✚ La inexistencia de políticas permite que los trabajadores no respeten a las autoridades.
- ✚ Las capacitaciones es una forma de motivación personal.
- ✚ La Iglesia si tiene buenos ingresos económicos de las actividades que realiza.
- ✚ Un registro de actividades y recursos permitirá tener un control en cada actividad que realiza el personal y los instrumentos que utilizan.
- ✚ La evaluación de cumplimiento de actividades les permitirá a los trabajadores y colaboradores mejorar las actividades que realizan.
- ✚ El dinero de la Iglesia no es adecuadamente invertido en infraestructura, capacitaciones, y en otras necesidades que tienen los colaboradores de la Iglesia.

- ✚ La comunicación entre autoridades, trabajadores y colaboradores es mala creando conflictos entre ellos y un ambiente hostil.
- ✚ La publicidad de la Iglesia debería ser manejada de manera veraz y eficiente sin manipular la realidad de los hechos, informando a la comunidad de todas las actividades realizadas.
- ✚ La Iglesia debería contar con valores que sean la base de cada trabajador y colaborador.
- ✚ La Iglesia necesita planificar sus actividades basándose en una buena filosofía empresarial, y un manual donde pueda establecer las funciones.

9.4. Prueba Estadística Chi cuadrado

La prueba Chi cuadrado según (Minitab, 2019): “Es una prueba de Hipótesis que compara la distribución observada de los datos con la distribución esperada de los datos”.

Esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal, la hipótesis nula de la prueba Chi cuadrado postula una distribución de probabilidades totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra”

A continuación se presentará los resultados obtenidos de la prueba chi cuadrado por medio de las encuestas realizados al personal interno – colaboradores como a los clientes de la Iglesia Santiago Apóstol de Machachi.

Encuesta realizada a Personal Interno – Colaboradores

H1= Si se define Factores Estratégicos entonces se mejora el Desarrollo Organizacional de la Iglesia Santiago de Machachi.

H0= Si no se define Factores Estratégicos entonces no se mejora el Desarrollo Organizacional de la Iglesia Santiago de Machachi.

Tabla 40
Prueba Chi- Cuadrado Encuesta Interna

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| | Valor | Gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 19,231 ^a | 4 | ,001 |
| Razón de verosimilitudes | 10,734 | 4 | ,030 |
| Asociación lineal por lineal | 7,500 | 1 | ,006 |
| N de casos válidos | 15 | | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

De acuerdo con los datos obtenidos por la Prueba de Chi Cuadrado 0,01 es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula concluyendo que las variables presentadas tienen relación entre ellas a pesar de que no lo es en absoluto, demostrando que si se determina los factores estratégicos y se construye un plan estratégico se mejorará la organización.

Encuesta realizada a Clientes/ Usuarios de la Iglesia Santiago de Machachi.

H1= Si se define Factores Estratégicos entonces se mejora el Desarrollo Organizacional de la Iglesia Santiago de Machachi.

H0= Si no se define Factores Estratégicos entonces no se mejora el Desarrollo Organizacional de la Iglesia Santiago de Machachi.

Tabla 41
Prueba Chi-Cuadrado Encuesta Externa

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 37,844 ^a | 9 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 35,769 | 9 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 18,717 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 351 | | |

Fuente: Investigación de Campo 2019

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

De acuerdo con los datos obtenidos por la Prueba de Chi Cuadrado 0 es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula concluyendo que las variables presentadas tienen relación entre ellas, demostrando que si se definen los factores estratégicos de la Iglesia Santiago de Machachi si se mejora el Desarrollo Organizacional.

10. Diagnóstico Situacional

Iglesia Santiago de Machachi

A continuación se presenta el análisis situacional actual de la Iglesia para poder determinar cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se deberán aprovechar o eliminar en beneficio de la misma.

10.1. Actividad de la Iglesia

La Iglesia se dedica a brindar servicios eclesiales o religiosos a toda la comunidad católica de la ciudad de Machachi.

10.1.2. Datos generales

Tabla 42
Datos Iglesia Santiago de Machachi

| Datos | Definición |
|--------------------------|--|
| Razón Social | Iglesia Santiago de Machachi |
| RUC | 1706578992001 |
| Tipo de Sociedad | Sociedad Anónima |
| Dirección | Machachi, Av. Cristóbal Colon |
| Teléfono | (02) 2315- 479 |
| Correo: | santiagoapostoldemachachi@gmail.com |
| Párroco y Síndico | Padre Elías Mauricio Ontaneda |
| Párroco Solidario | Padre Stalin Vidal |
| Fanpage | @psamachachi |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Logotipo:



Figura 13: Logotipo de la Empresa Santiago de Machachi

Fuente: (Parroquia Santiago Apóstol de Machachi); **Elaborado por:** Jaguaco & Manosalvas 2019

Ubicación



Figura 14: Ubicación de la Iglesia Santiago de Machachi

Fuente: (Google Maps; 2019); **Elaborado por:** Jaguaco & Manosalvas 2019

La Iglesia Santiago Apóstol de Machachi se ubica en el centro de la Ciudad de Machachi entre las calles Av. Cristóbal Colón y Av. Amazonas esquina; al frente del Parque “Sebastián de Benalcázar”.

10.1.3. Reseña Histórica



Figura 15: Instalaciones Interna Iglesia Santiago de Machachi
Fuente: (Google; 2019); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

(Morales, 2018) comenta que en 1901 se inició la construcción de la Iglesia Matriz de Machachi, proceso que iba a tardar aproximadamente 30 años. El templo ha sido restaurado por dos ocasiones, en 1950 y 1976.

Con la llegada de misioneros Franciscanos a finales del siglo XVII se construyó el primer templo en adobe y con cubierta de paja en la misma zona donde se ubica la actual iglesia consagrada a Santiago Apóstol El Mayor. Con el pasar de los años y con la vista hacia el oriente, se levantó la nueva iglesia y el convento (1810 a 1827), así como una capilla adjunta para el Patrono de Machachi, “El Señor de la Santa Escuela”, ocupando gran parte de lo que hoy es la Av. Amazonas. El 7 de febrero de 1922, entre las 7 de la noche se produce un violento terremoto que destruyó parte del templo, lo que obligó a que se pensara en una nueva obra.

El Párroco Dr. Carlos E. Acosta, recolectó los materiales con la ayuda del pueblo y su sucesor Dr. Amable Sosa Gallardo, inició la construcción del Templo Matriz, en dirección norte-sur, como existe actualmente.

Transcurrieron años y se produjo una considerable intervención en la modificación del retablo. El antiguo fue reemplazado por otro estilo manierista en el que resalta el barroco en sus elegante columnario salomónico rompiendo ligeramente la lógica de la línea recta con curvaturas jónicas para las imágenes, en el altar fue reconstruido en cedro y dorado en pan de oro.

Los fuertes temblores de los días 4 de octubre y 5 noviembre de 1976, destruyeron las torres y se emprendió su restauración total, mientras continuaba los trabajos de pintura.

La Iglesia Santiago de Machachi es ahora una verdadera joya de arte, con una mezcla de barroco y una gama de simetría dórica, esta iglesia es de uso litúrgico ceremonial, constituye una iglesia singular, posteriormente la única de la región con cuatro torres, sus características arquitectónicas y su pintura interior con colores inmensos la convierten en un hito arquitectónico-urbano.



Figura 16: Iglesia Santiago de Machachi parte externa
Fuente: Iglesia Santiago de Machachi; **Elaborado por:** Jaguaco & Manosalvas 2019

10.2. Microambiente

Afectan a una empresa en particular y, a pesar de que generalmente no son controlables, se puede influir en ellos. Son fuerzas que una empresa puede intentar controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Entre ellas tenemos a los proveedores, la empresa en sí, intermediarios, clientes y públicos. A partir del análisis del Microambiente nacen las Fortalezas y las Debilidades de la empresa.

Variables y códigos de Áreas a Analizar

AAG: Área de Administración General

AF: Área Financiera

AE: Área Espiritual

AP: Área Pastoral

A.S: Área Social

A.C: Área Comunitaria

10.2.1. Área de Administración General

Tabla 43

Área de Administración General

| Cód. | Funciones | Comportamiento | Impacto | F 1 | G.F 2 | D 3 | G.D 4 |
|-------------|--|-----------------------|---|----------------|------------------|----------------|------------------|
| AAG1 | Planifican las actividades. | Inapropiado | Inexistencia de planificación preliminar de actividades | | | | GD |
| AAG2 | Comunicación con los empleados | Regular | Inexistencia de información verídica | | | D | |
| AAG3 | Manejo de quejas | Regular | Aumento de quejas de usuarios | | | D | |
| AAG4 | Elaboración de Filosofía Empresarial | Inapropiado | Falta de compromiso de los trabajadores y colaboradores. | | | | GD |
| AAG5 | Implementación de políticas empresariales | Inapropiado | Falta de medios correctivos y de control. | | | | GD |
| AAG6 | Implementación de Objetivos | Inapropiado | Inexistencia de metas a largo plazo. | | | | GD |
| AAG7 | Creación y difusión de Valores | Regular | Poca difusiones y práctica en trabajadores y colaboradores. | | | D | |
| AAG7 | Toma de decisiones para resolver problemas | Regular | Retrasos en la entrega de Servicios eclesiales | | | D | |
| AAG7 | Manejo de redes sociales | Inapropiado | Escasa publicidad. | | | | GD |
| AAG8 | Manejo del Ambiente de trabajo. | Inapropiado | Existencia de problemas internos entre trabajadores | | | | GD |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Dentro del área de Administración General se establecen diferentes funciones como planificación de actividades, toma de decisiones entre otras, en dónde el personal de esta área demuestra en especial los directivos que el 80% son Grandes Debilidades, ya que la dirección es la que tiene muchos más inconvenientes que los trabajadores que están ayudando en esa área.

10.2.2. Área Financiera

Tabla 44

Área Financiera

| Cód. | Funciones | Comportamiento | Impacto | F 1 | G.F 2 | D 3 | G.D 4 |
|-------------|---|-----------------------|---|----------------|------------------|----------------|------------------|
| AF1 | Pago de servicios básicos de la Iglesia | Adecuado | Retraso en pago de algunos servicios. | | | D | |
| AF2 | Pago de Trabajadores | Bueno | Acumulación de más cuentas por pagar. | | | D | |
| AF3 | Llevar Contabilidad | Excelente | Cuentas que no son claras con el SRI. | | | D | |
| AF4 | Registrar Operaciones contables diarias | Inapropiado | Inexistencia de balances para realizar proyecciones. | | | D | |
| AF5 | Elaboración de presupuestos para cada área. | Inapropiado | Mala asignación de recursos financieros para cada área. | | | | GD |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

El área Financiera dentro de la Iglesia Santiago de Machachi se considera como una Gran Debilidad debido a la falta de control en el pago de obligaciones tanto en los servicios básicos como a los trabajadores, y a pesar de contar la Iglesia con contabilidad aún falta control en el registro de varias operaciones diarias.

10.2.3. Área Espiritual

Tabla 45
Área Espiritual

| Cód. | Funciones | Comportamiento | Impacto | F 1 | G.F 2 | D 3 | G.D 4 |
|-------------|---|-----------------------|--|----------------|------------------|----------------|------------------|
| AE1 | Llevar un control de los sacramentos | Regular | Buen manejo de los sacramentos realizados por la Iglesia. | | | D | |
| AE2 | Registrar los bautizos realizados al mes | Regular | Buen registro del número de bautizos realizados | | | D | |
| AE3 | Realizar los cursos Pre - bautismales | Excelente | Usuarios preparados para la celebración del bautismo. | | GF | | |
| AE4 | Realizar los cursos Pre-Matrimoniales | Excelente | Usuarios preparados para la celebración del Matrimonio. | | GF | | |
| AE5 | Registrar matrimonios | Regular | Deficiente anotación de registros de matrimonios. | | | D | |
| AE6 | Anotar las intenciones de manera electrónica. | Regular | Deficiente entrega de recordatorios de intenciones de las misas. | | | D | |
| AE7 | Recaudar dinero por el sacramento | Apropiado | Eficiente cobro del sacramento. | F | | | |
| AE8 | Registrar los matrimonios realizados al mes | Regular | Deficiente control de matrimonios. | | | D | |
| AE9 | Realizar ceremonias del catecismo | Excelente | Participación de los niños en la Iglesia. | | GF | | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Dentro del área Espiritual se establecen diferentes funciones en el ámbito de los sacramentos realizados en la iglesia como es el caso de los bautizos, matrimonios, primeras comuniones, confirmaciones y las demás ceremonias representan una Debilidad ya que la falta de registros no permite mejorar la organización de varios servicios eclesiales.

10.2.4. Área Pastoral

Tabla 46
Área Pastoral

| Cód. | Funciones | Comportamiento | Impacto | F 1 | G.F 2 | D 3 | G.D 4 |
|-------------|--|-----------------------|---|----------------|------------------|----------------|------------------|
| AP1 | Realizar inscripciones | Apropiado | Eficiente nivel de inscripciones | F | | | |
| AP2 | Separar niveles de formación. | Regular | Deficiente organización en asignación de niveles. | | | D | |
| AP3 | Asignar catequistas a cada nivel. | Inapropiado | Ineficiente asignación de personal (catequistas) para niveles de catecismo. | | | | GD |
| AP4 | Realizar clases de preparación para catequistas. | Inapropiado | Escasos conocimientos para los alumnos | | | | GD |
| AP5 | Llevar control de asistencia de catequistas. | Inapropiado | Escaso control y atención de aulas sin catequistas. | | | | GD |
| AP6 | Asignar aula para cada nivel de formación | Regular | Ineficiente infraestructura para cada aula del catecismo. | | | D | |
| AP8 | Programar las actividades del año con coordinadores. | Regular | Ineficiente sistema de comunicación de actividades coordinadas. | | | D | |
| AP9 | Programar reuniones de Padres de Familia | Inapropiado | Ineficiente comunicación con los padres de familia | | | | GD |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Dentro del área Pastoral se tiene a la parte más importante de la iglesia que es la catequesis,

Y se puede observar en la matriz que existe una Gran Debilidad, debido a la falta de organización de parte de las autoridades con referencia a las actividades realizadas por la catequesis, permitiendo que existan un sin número de quejas por parte de los usuarios.

10.2.5. Área Social

Tabla 47
Área Social

| Cód. | Funciones | Comportamiento | Impacto | F 1 | G.F 2 | D 3 | G.D 4 |
|-------------|---|-----------------------|---|----------------|------------------|----------------|------------------|
| AS1 | Creación de programas sociales | Apropiado | Eficiente asignación de ayudas económicas . | F | | | |
| AS2 | Recaudar vivieres. | Apropiado | Eficiente solidaridad de los miembros | F | | | |
| AS3 | Recaudar ropa usada. | Apropiado | Apropiada recaudación de recursos. | F | | | |
| AS4 | Vender ropa. | Regular | Deficiente recaudación de dinero. | | | D | |
| AS5 | Repartir dinero con personas de escasos recursos. | Excelente | Eficiente distribución de dinero para las personas. | | GF | | |
| AS6 | Realizar programas de incentivos y premios. | Apropiado | Inexistencia de programas de incentivos y premios. | | | | GD |
| AS7 | Realizar programas de navidad | Apropiado | Eficientes programas de navidad | F | | | |
| AS8 | Realizar programas de visitas a orfanatos. | Regular | Inadecuado programas de apoyo al prójimo | | | D | |
| AS9 | Realizar programas para el día del niño | Regular | Ineficiente apoyo infantil. | | | D | |
| AS10 | Realizar programas para el día del Padre y madre | Regular | Ineficiente integración de la familia. | | | D | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Dentro del área Social tenemos la labor realizada por Caritas considerando que para la Iglesia Santiago de Machachi es Fortaleza, porque la mayoría de programas realizados tiene un apoyo por parte de la comunidad y este grupo ha generado grandes programas de solidaridad que dan una buena imagen a la Iglesia.

10.2.6. Área Comunitaria

Tabla 48
Área Comunitaria

| Cód. | Funciones | Comportamiento | Impacto | F 1 | G.F 2 | D 3 | G.D 4 |
|-------------|--|-----------------------|---|----------------|------------------|----------------|------------------|
| AC1 | Realizar convivencias con la comunidad. | Regular | Falta de integración con la comunidad. | | | D | |
| AC3 | Realizar alabanza a través de la música | Excelente | Excelentes Misas cantadas. | | G.F | | |
| AC4 | Realizar programas para jóvenes con problemas de drogadicción | Inapropiado | Inexistente apoyo a jóvenes con problemas sociales | | | | G,D |
| AC5 | Realizar programas para chicas embarazadas. | Inapropiado | Inexistencia de apoyo a jóvenes embarazadas. | | | | G.D |
| AC6 | Realizar retiros de sanación para mujeres con problemas de violencia intrafamiliar | Inapropiado | Inexistente apoyo espiritual a las mujeres y jóvenes de la parroquia. | | | | G.D |
| AC7 | Retiros de sanación para familias. | Inapropiado | Deficiente reconstrucción de familias | | | D | |
| AC8 | Capacitaciones en cursos de Biblia. | Regular | Inexistencia de personas capacitados en biblia | | | D | |
| AC9 | Talleres para aprender a tocar un instrumento musical. | Excelente | Eficientes programas de creación de nuevos ministerios de alabanza | | G.F | | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Dentro del área Comunitaria se establecen diferentes actividades entre las que están las realizadas por los grupos parroquiales, estableciéndose como una Gran Fortaleza, porque han realizado programas de ayuda a la comunidad, convirtiéndose en un apoyo importante para los directivos de la Iglesia.

Matriz Interna de la Iglesia Santiago Apóstol de Machachi

Tabla 49
Matriz Interna

| Cód. | Área | Función | F | G.F | D | G.D |
|--------------------|--------------------------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| AAG | Área de Administración General | Manejo administración y gerencial de las actividades de la Iglesia. | | | | ● |
| AF | Área Financiera | Manejo de los recursos financiero y pagos de obligaciones de la Iglesia. | | | | ● |
| AE | Área Espiritual | Manejo de los principales sacramentos y del servicio de misas. | | | ● | |
| AP | Área Pastoral | Manejo de todos los niveles de la Catequesis y de la familia de los niños. | | | | ● |
| AS | Área Social | Manejo de los recursos recaudados por el Grupo Caritas. | ● | | | |
| AC | Área Comunitaria | Manejo de los Grupos Parroquiales y su difusión en la comunidad. | | ● | | |
| PORCENTAJES | | | 14,29% | 14,29% | 28,57% | 42,85% |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

De acuerdo al cuadro de la matriz interna se observa que existe un 42,85% de Gran Debilidades dentro de la Iglesia Santiago de Machachi que deben ser atendida, de igual manera en un 28,57% de Debilidades existe Gran fortaleza y Fortalezas con un 14,29%.

10.3. Macroambiente (Análisis PEST)

El análisis externo, también conocido como análisis del entorno, evaluación externa o auditoría externa, “*Consiste en la identificación y evaluación de acontecimientos, cambios y tendencias que suceden en el entorno de una empresa y que están más allá de su control.*” (Kenmer, 2015).

10.3.1. Factores Económicos

Los factores económicos “*Son actividades que tienden a incrementar la capacidad productiva de bienes y servicios de una economía, para satisfacer las necesidades socialmente humanas.*” (Chavez, 2012).

Existen muchos Factores Económicos, estos están clasificados por su potencialidad en la economía de un país:

FACTORES

- Inflación
- Tasa de Interés Activa
- Tasa de Interés Pasiva
- Producto Interno Bruto
- Sueldos Anuales
- Riesgo País
- Canasta Básica Familiar

Estos recursos, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales.

Acceder a un recurso económico implica una inversión de dinero: lo importante para que la empresa sea rentable es que dicha inversión pueda ser recuperada con la utilización o la explotación del recurso. (Andrade, 2008).

10.3.1.1. Inflación

La inflación, “*Es el aumento generalizado y sostenido de los precios de los bienes y servicios existentes en el mercado durante un período de tiempo, generalmente un año.*” (Ponton, 2008).

Tabla 50
Tasa de Inflación

| MESES | % |
|--------------------|----------|
| Junio 30-2019 | 0,61 |
| Julio 31-2019 | 0,71 |
| Agosto 31-2019 | 0,33 |
| Septiembre 30-2019 | -0,07 |
| Octubre 31-2019 | 0,50 |
| Noviembre 30-2019 | 0,04 |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se determina que la inflación en el año 2019 ha fluctuado significativamente hasta los últimos meses del año a baja por lo que se da a entender que la economía monetaria se está controlando para que la inflación no suba y se mantenga una economía estable dentro del país.

10.3.1.2. Producto Interno Bruto (PIB)

Según (Avad, 2010) El Producto Interno Bruto es el valor monetario total de la producción de bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un determinante período de tiempo.

Tabla 51
Producto Interno Bruto Actual

| AÑOS | PIB % |
|-------------|------------------------|
| 2015 | 0,1 |
| 2016 | -1,2 |
| 2017 | 2,4 |
| 2018 | 1,4 |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se determina que el PIB desde el año 2015 hasta el último año de registro que es el año 2018 el PIB ha aumentado significativamente donde se determina que la economía del país está recibiendo más ingresos de bienes y servicios propios del país.

10.3.1.3. Sueldos Anuales

Es la retribución que recibe el empleado por el trabajo realizado en su área de trabajo. Es la retribución por concepto de un trabajo concreto realizado. (Castillo, 2010).

Tabla 52
Incremento de Salarios por año

| Años | Sueldo | Incremento | Porcentaje |
|-------------|---------------|-------------------|-------------------|
| 2016 | 366,00 | 12 | 3,28 |
| 2017 | 375,00 | 9 | 2,4 |
| 2018 | 386,00 | 11 | 2,85 |
| 2019 | 394,00 | 8 | 2,031 |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se determina que los salarios anuales por año han ido aumentando no de manera significativa, pero si es un valor que representa algo para los ecuatorianos.

10.3.1.4. Riesgo País

Es el riesgo de realizar un préstamo a ciertos países, comprende la capacidad o incapacidad de cumplir con los pagos del capital o de los intereses al momento de su vencimiento. Es un índice que pretende exteriorizar la evolución del riesgo que implica la inversión en instrumentos representativos de la Deuda Externa. (Posso, 2013).

Tabla 53
Riesgo País

| Fechas | Porcentaje |
|-------------------|-------------------|
| Noviembre-16-2019 | 829 |
| Noviembre-17-2019 | 853 |
| Noviembre-18-2019 | 1.128 |
| Noviembre-19-2019 | 1.223 |
| Noviembre-20-2019 | 1.346 |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como se puede observar en el mes de noviembre en los últimos días del mes el riesgo país aumento drásticamente poniendo a consideración que el país cada vez cuenta con más deudas externas poniendo en riesgo la economía del país ya que con estos aumentos, ni el PIB podrá cubrir la deuda que conlleva el país.

10.3.1.5. Canasta Básica Familiar

Conjunto de bienes y servicios esenciales para satisfacer las necesidades básicas para el bienestar de todos los miembros de la familia. (Ecuadorencifras, 2015).

Tabla 54
Canasta Básica Familiar

| Meses | Años | Costo de la Canasta Básica |
|------------|------|----------------------------|
| Septiembre | 2018 | 712,66 |
| Octubre | 2018 | 714,31 |
| Noviembre | 2018 | 714,67 |
| Diciembre | 2018 | 715,16 |
| Enero | 2019 | 719,88 |

Fuente: (INEC; 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

La canasta básica familiar en los últimos meses del año 2018 y el primer mes del año 2019 ha ido incrementado de valor, donde se determina claramente que no es en beneficio de la sociedad.

Matriz Factor Económico

Tabla 55
Matriz Factor Económico

| Código | Función | Comportamiento | Impacto | O | G.O | A | G.A |
|-----------------------|--|--|--|----------|-----|---|----------|
| Inflación | Aumento de valor en los intereses de los bienes y servicios | Incremento en el valor de los interés de bienes o servicios | Negativo ya que las personas no van a querer adquirir los servicios de la iglesia | | | | A |
| PIB | Valor monetario que se le otorga a un bien o servicio | Incremento de centros religiosos que cambian el pensamiento, cultura y religión católico | Negativo confusión de los feligreses de acuerdo a la religión y creencias | | | | A |
| Riesgo País | Interés o préstamo que serán contraídos por la empresa u organización | No cuenta con un presta o deudas bancarias | Positivo No cuenta con deudas a largo plazo con entidades financieras | O | | | |
| Sueldos | Dinero que se otorga a los trabajadores por realizar sus actividades en el área de trabajo | Se otorgan sueldos solo al departamento de apoyo | Positivo los miembros que conforman la iglesia lo hacen por vocación no por dinero | O | | | |
| Canasta Básica | Productos necesarios para satisfacer las necesidades básicas del ser humano. | Aumento de los precios en los productos básicos | Negativo el sueldo básico no abastece al precio en general de la canasta básica | | | | A |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Según como se puede observar en la matriz del factor económico hay más amenazas que oportunidades lo que nos permite incrementar estrategias o soluciones a dichas fallas o amenazas para que la iglesia funcione de mejor manera y realice sus actividades satisfaciendo a sus clientes ofreciendo servicios de calidad.

10.3.2. Factor Demográfico

Según (Vázquez, 2010) es la ciencia que tiene como objetivo el estudio de las poblaciones humanas y que trata de su dimensión, estructura, evolución y características generales, considerados desde un punto de vista cuantitativo.

Los principales factores demográficos a estudiar son los siguientes:

FACTORES

- Demografía
- Tasa de Natalidad
- Tasa de Mortalidad

10.3.2.1. Demografía Parroquia De Machachi

Tabla 56
Población Machachi

| Parroquia Machachi | | | |
|---------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Zona | Hombres | Mujeres | Total |
| Urbana | 10.098 | 10.839 | 20.937 |
| Rural | 31.458 | 31.716 | 63.174 |
| | | | 84.111 |

Fuente: (INEC; 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se determina que la población total de la parroquia de Machachi tanto de hombres como de mujeres en las zonas urbanas y rurales llega a un total de 84.111 habitantes.

10.3.2.2. Tasa de Natalidad

Según (Casa, 2015) esta tasa el número de nacimientos por cada 1000 personas durante un año.

Tabla 57
Tasa de Natalidad Cantón Mejía

| Años | Tasa de Natalidad | Índice de Fecundación |
|-------------|--------------------------|------------------------------|
| 2015 | 18,87 | 2,2 |
| 2016 | 18,20 | 2,1 |
| 2017 | 17,9 | 2,0 |

Fuente: (INEC; 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

De acuerdo a lo establecido en la tabla la tasa de natalidad durante los años del 2015 al 2017 han ido disminuyendo al igual que el índice de fecundación en los tiempos actuales las parejas piensan más en tener hijos.

10.3.2.3. Tasa de Mortalidad

También conocida como índice de mortalidad o tasa bruta de mortalidad, se trata de la proporción de personas que en un país determinado o región fallecen cada año, respecto del total de la población, expresada generalmente en términos porcentuales (o de número de muertes por cada 1000 habitantes). (Raffino, 2019).

Tabla 58
Tasa de Mortalidad Cantón Mejía

| Años | Tasa de mortalidad |
|-------------|---------------------------|
| 2015 | 5,04 |
| 2016 | 5,1 |
| 2017 | 5,1 |

Fuente: (INEC; 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como se determina en el grafico durante los tres años de 2015 a 2017 la tasa de mortalidad a aumentado en general mortalidad infantil como de adultos.

Matriz Factor Demográfico

Tabla 59
Matriz Factor Demográfico

| Código | Función | Comportamiento | Impacto | O | G.O | A | G.A |
|---------------------------|---|--|---|----------|------------|----------|------------|
| Demografía | Aumento de la población de manera anual | Aumento de feligreses que hagan usos de los servicios de la iglesia | de ingresos de feligreses a la religión católica | O | | | |
| Tasa de Natalidad | Número de nacimientos anuales | Ingreso de adolescentes y niños a las enseñanzas y aprendizaje de la religión católicas | de ingreso de recursos intelectual y económico | O | | | |
| Tasa de Mortalidad | Número de muertes o fallecimientos de personas en general | Familiares que otorgan el servicio de misas para darles santa sepultura a sus fallecidos | Positivo unión familiar y uso de servicios que ofrece la iglesia. | O | | | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Según la matriz del factor demográfico se observar que todos los factores propuestos presentan son una oportunidad para la iglesia, permitiendo que la misma los ponga en práctica para que la misma mejore de manera continua.

10.3.3. Factor Social

En este factor lo primordial es analizar los cuadros porcentuales sobre: la pobreza y el desempleo, para así poder determinar la situación de la sociedad que necesita ayuda por parte de la iglesia participando en los grupos o actividades que la misma brinda para la sociedad en general.

FACTORES

- Desempleo
- Delincuencia
- Pobreza
- Tasa de pobreza extrema

10.3.3.1. Factor Desempleo

Este es el factor donde se detalla el porcentaje anual o mensual de las personas que no tiene empleo en la actualidad ase difícil encontrar un trabajo que satisfaga las necesidades.

Tabla 60
Tasa de Desempleo

| Tasa de Desempleo Anual | |
|--------------------------------|-------------------|
| Año | Porcentaje |
| 2015 | 4,4 |
| 2016 | 7,8 |
| 2017 | 9,1 |
| 2018 | 7,1 |
| 2019 | 9,7 |

Fuente: INEC

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como podemos observar en la siguiente tabla el desempleo en el presente año 2019 ha aumentado esto desfavorece a la mayoría de la población.

10.3.3.2. Factor Delincuencia

Este factor es un problema muy grave dentro de la sociedad ya que no permite el desarrollo de la misma ya que estas personas envés de dedicarse a la innovación o emprendimientos buscan la vida fácil y perjudican a los que si desean un trabajo honesto y progresar en la sociedad.

Tabla 61
Tasa de Delincuencia

| Tasa de Delincuencia | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| Robos | 2018 | 2019 |
| Personas | 3,186 | 3,260 |
| Viviendas | 1,212 | 899 |
| Unidades económicas | 666 | 675 |
| Vehículos | 662 | 725 |
| Total | 5,726 | 5,559 |

Fuente: INEC

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como se puede observar la delincuencia para el año 2019 ha disminuido no significativamente, pero es algo que se debe ir erradicando poco a poco para que la sociedad progrese con tranquilidad y seguridad.

10.3.3.3. Índice de Pobreza

Es la carencia de los recursos necesarios para vivir o para desarrollarse dentro de una sociedad, en nuestro país está buscando la forma de erradicar esa pobreza, pero todavía existe pobreza y en casos extremas.

Tabla 62
Índice de Pobreza

| Índice de Pobreza | | |
|-------------------|------|------|
| Área | 2017 | 2018 |
| Nacional | 23,1 | 24,5 |
| Urbana | 14,6 | 15,9 |
| Rural | 41,0 | 43,0 |

Fuente: INEC

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se puede determinar que el índice de pobreza en el año 2018 ha aumentado por lo que en el país aún no se erradica la pobreza y esto se debe ir realizando y erradicando de poco a poco para ser una sociedad de mejora continua.

10.3.3.4. Tasa de Pobreza Extrema

Tabla 63
Índice de pobreza extrema

| Índice de Pobreza Extrema | | |
|---------------------------|------|------|
| Área | 2017 | 2018 |
| Nacional | 8,4 | 9,0 |
| Urbana | 3,9 | 4,7 |
| Rural | 17,8 | 18,1 |

Fuente: INEC

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como se puede observar en la tabla el índice de pobreza extrema es menor a la pobreza normal pero existe eso nos da a entender que debemos combatir en si algo mucho más grave para las personas es muy evidente que los gobiernos no logran combatir este primordial factor que afecta al buen vivir de una sociedad que debe ser igualitaria en recurso económicos como en general.

Matriz Factor Social

Tabla 64
Matriz Factor Social

| Código | Función | Comportamiento | Impacto | O | G.O | A | G.A |
|---------------------|--|---|--|----------|------------|----------|------------|
| Desempleo | Número de personas que no cuentan con un empleo | Otorgar ayuda a las personas que no cuentan con un empleo siendo colaboradores o empleados dentro de la iglesia | Positivo para brindar apoyo y colaboración dentro de la iglesia | O | | | |
| Delincuencia | Porcentaje de delincuencia en la zona de ubicación de la iglesia | Delincuencia en el sector de ubicación de la iglesia | Negativo zona nocturna peligrosa Tránsito de delincuentes en las noches | | | A | |
| Pobreza | Porcentajes de pobreza | Personas de bajos recursos que buscan ser apoyados y acogidos por la sociedad. | Positivo la iglesia otorga ayuda alimenticia y vestimenta a las personas de bajos recursos crea armonía fe y esperanza en ellos. | O | | | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)






Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

La matriz nos muestra que contamos con oportunidades dentro del factor social donde podemos brindar apoyo y colaboración a nuestros feligreses desempleados y de bajos recursos, se debe combatir la delincuencia en el sector de la iglesia ya que en las noches hay puntos ciegos donde los delincuentes buscan beneficiarse de manera poco moral de los demás.

10.3.4. Factor Tecnológico

En este factor se puede considerar los elementos que la Iglesia Santiago de Machachi, necesita para el desarrollo de la misma y de los clientes que son los principales consumidores para poder brindar un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades.

Tabla 65
Factor Tecnológico

| N° | Nombre | Gráfico | Observación FODA |
|----|--|--|------------------|
| 1 | El publicidad vía online |  | Oportunidad |
| 2 | Sistemas de control de servicios eclesiales. |  | Oportunidad |
| 3 | Infocus |  | Oportunidad |
| 4 | Computadoras |  | Oportunidad |
| 5 | Celulares |  | Oportunidad |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como se puede observar la iglesia debe implementar tecnología que le hace falta para mejorar sus actividades diarias y brindar un mejor y más rápido servicio a sus clientes, esto significa para la Iglesia una oportunidad.

10.3.5. Factor Cultural

Los factores culturales son las actividades propias de una que influye constantemente en estas ya sea positiva o negativamente. Los factores culturales tienen bastante influencia tanto en los consumidores como en las empresas, ya que de estos depende la compra o venta de un producto o servicio. (Anyele, 2011).

Tabla 66
Factor Cultural

| Festividades de la Iglesia | |
|-----------------------------------|--|
| Enero | 1 Año Nuevo |
| Marzo | Miércoles de Ceniza |
| Abril | Semana Santa Pascua de Resurrección |
| Mayo | Día de la madre |
| Junio | Día del niño Día del padre |
| Agosto | Pentecostés |
| Noviembre | Día de los Difuntos Adviento. |
| Diciembre | Navidad Fin de Año |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Como se puede las tradiciones y costumbres de la iglesia reflejadas en sus festividades representa una oportunidad, ya que se puede realizar varios programas para a comunidad o ventas estacionales que permitan el reconocimiento de la Iglesia a nivel Arquidiocesana.

10.3.6. Factor Político Legal

Este factor tiene un efecto importante en el nivel de oportunidades y amenazas en el ambiente, la existencia de numerosas restricciones legales puede perjudicar el funcionamiento de una empresa, impidiéndole crecer frente a su competencia.

El gobierno tiene el papel de restringir y regular los negocios, mediante las leyes, las que se aprueban como resultado de las presiones y problemas sociales. Las instituciones que directamente influyen en la Iglesia Santiago de Machachi son:

- ☞ Servicio de Rentas Internas (SRI)
- ☞ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- ☞ Gobierno Autónomo Descentralizado de Mejía (Patente Municipal)

Además quien controla las actividades de la Iglesia en el ámbito económico y eclesial son las siguientes instituciones:

- ☞ Curia
- ☞ Arquidiócesis de Quito
- ☞ Vicaría Sagrado Corazón de Jesús

Ante todos estos precedentes se puede decir que el Factor Político Legal representa para la Iglesia Santiago de Machachi una oportunidad ya que al contar con el apoyo de las autoridades pastorales de la Arquidiócesis esta podría crear alianzas estratégicas en el mejoramiento de los servicios brindados por la misma.

10.3.7. Factor Ambiental

Entre la Iglesia y el medio ambiente existe una relación armónica, la iglesia actualmente juega un papel protagonista en la búsqueda y aporte de soluciones a los problemas medioambientales y eso se ha visto reflejado en la encíclica del Papa Francisco quien incentiva a todo el mundo a cuidar la tierra que Dios nos regaló, fomentando en varias Iglesias del Ecuador

Varios programas donde realizan manualidades en base a productos reciclados, que a la vez son vendidos para ayudar a los niños de la Catequesis que no cuentan con todos los recursos económicos.

La Iglesia puede implementar una política de reciclar, reusar y reutilizar, siendo una oportunidad para poder realizar ventas especiales en base a objetos con materiales reciclados, además pueden crear programas de reforestación en donde todos los miembros de la Iglesia

10.3.8. Factor Competencia

Las principales competencias con las que cuenta la iglesia Santiago de Machachi son las iglesias cristianas y evangélicas que quieren cambiar a la religión católica como algo malo que no es agrado o gracia de dios diciendo que los católicos adoramos imágenes sin saber cómo en si es la religión católica y que ofrecemos y que brindamos a la sociedad.

Tabla 67
Competencias Iglesia Santiago de Machachi

| Iglesia | Descripción |
|-------------------|--|
| Iglesia de Aloasi | <ul style="list-style-type: none"> • Ubicada a 15 minutos de la Iglesia de Machachi. • Servicios Eclesiales iguales a la Iglesia de Machachi. • Cuentan con la Catequesis • Cuentan con un comedor para personas de la tercera edad. |
| Iglesia de Aloag | <ul style="list-style-type: none"> • Ubicada a 30 minutos de la Iglesia de Machachi. • Servicios Eclesiales iguales a la Iglesia de Machachi. • Cuentan con la Catequesis |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se puede analizar que la competencia para la Iglesia Santiago de Machachi es una amenaza ya que manejan los principales servicios eclesiales, y las mismas fechas especiales.

Matriz Externa de la Iglesia Santiago de Machachi

Tabla 68
Matriz Externa

| Cód. | Descripción | Función | O | G.O | A | G.A |
|--------------------|------------------------------|---|------------|------------|------------|------------|
| FE | Factor Económico | Este permite determinar cómo se encuentra la sociedad en el ámbito económico y presentarse a la iglesia como oportunidad o amenaza | | | A | |
| FD | Factor Demográfico | Este permite analizar a la población en general que puede acceder a nuestros servicios | O | | | |
| FS | Factor Social | Este nos muestra el avance de la sociedad y los principales problemas que se presentan en la misma y como la iglesia puede brindar servicios, apoyo o ayuda | O | | | |
| FT | Factor Tecnológico | Este nos muestra la falta de tecnología que se puede implantar dentro de la iglesia para que esta mejore continuamente y brinde mejor sus servicios a los clientes. | O | | | |
| FC | Factor Cultural | Este factor nos muestra las fechas importantes y las tradiciones que contiene la iglesia y lo que trasmite a sus feligreses. | O | | | |
| FPL | Factor Político legal | Las políticas con las que se rige la iglesia católica | O | | | |
| FA | Factor Ambiental | La ayuda ambiental y ecológica que la iglesia realiza dentro de la sociedad. | O | | | |
| FC | Factor Competencia | Nos muestra las competencias que rodean a la iglesia | | | A | |
| PORCENTAJES | | | 75% | 0% | 25% | 0% |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se puede observar que la Iglesia Santiago de Machachi tiene el 75% de Oportunidades que aprovechar y debe defenderse del 25% de amenazas existentes más por el aspecto económico.

10.4. Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter

A continuación se realizará un análisis de la Iglesia Santiago de Machachi.

Fuerza 1 – Nuevos Competidores.

En el caso de la Iglesia Santiago de Machachi específicamente no existe la amenaza de nuevos competidores ya que la creación de una nueva iglesia católica en la ciudad llevaría muchísimos más años, convirtiéndose en una oportunidad para la Iglesia.

Fuerza 2 – Clientes

En el caso de la Iglesia Santiago de Machachi se debe considerar que los usuarios al momento de adquirir servicios eclesiales están totalmente a favor de la iglesia pues ellos no pueden establecer los precios, los usuarios tienen baja probabilidad de negociar. La Iglesia en el caso de captar clientes tiene mucha ventaja ya que la población de la ciudad en su 65% es católica, que si se propusiera realizar programas de evangelización fuera una ventaja.

Fuerza 3 – Proveedores

Los proveedores para la Iglesia Santiago de Machachi tienen un poder medio debido a que en temporadas de los meses de mayo, junio, julio al realizar las ceremonias de clausura del catecismo en donde la Iglesia realiza convenios con quienes realizan la velas, rosarios, velos, cintas de brazos.

Fuerza 4 – Amenazas de Servicios Sustitos

Se puede decir como productos sustitutos tenemos los servicios realizados por las Iglesias Evangélicas, Testigos de Jehová, Cristianas.

Fuerza 5 – Rivalidad entre empresas

Se podría decir que la competencia directa que tiene la Iglesia Santiago es la Iglesia de Aloasi ya que se encuentra más cerca de la ciudad de Machachi, entre ambas hacen lo posible para atraer a los niños de la catequesis, habiendo temporadas en que los niños de Aloasi se van a Machachi y así respectivamente. Dentro de la ciudad no tiene competencia directa, a pesar de ello existe la participación de dos iglesias más que se encuentran a media hora de la misma, aun así se puede tomar como referencia la implementación de tecnología e infraestructura.

10.5. Matrices

10.5.1. Matriz FODA

Tabla 69

FODA Iglesia Santiago de Machachi

| FODA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | |
|---|--|
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| F1 Brinda ayudas económicas | D1 Inexistencia de planificación preliminar de actividades |
| F2 Iglesia reconocida a nivel de vicaría. | D2 Inexistencia de misión y visión. |
| F3 No tiene cuentas por cobrar | D3 Inexistencia de políticas. |
| F4 Apertura al cambio por parte del personal. | D4 Inexistencia de metas a largo plazo |
| F5 Las ceremonias de finalización de nivel de la catequesis. | D5 Inexistencia de valores corporativos. |
| F6 Excelentes Ministerios de Alabanzas. | D6 Inadecuada Infraestructura. |
| F7 Programas de ayuda social gratuitos | D7 Ineficiente comunicación entre directivos y trabajadores, colaboradores |
| F8 Programas de ayuda para personas de tercera edad | D8 Demora en la atención. |
| F9 Misas en los principales barrios de la ciudad | D9 Retrasos en la entrega de servicios eclesiales |
| F10 Existencia de cursos pre-matrimoniales y pre-bautismales. | D10 Lenta atención de quejas. |
| F11 Apertura de nuevos grupos parroquiales y ministerios de alabanza | D11 Inexistencia de manual de funciones. |
| F12 Cuenta con donaciones por parte de la sociedad | D12 Ambiente hostil de trabajo. |
| F13 Amplia cartera de servicios | D13 Escasa Publicidad. |
| | D14 Personal y colaboradores no capacitados. |
| | D15 Inadecuado manejo financiero. |
| | D16 Retraso en el pago de obligaciones |
| | D17 Mala asignación de recursos financieros en cada área |
| | D18 Falta de apoyo de Directivos Pastorales |
| | D19 Enseñanza contraria a los principios morales y cristianos. |
| | D20 Falta de metodología en la enseñanza de la Catequesis. |
| | D21 Ineficiente asignación de personal para niveles de catecismo. |
| | D22 Rotación alta de Directivos. |
| | D23 Inadecuado manejo de programas sociales y comunitarios |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| O1 Adquisición de sistemas de control de servicios eclesiales. | A1 Parroquias que ofrecen el mismo servicio. |
| O2 Festividades especiales religiosas. | A2 No existe fijación de precios para servicios eclesiales por parte de la Curia. |
| O3 Capacitaciones brindadas por la Arquidiócesis. | A3 Falsas Doctrinas. |
| O4 Nuevos medios para exhibir promociones. | A4 Infiltración de ideas erróneas. |
| O5 Continua innovación tecnológica. | A5 Influencia negativa de personas no cristianas. |
| O6 Apoyo de la Curia y de la Arquidiócesis. | A6 Festividades Paganas. |
| O7 Alta necesidad de las personas por servicios eclesiales. | |
| O8 Publicidad vía online. | |
| O9 Apoyo Internacional. | |
| O10 Retiros y campamentos. | |
| O11 Adquisición de créditos financieros | |
| O12 Incremento de las tasas de natalidad y mortalidad. | |
| O13 Creación de nuevas leyes a favor del medio ambiente | |
| O14 Ubicación Geográfica de la Iglesia. | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019



10.5.2. Matriz EFI

Tabla 70
Matriz EFI

| MATRIZ DE EVALUACIÓN INTERNOS (EFI) | | | | |
|---|---|--------------------|---------------------|----------------|
| FACTORES EXTERNOS | | | | |
| IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | |
| | Factores Determinantes de éxito | Ponderación | Sin Importancia 0.0 | |
| | | Muy Importante 1.0 | | |
| | Impacto | Debilidad mayor 1 | Fortaleza Menor 3 | |
| | | Debilidad Menor 2 | Fortaleza mayor 4 | |
| DEBILIDADES | | Peso | Impacto | Peso Ponderado |
| D1. | Inexistencia de planificación preliminar de actividades | 0,04 | 1 | 0,04 |
| D2. | Inexistencia de misión y visión. | 0,04 | 1 | 0,04 |
| D3. | Inexistencia de políticas. | 0,04 | 1 | 0,04 |
| D4. | Inexistencia de metas a largo plazo | 0,04 | 1 | 0,04 |
| D5. | Inexistencia de valores corporativos. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D6. | Inadecuada Infraestructura. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D7. | Ineficiente comunicación entre directivos y trabajadores, colaboradores | 0,02 | 1 | 0,02 |
| D8. | Demora en la atención. | 0,02 | 1 | 0,02 |
| D9. | Retrasos en la entrega de servicios eclesiales | 0,02 | 1 | 0,02 |
| D10. | Lenta atención de quejas. | 0,02 | 2 | 0,04 |
| D11. | Inexistencia de manual de funciones. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D12. | Ambiente hostil de trabajo. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D13. | Escasa Publicidad. | 0,02 | 2 | 0,04 |
| D14. | Personal y colaboradores no capacitados. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D15. | Inadecuado manejo financiero. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D16. | Retraso en el pago de obligaciones | 0,02 | 2 | 0,04 |
| D17. | Mala asignación de recursos financieros en cada área | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D18. | Falta de apoyo de Directivos Pastorales | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D19. | Enseñanza contraria a los principios morales y cristianos. | 0,02 | 2 | 0,04 |
| D20. | Falta de metodología en la enseñanza de la Catequesis. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D21. | Ineficiente asignación de personal para niveles de catecismo. | 0,02 | 1 | 0,02 |
| D22. | Rotación alta de Directivos. | 0,03 | 1 | 0,03 |
| D23. | Inadecuado manejo de programas sociales y comunitarios | 0,02 | 2 | 0,04 |
| FORTALEZAS | | | | |
| F1. | Brinda ayudas económicas | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F2. | Iglesia reconocida a nivel de vicaría. | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F3. | No tiene cuentas por cobrar | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F4. | Apertura al cambio por parte del personal. | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F5. | Las ceremonias de finalización de nivel de la catequesis. | 0,02 | 3 | 0,06 |
| F6. | Excelentes Ministerios de Alabanzas. | 0,02 | 3 | 0,06 |
| F7. | Programas de ayuda social gratuitos | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F8. | Programas de ayuda para personas de tercera edad | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F9. | Misas en los principales barrios de la ciudad | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F10. | Existencia de cursos pre-matrimoniales y pre-bautismales. | 0,02 | 3 | 0,06 |
| F11. | Apertura de nuevos grupos parroquiales y ministerios de alabanza | 0,03 | 3 | 0,09 |
| F12. | Cuenta con donaciones por parte de la sociedad | 0,03 | 4 | 0,12 |
| F13. | Amplia cartera de servicios | 0,03 | 4 | 0,12 |
| Totales | | 100% | | 2,09 |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se determinó en la Matriz de Perfil Interno al momento de analizar las Fortalezas y las Debilidades de la Iglesia Santiago de Machachi que tiene una valoración de 2,09 es decir que hay que realizar un cambio en los procesos realizados para brindar servicios eclesiales.

10.5.3. Matriz EFE

Tabla 71
Matriz EFE

| MATRIZ DE EVALUACIÓN EXTERNA (EFE) | | | | |
|--|--|-------------|----------------------|--------------------------|
| FACTORES EXTERNOS | | | | |
| IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | |
| | | Ponderación | Sin Importancia | 0,0 |
| | | | Muy Importante | 1,0 |
| Factores Determinantes de éxito | | Impacto | Amenaza Importante 1 | Oportunidad Menor 3 |
| | | | Amenaza Menor 2 | Oportunidad Importante 4 |
| AMENAZAS | | Peso | Impacto | Peso Ponderado |
| A1. | Parroquias que ofrecen el mismo servicio. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| A2. | No existe fijación de precios para servicios eclesiales por parte de la Curia. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| A3. | Falsas Doctrinas. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| A4. | Infiltración de ideas erróneas. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| A5. | Influencia negativa de personas no cristianas. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| A6. | Festividades Paganas. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| OPORTUNIDADES | | | | |
| O1. | Adquisición de sistemas de control de servicios eclesiales. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O2. | Festividades especiales religiosas. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O3. | Capacitaciones brindadas por la Arquidiócesis. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O4. | Nuevos medios para exhibir promociones. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O5. | Continua innovación tecnológica. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O6. | Apoyo de la Curia y de la Arquidiócesis. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O7. | Alta necesidad de las personas por servicios eclesiales. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O8. | Publicidad vía online. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O9. | Apoyo Internacional. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O10. | Retiros y campamentos. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O11. | Adquisición de créditos financieros | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O12. | Incremento de las tasas de natalidad y mortalidad. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O13. | Creación de nuevas leyes a favor del medio ambiente | 0,05 | 4 | 0,20 |
| O14. | Ubicación Geográfica de la Iglesia. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| Totales | | 100% | | 3,10 |

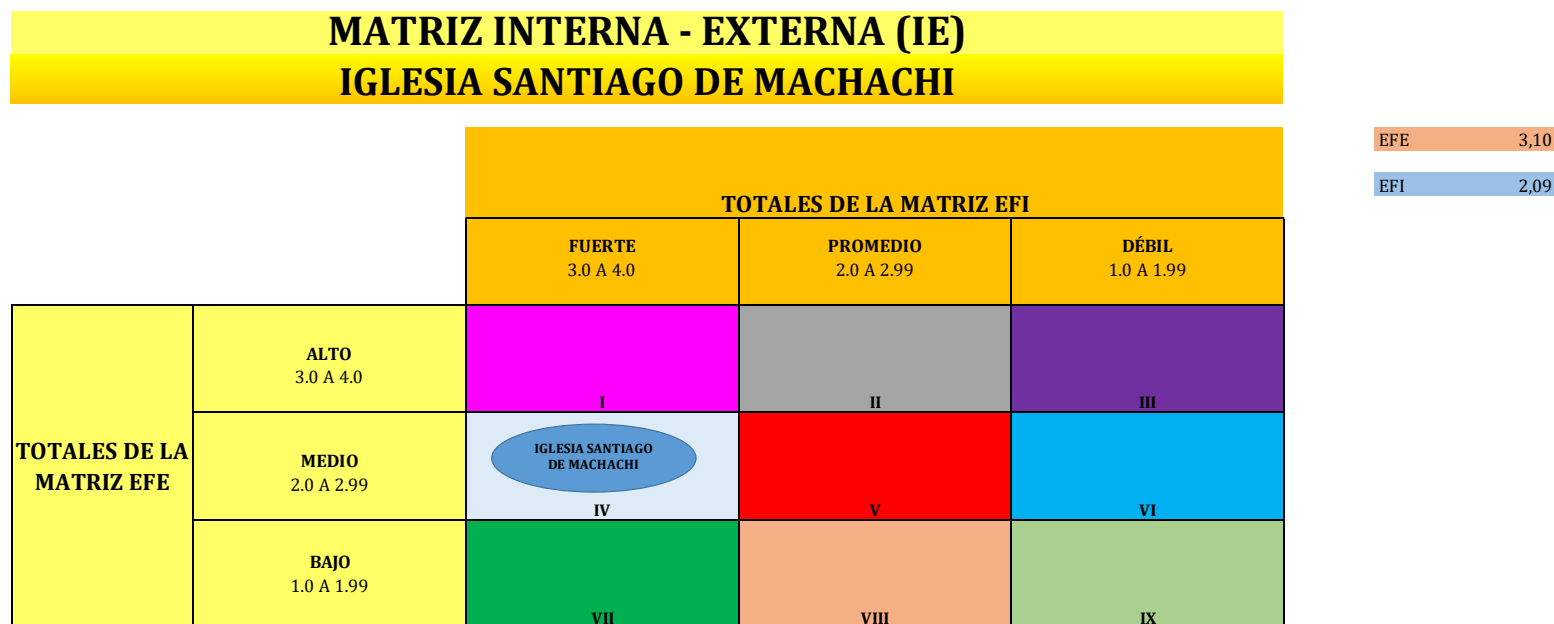
Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Se determinó en la Matriz de Perfil Externo al momento de analizar las Fortalezas y las Debilidades de la Iglesia Santiago de Machachi que tiene una valoración de 3,10 es decir que hay que realizar cambios a nivel interno debido a que en lo Externo los factores representan más una oportunidad para la iglesia, aun así está respondiendo bien a las oportunidades del entorno y está evitando las amenazas.

10.5.4. Matriz IE

Tabla 72
Matriz IE



Fuente: (Investigación de Campo 2019)
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Observando la Matriz IE se puede concluir que la Iglesia Santiago de Machachi puede introducir estrategias de crecimiento y desarrollo ya que se ubica en el IV cuadrante, que quiere decir que se pueden utilizar estrategias que permitan mejorar la comunicación de la Iglesia tanto en el ámbito Interno como en el Externo además se pueden incluir estrategias de publicidad mejorando la imagen actual de la Iglesia debido a las nuevas innovaciones tecnológicas y nuevas propuestas de marketing digital.

10.5.5. Matriz MPC

Tabla 73
Matriz Perfil Competitivo

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI

| | | | |
|--------------|---------|------------------------|------------------------|
| | | Sin Importancia 0.0 | |
| Área trabajo | Peso | Muy Importante 1.0 | |
| Prioritaria | Impacto | Debilidad Importante 1 | Fortaleza menor 3 |
| | | Debilidad menor 2 | Fortaleza importante 4 |

| ACTORES | Peso | IGLESIA MACHACHI | | IGLESIA ALOASI | | IGLESIA ALOAG | |
|---|-------------|------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| Factores Críticos para el Éxito | | Impacto | Peso Ponderado | Impacto | Peso Ponderado | Impacto | Peso Ponderado |
| Servicios de calidad | 0,20 | 2 | 0,40 | 3 | 0,60 | 2 | 0,40 |
| Comunicación con trabajadores y colaboradores | 0,15 | 2 | 0,30 | 4 | 0,60 | 2 | 0,30 |
| Rapides en la entrega del servicio | 0,10 | 1 | 0,10 | 4 | 0,40 | 2 | 0,20 |
| Atencion brindada a los clientes | 0,20 | 1 | 0,20 | 3 | 0,60 | 2 | 0,40 |
| Competitividad de precios | 0,10 | 2 | 0,20 | 2 | 0,20 | 2 | 0,20 |
| Lealtad de los clientes | 0,25 | 3 | 0,75 | 2 | 0,50 | 2 | 0,50 |
| TOTAL | 1,00 | | 1,95 | | 2,90 | | 2,00 |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

La matriz de perfil competitivo nos Indica que la Iglesia de Aloasi es la más competitiva en el mercado a comparación de su competencia de las Iglesias de Machachi y Aloag, ya que cuenta con un valor de 2,90 haciendo que esté por encima de las otras en brindar servicios eclesiales y es donde la población ha decidido realizar más actividades.

10.5.6. Matriz FODA Cruzado

Tabla 74

Matriz FODA cruzado

| MATRIZ FODA CRUZADO | | | | |
|---|--|---|---|---|
|  | FORTALEZAS | DEBILIDADES | | |
| | F1 | Brinda ayudas económicas | D1 | Inexistencia de planificación preliminar de actividades |
| | F2 | Iglesia reconocida a nivel de vicaría. | D2 | Inexistencia de misión y visión. |
| | F3 | No tiene cuentas por cobrar | D3 | Inexistencia de políticas. |
| | F4 | Apertura al cambio por parte del personal. | D4 | Inexistencia de metas a largo plazo |
| | F5 | Las ceremonias de finalización de nivel de la catequesis. | D5 | Inexistencia de valores corporativos. |
| | F6 | Excelentes Ministerios de Alabanzas. | D6 | Inadecuada Infraestructura. |
| | F7 | Programas de ayuda social gratuitos | D7 | Ineficiente comunicación entre directivos y trabajadores, colaboradores |
| | F8 | Programas de ayuda para personas de tercera edad | D8 | Demora en la atención. |
| | F9 | Misas en los principales barrios de la ciudad | D9 | Retrasos en la entrega de servicios eclesiales |
| | F10 | Existencia de cursos pre-matrimoniales y pre-bautismales. | D10 | Lenta atención de quejas. |
| | F11 | Apertura de nuevos grupos parroquiales y ministerios de alabanza | D11 | Inexistencia de manual de funciones. |
| | F12 | Cuenta con donaciones por parte de la sociedad | D12 | Ambiente hostil de trabajo. |
| | F13 | Amplia cartera de servicios | D13 | Escasa Publicidad. |
| | | D14 | Personal y colaboradores no capacitados. | |
| | | D15 | Inadecuado manejo financiero. | |
| | | D16 | Retraso en el pago de obligaciones | |
| | | D17 | Mala asignación de recursos financieros en cada área | |
| | | D18 | Falta de apoyo de Directivos Pastorales | |
| | | D19 | Enseñanza contraria a los principios morales y cristianos. | |
| | | D20 | Falta de metodología en la enseñanza de la Catequesis. | |
| | | D21 | Ineficiente asignación de personal para niveles de catecismo. | |
| | | D22 | Rotación alta de Directivos. | |
| | | D23 | Inadecuado manejo de programas sociales y comunitarios | |
| OPORTUNIDADES | ESTRATEGIAS FO | ESTRATEGIAS DO | | |
| O1 | F12-01 Adquisición de nuevo sistema de control de servicios eclesiales con ayuda de las donaciones | D6-06 Crear programas de mejoras de infraestructura por periodos. | | |
| O2 | F2-02 Aprovechar fiestas especiales para realizar ventas ocasionales. | D7-010 Realizar programas de integración entre directivos, trabajadores y colaboradores. | | |
| O3 | F2-03 Desarrollar programa de capacitaciones para personal y colaboradores | D13-04 Realizar campañas publicitarias con los grupos parroquiales. | | |
| O4 | F6-05 Realizar capacitaciones en línea a los miembros de los Ministerios de Alabanza | D12-06 Realizar una auditoria administrativa y financiera | | |
| O5 | F13-08 Remostrar Fanpage y crear videos promocionales de los servicios eclesiales | D1-06 Crear una planificación de las actividades realizadas por la Iglesia a cada nuevo directivo. | | |
| O6 | F7-07 Realizar programas para familias con problemas de violencia intrafamiliar | D11-05 Crear un manual digital de las funciones específicas de los trabajadores y colaboradores. | | |
| O7 | F7-010 Crear convivencias de integración para toda la comunidad. | D2-06 Realizar y transmitir la filosofía de la Iglesia a los trabajadores y colaboradores. | | |
| O8 | F10-010 Premiar la integración de nuevos miembros y familias con retiros y campamentos. | D5-10 Elegir los valores de la iglesia en un retiro con los trabajadores y principales colaboradores. | | |
| O9 | | | | |
| O10 | | | | |
| O11 | | | | |
| O12 | | | | |
| O13 | | | | |
| O14 | | | | |
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS FA | ESTRATEGIAS DA | | |
| A1 | F5-A2 Realizar una propuesta de precios fijos en ceremonias finales de catequesis. | D19-A5 Realizar charlas sobre valores morales y cristianos. | | |
| A2 | F7-A4 Realizar retiros espirituales para jóvenes de 14 a 18 años. | D20-A3 Crear videos promocionales sobre la historia y bases cristianas. | | |
| A3 | F11-A3 Crear nuevos cursos sobre Biblia, teología, espiritualidad | | | |
| A4 | | | | |
| A5 | | | | |
| A6 | | | | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

11. Propuesta

11.1. Cartera de Servicios Eclesiales

Servicio Eclesial – Misas

Las misas entregadas por la Iglesia Santiago de Machachi es el principal servicio que oferta y el más utilizado por las personas de la ciudad de Machachi.

Los días de prestación de servicios son:

| | |
|-------------------|------------------------------|
| ✚ Lunes a viernes | 18h30 pm |
| ✚ Sábados | 19h00 pm |
| ✚ Domingos | 5, 7,8,9,10,11 am y 19h00 pm |

a) Advocaciones Niño Jesús



Figura 17: Advocaciones Niño Jesús

Fuente: (Google; 2019); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Entre las advocaciones están: Divino niño Jesús, El Lloroncito, Jesús de Beaune, Praga, Niño de la Salud de los cuales los más importantes y reconocidos por la población es el niño de Isinche y El niño rey de reyes.

b) Advocaciones Marianas:



Figura 18: Advocación de la virgen María

Fuente: (Google; 2019); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Estas se clasifican por:

- ✚ Relacionadas con la Anunciación, Asunción, Presentación
- ✚ Relativas con la Esperanza, Caridad, Consolación
- ✚ Relativas con los estados físicos o psicológicos: Dolores, la Soledad.
- ✚ Relativas a su condición de mediadora y protectora: Auxiliadora, Las Mercedes, Los Remedios.
- ✚ Relativas a frutos, flores, aves utilizados como símbolos de sus cualidades como el Pino, la Granada, la Paloma.

c) **Santos de la Iglesia Católica**

La Iglesia Católica tiene 7000 Santos entre los cuales se encuentran los más conocidos:



Figura 19: Santos Iglesia Católica
Fuente: (Google; 2019); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

- ✚ San Francisco de Asís
- ✚ Santa Teresa de Jesús
- ✚ San Ignacio de Loyola
- ✚ Santo Tomás de Aquino
- ✚ San Juan Bosco

d) **Fiestas Mayores**








Figura 20: Tiempo Litúrgico para fiestas
Fuente: (Google; 2019); Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Tabla 75
Servicios de Misas - Fiestas

| FIESTA | DESCRIPCIÓN | GRÁFICO |
|----------------------------|---|---------|
| Adviento | Es la celebración de las vísperas de la navidad consiste en 4 semanas en la que se realiza la corona de adviento. | |
| Navidad | Es la celebración donde las familias celebran el nacimiento del niño Jesús. | |
| Cuaresma | Es la celebración a las vísperas de la Semana Santa consiste en 40 días. | |
| Miércoles de Ceniza | Signo de la Iglesia para empezar la celebración de la Semana Santa. | |
| Domingo de Ramos | Commemoración de la Entrada triunfal de Jesús a Jerusalén | |
| Semana Santa | Es la fiesta más grande de la Iglesia se conmemora la Pasión y muerte de Jesús. | |
| Pascua | Fiesta que se celebra la resurrección y apariciones de Jesús antes de subir al cielo. | |
| Pentecostés | Fiesta de la venida del Espíritu Santo. | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)
Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Además se puede realizar misas pro:

-  Memoria de Difuntos.
-  Agradecimiento (Graduaciones).
-  15 años.
-  Cumpleaños.
-  Por favores (Enfermedades).

Servicio Eclesial – Sacramentos

Entre los servicios ofrecidos por la Iglesia están los siguientes sacramentos:



Figura 21: Sacramentos

Fuente: Iglesia Santiago Apóstol de Machachi; Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

a) Bautizos

- ✓ El Bautismo se realizará siempre en la Iglesia principal no en capillas
- ✓ Los padres y padrinos deben realizar el curso pre-bautismal.
- ✓ El padrino debe ser católico y confirmado, ser testimonio de vida y moral cristiana, mayor de 16 años, y si es el caso en matrimonio Eclesiástico.
- ✓ Los padres tienen la obligación de bautizar a sus hijos en las primeras semanas de nacimiento; acudan al párroco en lo posible con un mes de anticipación y presentar la papeleta de inscripción o papeleta de partida de nacimiento (niño-niña).
- ✓ Si los padres son de otra parroquia deben traer el permiso del párroco.

b) Matrimonios

- Quienes van a contraer matrimonio eclesiástico, deben acercarse al despacho parroquial (parroquias de residencia del novio o de la novia), por lo menos un mes antes de la fecha prevista para la celebración e iniciar los trámites con el párroco.
- Para las informaciones prematrimoniales, los novios acompañados de dos testigos, deben acudir al despacho parroquial con la siguiente documentación:
 - Partida de Bautismo del novio y de la novia. (Originales, actualizada).
 - Certificado de Confirmación del novio y de la novia. (Originales, actualizados).
 - Certificado del Curso Prematrimonial. (Original, actualizado).

-Certificado del Matrimonio Civil. (Original y actualizado).

-Cédula de Identidad de los testigos. (Un testigo por el novio y uno por la novi, que no sea familiar).

-Presentar las respectivas dispensas, si fuera el caso (de proclamas, de matrimonio mixto, o de algún impedimento; éstas deben solicitarse en el Obispado).

- Se prohíbe celebrar el matrimonio eclesiástico en hosterías, salones o capillas particulares.

c) **Unción de Enfermos**

- El sacramento de la Unción de los Enfermos se celebrará, con la debida preparación, únicamente para las personas enfermas.

Servicio Eclesial – Catequesis



Figura 22: Catequistas Iglesia Santiago Apóstol de Machachi
Fuente: Iglesia Santiago Apóstol de Machachi; Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

La catequesis permite reforzar los sacramentos de Iniciación cristiana que son Primera Comunión y Confirmación

a) **Sacramento de Reconciliación**

El sacerdote está obligado a escuchar, acompañar y orientar a sus feligreses, como también a celebrar el Sacramento de la Reconciliación, especialmente cuando se acercan por primera vez.

b) **Sacramento de la Eucaristía**

-El niño ha de asistir a los respectivos niveles de catequesis en su parroquia: Iniciación, Reconciliación y Eucaristía (I y II nivel de primera comunión).

- La edad para empezar la preparación debe ser los 9 años en adelante.

-No se requiere padrino o madrina.

c) Sacramento de la Confirmación

-El confirmado debe tener mínimo 15 años.

-Cumplir con los 3 años de preparación en su parroquia: Año Bíblico I y II nivel de Confirmación.

-La Catequesis se desarrollará únicamente en la propia parroquia o plantel educativo, y no fuera en un domicilio particular.

Los padrinos deben ser: católicos, mayores de 16 años, confirmados y ser testimonios de vida y moral cristiana y de ser el caso en matrimonio eclesiástico.

- La confirmación debe administrarse únicamente en la Iglesia Parroquial, esto incluye a los alumnos de los planteles educativos.

c) Criterios para ser catequistas

-Los catequistas como laicos comprometidos, participan del “carácter profético de Cristo”, llevan el anuncio del Evangelio especialmente a los niños y jóvenes de la parroquia.

- Ser mayor de 16 años y estar confirmados.

- Deben tener vocación al servicio y disponibilidad de tiempo para entregarse a la misión evangelizadora, sin descuidar sus obligaciones profesionales y familiares.

- Participar de los cursos de formación de la escuela de la Vicaría Sagrado corazón de Jesús.

11.2. Filosofía Empresarial

“IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI”

MISIÓN

“Somos una Comunidad Católica dedicada a impartir valores morales y cristianos a los feligreses católicos de la ciudad de Machachi contribuyendo con herramientas espirituales para su bienestar y salvación, brindando apoyo espiritual en cada aspecto de sus vidas a través de los servicios eclesiales para conseguir una mejor relación de amor y respeto con Dios y con el prójimo”.

VISIÓN

Para el año 2025 ser una de las Iglesias reconocidas a nivel Arquidiocesana con creencias propias y con profunda fe en Dios mediante la incorporación de tecnología que mejore los procesos, con personal cristiano y capacitado en impartir los preceptos bíblicos en los diferentes momentos religiosos contribuyendo a fortalecer la esperanza, el amor y la fe a toda la sociedad.

VALORES

- **Amor.-** Vivir un día a la vez, valorando lo que Dios nos ofrece así sean sufrimientos.
- **Esperanza.-** Esperar pacientemente la voluntad de Dios sin dejar de creer en Dios.
- **Fe.-** El regalo más grande de confianza infinita en Dios.
- **Paciencia.-** Es la lucha permanente contra nuestras emociones negativas, ayuda a superar la tristeza e impide que nos quejemos ante los problemas y sufrimientos de la vida.
- **Bondad.-** Es la fuerza que nos ayuda a ocuparnos del prójimo y beneficiarlo, nos permite no criticar ni condenar a los demás.
- **Paz.-** Es la perfección de la alegría, nos hace ser personas serenas y mantiene el alma en la posición de una constante alegría a pesar de todo.

11.3. Políticas de la iglesia Santiago de Machachi

Las políticas organizacionales que se establecerán dentro de la iglesia Santiago de Machachi buscan crear un entorno más adecuado y favorable para el desarrollo de la misma.

11.3.1. Políticas Administrativas

- Las estrategias y los planes de acción se realizarán con el apoyo y ayuda del personal y colaboradores en general, ya cuando este puesto en práctica el mismo tendrá revisiones, modificaciones y evaluaciones cada año para determinar si su funcionamiento es adecuado y contribuye al desarrollo.
- Mantener un registro de las actividades que se realizan por áreas dentro de la iglesia Santiago de Machachi.
- Cumplir las labores dentro y fuera de la iglesia respetando los valores y principios que tiene la iglesia.
- La iglesia debe tener un control adecuado y constante de inventarios tanto de ingresos y egresos de la misma.
- Determinar una inversión adecuada para incrementar tecnología dentro de las áreas de la iglesia y así mejorar el servicio que la misma brinda a la sociedad.

11.3.2. Políticas de Usuarios

- Brindar trato justo y adecuado a todos los clientes, en sus solicitudes, información y reclamos ya que con eso la iglesia satisface y cumple con las necesidades de los mismos.
- La atención brindada al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la iglesia por lo cual todos deben saber los procedimientos e información que se debe brindar al mismo para que este se sienta seguro de adquirir el servicio.
- Brindar servicios de calidad abarca todas las etapas, actividades, tareas y procesos desarrollador para la satisfacción del cliente.

11.3.3. Políticas de Procesos Internos

- Los puestos de trabajo en cada área de la iglesia serán otorgados a trabajadores o colaboradores que estén debidamente capacitadas para cumplir con las actividades de la Área asignada.

- Debidamente realizado y otorgado el servicio, se deberá medir y evaluar la cantidad de recursos tanto en personal como el tiempo de entrega del mismo para evitar demoras y quejas del cliente.
- Realizar evaluaciones constantes antes, durante y después de cada proceso que se realice dentro de la empresa con el fin de determinar alguna falla y poder corregirla a tiempo ya que esto permitirá ofrecer un buen servicio.

11.3.4. Políticas de Personal y Colaboradores

- Impulsar el desarrollo del personal y colaboradores mediante programas de inducción y capacitación permanentes en las actividades que estos desempeñan.
- Determinar un presupuesto destinado a premios o reconocimientos por el buen desempeño realizado en su área de trabajo.
- Realizar actividades deportivas, salidas al campo o convivencias para unir más a todo el personal y colaboradores para que formen lasos de amistad y se trabaje mejor en grupo.

11.4.Objetivos de La Iglesia Santiago De Machachi

La iglesia Santiago de Machachi no cuenta con objetivos establecidos ya la misma no ha contado con administraciones permanentes por lo que como investigadoras procederemos a formular los objetivos a corto y largo plazo para que la iglesia en fin se centre en cumplirlos en un periodo determinado adecuado.

11.4.1. Objetivos a Largo Plazo

OE1. Optimizar Recursos Financiero

OE2. Ampliar cartera de Clientes/ Usuarios

OE3. Elevar niveles de productividad

OE4. Elevar niveles de competitividad de los empleados y colaboradores

11.4.2. Objetivos a Corto Plazo

O1. Efectivizar créditos tributarios

O2. Efectivizar el control de ingresos y gastos

O3. Reducir los tiempos de atrasos de pagos de obligaciones

O4. Fidelizar clientes/usuarios

O5. Captar nuevos clientes/usuarios

O6. Generar un entorno de confianza.

O7. Mejorar la imagen de la Iglesia

O8. Mejorar la satisfacción de clientes/usuarios

O9. Mejorar el tiempo de entrega en el servicio

O10. Diversificar los servicios eclesiales

O11. Mejorar el control de los servicios eclesiales

O12. Optimizar recursos

O13. Elevar los estándares de calidad en los servicios

O14. Efectivizar la comunicación

O15. Fortalecer el ambiente laboral

O16. Mejorar el trabajo en equipo de cada área

O17. Disminuir los niveles de desvinculación

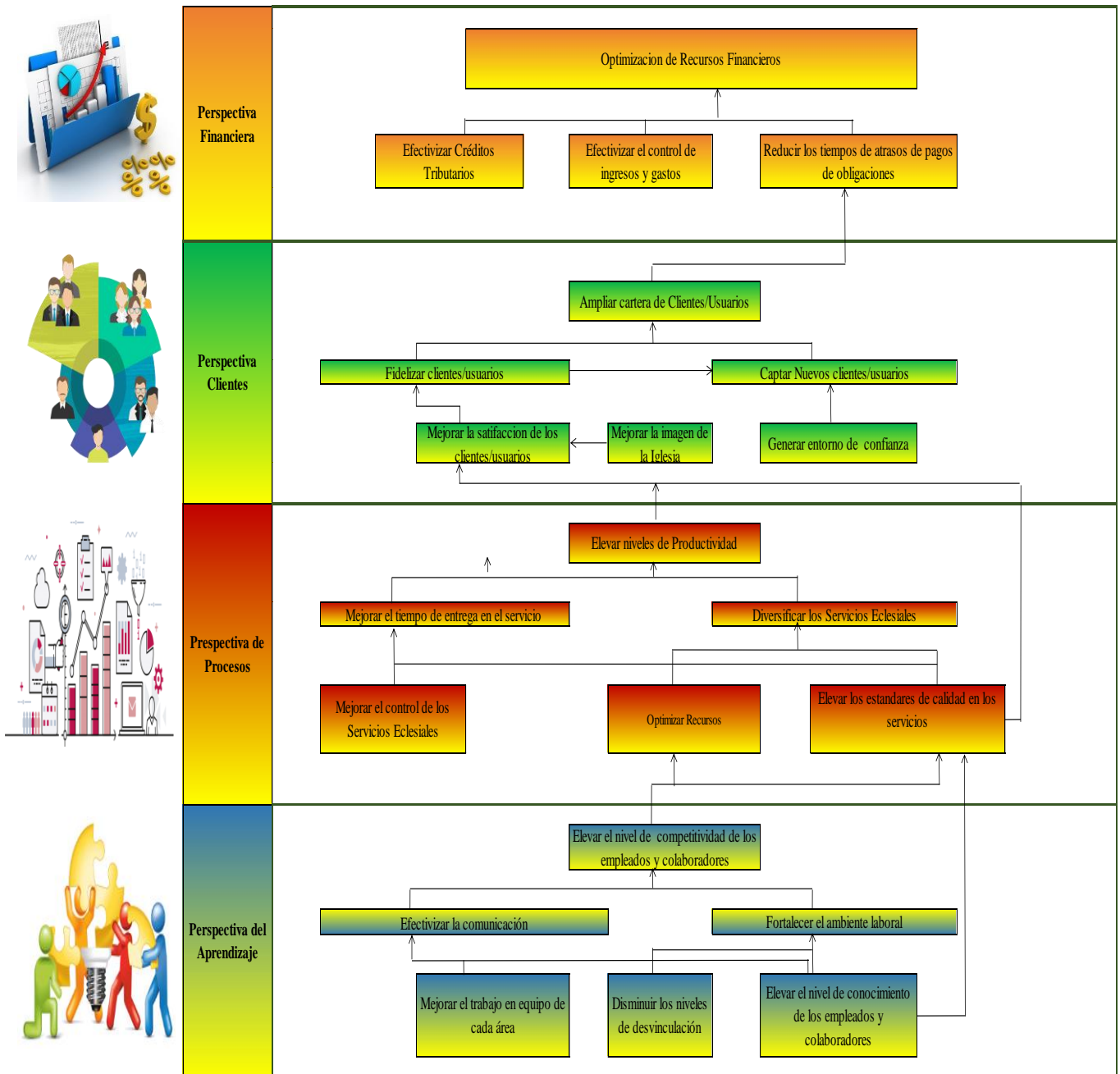
O18. Elevar el nivel de conocimiento de los empleados y colaboradores

11.5. Mapa Estratégico

Tabla 76

Mapa Estratégico Iglesia Santiago Apóstol de Machachi

MAPA ESTRATÉGICO IGLESIA SANTIAGO APÓSTOL DE MACHACHI



Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.5.1. Matrices Estratégicas

Tabla 77
Matriz Aprendizaje

| MATRIZ ESTRATÉGICA | | | |
|---|---|--|--|
| PERSPECTIVA PROCESOS | | | |
| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | OBJETIVO OPERACIONAL | ESTRATEGIAS |
| APREDIZAJE | ELEVAR EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LOS EMPLEADOS Y COLABORADORES | Mejorar el trabajo en equipo | Charlas de trabajo en equipo |
| | | | Convivencias mensuales |
| | | | Talleres grupales de integración y manejo de conflictos |
| | | Disminuir los niveles de desvinculación | Realizar un plan de Outplacement |
| | | | Realizar programas de discernimiento vocacional |
| | | Eleva el nivel de conocimientos de los empleados | Capacitar a los empleados de forma periódica para que brinden un mejor servicio a los usuarios |
| | | | Realizar programas de formación en línea |
| | | | Realizar capacitaciones trimestrales con la Arquidiócesis de Quito |
| | | | Crear programas de estudios bíblicos y teológicos |
| | | Fortalecer el ambiente laboral | Realizar integraciones de trabajo |
| | | | Incrementar hora de convivencia laboral |
| | | | Crear programas de incentivos para trabajadores y colaboradores |
| | | | Realizar talleres motivacionales |
| | | Efectivizar la comunicación de la iglesia | Establecer líneas de comunicación |
| | | | Realizar actividades recreativas en grupo |
| Crear un manual corporativo de las actividades de la iglesia | | | |
| Realizar videoconferencias con los trabajadores y colaboradores | | | |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi
Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

Tabla 78
Matriz Procesos

| MATRIZ ESTRATÉGICA | | | |
|-----------------------------|---|--|---|
| PERSPECTIVA PROCESOS | | | |
| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | OBJETIVO OPERACIONAL | ESTRATEGIAS |
| PROCESOS | ELEVAR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD | Mejorar el tiempo de entrega del servicio | Organizar el listado de servicios |
| | | | Asignar responsables para cada servicio eclesial |
| | | | Realizar un manual para asignar el tiempo de entrega de los servicios |
| | | Diversificar los servicios eclesiales | Crear nuevos servicios de grupos parroquiales familiares |
| | | | Crear alianzas estratégicas con otras iglesias y con el municipio de Machachi |
| | | | Crear alianzas estratégicas con la arquidiócesis de Quito |
| | | Mejorar el control de los servicios eclesiales | Adquirir sistemas de control de servicios eclesiales |
| | | | Realizar un manual para el manejo de sistemas de control de servicios |
| | | | Programar mantenimiento de las oficinas de la secretaria y contadora |
| | | Optimizar recursos | Llevar un control de actividades diarias y semanales |
| | | | Mejorar la atención del cliente |
| | | | Implementar nuevas presentaciones sobre los servicios eclesiales |
| | | Elevar estándares de calidad en los servicios eclesiales | Clasificar servicios eclesiales |
| | | | Crear un catálogo de servicios |
| | | | Contratar personal para capacitar a los colaboradores y trabajadores |
| | | | Adquirir nueva tecnología para clases del catecismo |
| | | | Adquirir nueva amplificación para la iglesia |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

Tabla 79
Matriz Clientes

| MATRIZ ESTRATÉGICA | | | |
|--|--|--|--|
| PERSPECTIVA CLIENTES | | | |
| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | OBJETIVO OPERACIONAL | ESTRATEGIAS |
| CLIENTES | APLIAR CARTERA DE CLIENTES/USUARIOS | Fidelizar clientes/usuarios | Crear programas de fidelización de clientes |
| | | | Crear programas de atención personalizada |
| | | | Realizar campañas de email marketing |
| | | | Realizar encuestas de satisfacción |
| | | Captar nuevos clientes/usuarios | Fortalecer los lazos con los usuarios |
| | | | Escuchar las quejas de tus usuarios |
| | | | Combinar un buen servicio con detalles gratificantes |
| | | | Realizar emails personalizados |
| | | Mejorar la satisfacción del cliente /usuario | Realizar capacitaciones a los trabajadores o colaboradores |
| | | | Crear nuevos medios de comunicación como Facebook, WhatsApp, entre otros. |
| | | | Crear plataformas de asistencia al usuario |
| | | | Proporcionar sistemas multicanal |
| | | Mejorar la imagen de la iglesia | Realizar charlas a los niños y jóvenes sobre el cuidado del medio ambiente |
| | | | Realizar un canal de YouTube para testimonios personales |
| | | | Realizar una campaña de Street marketing |
| | | Generar un entorno de confianza | Realizar alianzas estratégicas para visitar lugares o salidas de campo |
| Realizar un video corporativo de la iglesia | | | |
| Crear una plataforma profesional donde se ofrezcan los servicios de la iglesia | | | |
| Ofrecer servicios de prueba a los usuarios. | | | |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

Tabla 80
Matriz Financiera

| MATRIZ ESTRATÉGICA | | | |
|-------------------------------|---|---|--|
| PERSPECTIVA FINANCIERA | | | |
| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | OBJETIVO OPERACIONAL | ESTRATEGIAS |
| FINANCIERA | OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS | Efectivizar créditos tributarios | Establecer políticas de cobro |
| | | | Realizar un archivo de facturación de compras realizadas |
| | | | Implementar un sistema de facturación digital |
| | | Efectivizar el control de ingresos y gastos | Implementar un software de gestión de ingresos y gastos |
| | | | Realizar una planificación financiera |
| | | Reducir los tiempos de atrasos de pagos de obligaciones | Realizar un informe con posibles pagos anticipados |
| | | | Elaborar un plan de pagos |
| | | | Realizar un programa de reducción de gastos mensuales |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.6. Cuadro de Mando Integral Iglesia Santiago de Machachi

11.6.1. Aprendizaje

Tabla 81

Perspectiva de Aprendizaje

| Perspectiva | Obj. General | Obj. Estrategicos | INICIATIVAS |
|--|---|---|--|
| A P R E N D I Z A J E | Elevar el nivel de competitividad de los empleados y colaboradores | Mejorar el trabajo en equipo | Charlas de trabajo en equipo |
| | | | Convencencias mensuales |
| | | | Talleres grupales de integracion y manejo de conflictos |
| | | Disminuir los niveles de desvinculación | Realizar un plan de Outplacement |
| | | | Realizar programas de discernimiento vocacional |
| | | Elevar el nivel de conocimiento de los empleados | Capacitar a los empleados en brindar servicios eclesiales |
| | | | Crear programas de formación en línea |
| | | | Realizar capacitaciones trimestrales con la Arquidiócesis de Quito |
| | | | Crear programas de estudios biblicos y teológicos |
| | | Fortalecer el ambiente laboral | Realizar integraciones de trabajo |
| | | | Incrementar hora de convivencia laboral |
| | | | Crear programas de incentivos para trabajadores y colaboradores |
| | | | Realizar talleres motivacionales |
| | | Efectivizar la comunicación de la empresa. | Establecer líneas de comunicación |
| | | | Realizar actividades recreativas en grupo |
| | | | Crear manual corporativo de las actividades de la iglesia |
| Realizar videoconferencias con los trabajadores y colaboradores | | | |

| META | INDICADOR | | CRONOGRAMA | | RESPONSABLE | COSTO |
|--------------------------|---------------------------------------|---|--------------|-------------|----------------------------|----------------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Final | | |
| 50% | Reporte de Participación | (Personal capacitado/Charlas Planificados) | feb-20 | jul-20 | Area Aministración General | \$100 |
| | | | | | Area Aministración General | \$120 |
| | | | | | Area Aministración General | \$100 |
| 20% | Indice de Desvinculacion | (Total de trabajadores y colaboradores retirados)/(total de trabajadores y colaboradores) | mar-20 | sep-20 | Area Aministración General | \$0 |
| | | | | | Area Aministración General | \$150 |
| 45% | Indice de personal capacitado | (Total de personas capacitadas)/(total de empleados y colaboradores.) | jun-20 | dic-20 | Area Aministración General | \$230 |
| | | | | | Area Aministración General | \$250 |
| | | | | | Area Aministración General | \$400 |
| | | | | | Area Aministración General | \$180 |
| 25% | Indices de clientes satisfechos | (Total de trabajadores y colaboradores satisfechos)/(total de trabajadores y colaboradores) | ene-21 | jul-21 | Area Aministración General | \$300 |
| | | | | | Area Aministración General | \$0 |
| | | | | | Area Aministración General | \$250 |
| 30% | Indice de comunicacion de la empresa. | (Total de trabajadores y colaboradores informados)/(total de trabajadores y colaboradores) | ago-20 | ago-21 | Area Aministración General | \$230 |
| | | | | | Area Aministración General | \$180 |
| | | | | | Area Aministración General | \$100 |
| | | | | | Area Aministración General | \$200 |
| | | | | | Area Aministración General | \$350 |
| TOTAL PRESUPUESTO | | | | | | \$3.140 |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.6.2. Procesos Internos

Tabla 82

Perspectiva de Procesos Internos

| PERSPECTIVA | OBJ. General | OBJ. Estrategicos | INICIATIVAS | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|--|
| P R O C E S O S | Elevar el nivel de productividad | Mejorar el tiempo de entrega en el servicio | Organizar el listado de servicios | | | | |
| | | | Asignar responsable para cada servicio eclesial. | | | | |
| | | | Realizar un manual para asignar el tiempo de entrega de los servicios. | | | | |
| | | Diversificar los Servicios eclesiales | Crear nuevos servicios de grupos parroquiales familiares | | | | |
| | | | Crear alianzas estratégicas con el Municipio del Cantón Mejía | | | | |
| | | | Crear alianzas estratégicas con la Arquidiócesis de Quito | | | | |
| | | Mejorar el control de los Servicios Eclesiales | Adquirir sistema de control de servicios eclesiales | | | | |
| | | | Realizar manual para manejo del sistema de control de servicios | | | | |
| | | | Programar mantenimiento de las oficina de secretaria y contadora | | | | |
| | | Optimizar recursos | Llevar un cronograma de actividades diarias y semanal | | | | |
| | | | Mejorar la atención del cliente | | | | |
| | | | Implementar nuevas presentaciones sobre los servicios eclesiales | | | | |
| | | Elevar estándares de calidad en los servicios eclesiales | Clasificar servicios eclesiales | | | | |
| | | | Crear un catálogo de servicios | | | | |
| | | | Contratar personal para capacitar a los colaboradores y trabajadores | | | | |
| | | | Adquirir nueva tecnología para clases del catecismo | | | | |
| | | | Adquirir nueva amplificación para la Iglesia | | | | |

| META | INDICADOR | | CRONOGRAMA | | RESPONSABLE | Costo |
|--------------------------|----------------------------------|--|-----------------|-------------|----------------------------|-----------------|
| | | | Fecha de Inicio | Fecha Final | | |
| 45% | Indicador de Reclamos y Quejas | Total usuarios insatisfechos/ total de usuarios atendidos | feb-20 | may-20 | Secretaria | \$ 150 |
| | | | | | Secretaria | \$ 0 |
| | | | | | Administrador | \$ 600 |
| 35% | Productividad de la mano de obra | Producción/ Horas Trabajadas | ago-20 | feb-21 | Párroco | \$ 100 |
| | | | | | Párroco | \$ 800 |
| | | | | | Párroco | \$ 1.500 |
| 40% | Lista de personal satisfechos | Trabajadores Satisfechos / Total de trabajadores de produccion | feb-20 | mar-20 | Administrador | \$ 850 |
| | | | | | Párroco | \$ 900 |
| | | | | | Párroco | \$ 600 |
| 30% | Indicador de Recursos | Actividades Cumplidas/ Total de Actividades | feb-20 | feb-22 | Secretaria | \$ 450 |
| | | | | | Párroco y Secretaria | \$ 300 |
| | | | | | Párroco y Secretaria | \$ 400 |
| 25% | Nivel de Calidad | Total servicios sin defectos / Total Servicios Prestados | mar-20 | mar-21 | Párroco y Secretaria | \$ 600 |
| | | | | | Diseñador | \$ 650 |
| | | | | | Párroco y Secretaria | \$ 500 |
| | | | | | Párroco y Ing. Informático | \$ 350 |
| | | | | | Párroco y Secretaria | \$ 1.200 |
| TOTAL PRESUPUESTO | | | | | | \$ 9.950 |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.6.3. Perspectiva de Clientes/ Usuarios

Tabla 83

Perspectivas de Clientes/ Usuarios

| Perspectiva | OBJ. General | OBJ. Estrategicos | INICIATIVAS |
|--|--|--|---|
| C L I E N T E S | Ampliar cartera de clientes/ usuarios | Fidelizar clientes/usuarios | Crear programas de fidelización de clientes |
| | | | Crear programas de atención personalizada |
| | | | Realizar campañas de e-mail marketing |
| | | Captar nuevos clientes/ usuarios | Realizar encuestas de satisfacción |
| | | | Fortalecer lazos con los usuarios |
| | | | Escuchar las quejas de los usuarios |
| | | | Combinar un buen servicio con detalles gratificantes |
| | | Mejorar la satisfacción del cliente/usuarios | Realizar e-mails personalizados |
| | | | Realizar capacitaciones a los trabajadores y colaboradores |
| | | | Crear nuevos medios de comunicación (Facebook, Whatsapp, Linked, Instagram entre otros) |
| | | | Craer plataformas de asistencia al usuario |
| | | | Proporcionar sistemas multicanal |
| | | Mejorar la imagen de la Iglesia | Realizar charlas a los niños y jóvenes sobre el cuidado del medio ambiente |
| | | | Realizar un canal de YouTube para testimonios personales |
| | | | Realizar campañas de Street Marketing |
| | | | Realizar alianzas estratégicas con otras iglesias para realizar visitas |
| Generar entorno de confianza | Realizar un video corporativo de la Iglesia | | |
| | Crear una plataforma profesional donde se ofrezcan los servicios de la Iglesia | | |
| | Ofrecer servicios de prueba a los usuarios | | |

| META | INDICADOR | | TIEMPO DE | | RESPONSABLE | COSTO |
|--------------------------|----------------------------------|---|-----------------|-------------|---|--------------|
| | | | Fecha de Inicio | Fecha Final | | |
| 35% | Indice de fidelidad del cliente | (Numero de clientes fieles)/(Numero total de clientes atendidos) | feb-20 | feb-22 | Secretaria y Grupos Parroquiales | \$ 250 |
| | | | | | Secretaria | \$ 120 |
| | | | | | Parróco e Ing. Informático | \$ 50 |
| 25% | Reporte de clientes nuevos | (Numero de clientes nuevos)/(Numero total de clientes anteriores) | abr-20 | abr-22 | Grupos Parroquiales | \$ 250 |
| | | | | | Grupos Parroquiales | \$ 100 |
| | | | | | Parróco y Secretaria | \$ 0 |
| 10% | Encuesta de clientes satisfechos | (Numero de clientes satisfechos)/(Numero total clientes atendidos) | mar-20 | mar-25 | Secretaria y Grupos Parroquiales | \$ 25 |
| | | | | | Secretaria | \$ 250 |
| | | | | | Parráco | \$ 350 |
| 15% | Indicador de Mejora | (Medidas de cambios emprendidas/ medidas propuesta) | abr-21 | abr-23 | Parróco e Ing. Informático | \$ 15 |
| | | | | | Parráco | \$ 250 |
| | | | | | Parróco e Ing. Informático | \$ 350 |
| 15% | Indicador de motivación | (Personal que recibe incentivos/total de clientes- usuarios) | ago-20 | ago-24 | Grupos Parroquiales | \$ 250 |
| | | | | | Grupos Parroquiales | \$ 0 |
| | | | | | Grupos Parroquiales | \$ 500 |
| | | | | | Parróco | \$ 100 |
| | | | | | Grupos Parroquiales | \$ 25 |
| | | | | | Parróco e Ing. Informático | \$ 100 |
| | | | | | Parróco, Secretaria y Grupos Parroquiales | \$ 100 |
| TOTAL PRESUPUESTO | | | | | | 3.085 |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.6.4. Perspectiva Financiera

Tabla 84
Perspectiva Financiera

| Perspectiva | OBJ. General | OBJ. Estrategicos | INICIATIVAS |
|--|--------------------------------------|---|--|
| F I N A N C I E R A | Optimización de Recursos Financieros | Efectivizar Créditos Tributarios | Establecer políticas de cobro |
| | | | Realizar un archivo de facturación de compras realizadas |
| | | | Implementar un sistema de facturación eficaz |
| | | Efectivizar el control de ingresos y gastos | Implementar un software de gestión de ingresos y gastos |
| | | | Realizar una planificación financiera |
| | | Reducir los tiempos de atrasos de pagos de obligaciones | Realizar un informe con posibles pagos anticipados |
| | | | Elaborar un plan de pagos |
| | | | Realizar un programa de reducción de gastos mensuales |

| META | INDICADOR | | CRONOGRAMA | | RESPONSABLE | COSTOS |
|------|--------------------------------|--|--------------|-------------|--|--------|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Final | | |
| 20% | Indicador de facturación | Facturas perdidas/ total de facturas | ene-20 | ene-25 | Secretaria y Contadora | \$ 600 |
| | | | | | Secretaria y Contadora | \$ 0 |
| | | | | | Secretaria, Contadora e Ing. Informatico | \$ 800 |
| 35% | Indicador de control de gastos | Gastos realizados/servicios brindados | ene-20 | ene-25 | Secretaria, Contadora e Ing. Informatico | \$ 350 |
| | | | | | Parróco, Secretaria, Administrador | \$ 500 |
| 25% | Indicador de Obligaciones | Obligaciones realizadas/obligaciones totales | feb-20 | feb-20 | Administrador | \$ 0 |
| | | | | | Administrador | \$ 0 |
| | | | | | Administrador | \$ 500 |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.7. Plan de Acción

11.7.1. Área Administrativa

Tabla 85

Plan de Acción Área Administrativa

| PLAN DE ACCIÓN IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|------------------|---|--|--|---|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|---|
| ÁREA ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS | | | | | | RESPONSABLE | TIEMPO | | | | | | | | | | | | RESULTADO ESPERADO |
| | | | H | T | M | E | | | | EN | FEB | MR | AB | MY | JN | JL | AG | SP | OC | NOV | DIC | |
| | | | | | | CAT. | Valor U. | Valor T. | | | | | | | | | | | | | | |
| Brindar servicios eclesiales de calidad | Adquisición de un nuevo sistema de control de servicios eclesiales. | Comprar un sistema SGM de servicios eclesiales | Tecnico informático | Sistema SGM , Computadores Ordenador de 1000mMB Contenido para el sistema | | 1 1 1 1 | \$ 350,00 \$ 275,00 \$ 75,00 \$ 100,00 | | \$ 575,00 | Párroco y tecnico informático | | | | | | | | | | | Mejorar el tiempo del servicio. | |
| | Remodelar Fanpage y crear videos promocionales de los servicios eclesiales. | Contratar un diseñador para mejorar la página online de la iglesia | Tecnico informático | Pagina online Videos Contenido de la pagina | | 1 1 1 | \$ 50,00 \$ 25,00 \$ 30,00 | | \$ 105,00 | Secretaria y Tecnico informático | | | | | | | | | | | Mejorar la comunicación de la Iglesia con la comunidad. | |
| | Diseñar un manual digital de las funciones específicas de los trabajadores y colaboradores | Realizar un levantamiento de cada función que se realiza en cada área de la Iglesia | Tecnico informático, Diseñador del manual, miembros en general | | Diseño del manual | | 1 | \$ 200,00 | \$ 200,00 | Secretarias, tecnico informático, diseñador del manual. | | | | | | | | | | | | Evitar que exista la duplicidad de funciones en trabajadores y colaboradores. |
| | Incentivar mediante videos promocionales la participación en las festividades de la iglesia | Realizar videos en las fechas importantes en donde la comunidad participe en ellos. | Tecnico informático, Coordinadores de la catequesis, Párroco entre otros | Programa de desarrollo de videos | Información de las festividades, Cronograma de actividades, | | 1 | \$ 50,00 | \$ 50,00 | Tecnico informático | | | | | | | | | | | | Mejorar la publicidad de la Iglesia. |
| | Crear programas de mejoras de infraestructura por periodos | Elaborar un plano de mantenimiento de infraestructura | Arquitecto, Coordinadores Catequesis, Párroco | | Pintura Sementó Sementina Rodillos | | 1 10 5 5 5 | \$ 1.500,00 \$ 15,00 \$ 8,50 \$ 6,00 \$ 2,50 | \$ 1.500,00 \$ 150,00 \$ 42,50 \$ 30,00 \$ 12,50 | Arquitecto | | | | | | | | | | | | Mejorar el lugar donde se brinda el servicio de la Catequesis. |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.7.2. Área Financiera

Tabla 86
Plan de Acción Área Financiera

| PLAN DE ACCIÓN IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|--|---|---|-----------------------------------|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--------------------|---|
| AREA FINANCIERA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS | | | | | | RESPONSABLE | TIEMPO | | | | | | | | | | | | | |
| | | | H | T | M | E | | | | EN | FEB | MR | AB | MY | JN | JL | AG | SP | OC | NOV | DIC | RESULTADO ESPERADO | |
| | | | | | | CAT. | Valor U. | Valor T. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Optimizar recursos financieros | Realizar ventas ocasionales en fechas especiales. | Promover la innovación de artesanías eclesiales en fechas importantes | Familias, Grupos parroquiales, Niños de la catequesis, Catequistas | | Vidrio Pallets Cartón Velas paquetes Sahumerio Palo santo Rosarios Comida artesanal Plastico | 8 10 4 Kilos 10 4 5 25 25 25 | \$ 0,35 \$ 0,75 \$ 0,50 \$ 2,30 \$ 2,00 \$ 2,50 \$ 0,50 \$ 1,50 \$ 0,10 | \$ 2,80 \$ 7,50 \$ 2,00 \$ 23,00 \$ 8,00 \$ 12,50 \$ 12,50 \$ 37,50 \$ 2,50 | Catequistas y Grupos parroquiales | | | | | | | | | | | | | | |
| | Realizar una propuesta de fijación de precios en las ceremonias de catequesis, bodas, bautizos entre otros. | Fijación de precios ABC o mediante costos | Contadora, Secretaria y Párroco | | Banners de precios y servicios | 5 | \$ 5,00 | \$ 25,00 | Contadora | | | | | | | | | | | | | | Permitira tener información de lo que cuesta una ceremonia y el usuario decidirá si lo desea o no. |
| | Realizar una auditoria administrativa y financiera. | Contratar a un auditor que realice dicha actividad para determinar en que situación se encuentra la administración y Finanzas de la iglesia | Auditor externo, Contadora y Secretaria | | Estados financieros Resultados Análisis Reportes finales | 5 1 1 5 | \$ 25,00 \$ 25,00 \$ 50,00 \$ 5,00 | \$ 125,00 \$ 25,00 \$ 50,00 \$ 25,00 | Auditor Externo | | | | | | | | | | | | | | Permitira saber en que situación inicia y termina tanto financiera como administrativamente la iglesia y que es lo que nos ase falta para seguir mejorando. |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi
Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.7.3. Área Eclesiástica

Tabla 87
Plan de Acción Área Eclesiástica

| PLAN DE ACCIÓN IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|---------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--------------------|--|---|
| AREA ECLESIASTICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS | | | | | | RESPONSABLE | TIEMPO | | | | | | | | | | | | RESULTADO ESPERADO | | |
| | | | H | T | M | E | | | | EN | FEB | MR | AB | MY | JN | JL | AG | SP | OC | NOV | DIC | | | |
| | | | | | | CAT. | Valor U. | Valor T. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fomentar y consolidar la aplicación de los sacramentos en la vida diaria | Realizar retiros espirituales para jóvenes de 14 a 18 años. | Planificar donde se realizar la actividad del retiro y que es lo que se necesitara para que la experiencia sea agradable | Párroco, Catequistas | | Carpas Manuales de meditación | 5 10 | \$ 20,00 \$ 2,50 | \$ 100,00 \$ 25,00 | Catequistas | | | | | | | | | | | | | | | Nos permitira saber la cantidad de niños y adolescentes que están interesados en el ámbito eclesial. |
| | Premiar la Integración de nuevos miembros y familias con pequeños regalos, rifas y campamentos. | Realizar incentivos que les agrade a los trabajadores y colaboradores ya sea por buen desempeño o integrante nuevo | Párroco, Grupos parroquiales, Catequistas | | Presentes Campamentos Boletos de comida | 10 2 10 | \$ 5,00 \$ 50,00 \$ 4,00 | \$ 50,00 \$ 100,00 \$ 40,00 | Párroco | | | | | | | | | | | | | | | Los incentivos aran que los trabajadores como colaboradores tengan gusto y pación en realizar de mejor manera sus actividades. |
| | Crear convivencias de integración para toda la comunidad | Realizar paseos, manualidades, salidas de campo entre toda la comunidad ya sea en fechas especiales de la iglesia aniversarios o feriados. | Párroco, Grupos parroquiales, Catequistas | | Salidas de campo Exposición de manualidades y artesanías Concursos (Canto, Bicis, ensacados, etc.) | 1 1 1 | \$ 50,00 \$ 50,00 \$ 50,00 | \$ 50,00 \$ 50,00 \$ 50,00 | Párroco | | | | | | | | | | | | | | | permitira un acercamiento entre sociedad e iglesia teniendo mejor conocimiento en si a lo que se dedica la iglesia. |
| | Crear nuevos cursos sobre biblia, teología y espiritualidad | Realizar cursos bíblicos, de teología y espiritualidad donde puedan participar ya sean niño, jóvenes y adultos impartiendo nuevos conocimientos sobre la religión católica. | Párroco y diacono | | Folleto informativos Cuadernos Material visual | 10 10 1 | \$ 3,50 \$ 1,50 - | \$ 35,00 \$ 15,00 - | Diacono | | | | | | | | | | | | | | | Se sabrá si la implementación de esta actividad dentro de la iglesia es acogida o no por la sociedad y nos permitira que la misma tenga mas conocimientos eclesiales. |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi
Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.7.4. Área Pastoral

Tabla 88
Plan de Acción Área Pastoral

| PLAN DE ACCIÓN IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----------------------------------|-----------------------------|------|------|----------|-------------|--------|---|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|---|----------|
| AREA PASTORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS | | | | | RESPONSABLE | TIEMPO | | | | | | | | | | | | RESULTADO ESPERADO | |
| | | | H | T | M | E | | | EN | FEB | MR | AB | MY | JN | JL | AG | SP | OC | NOV | DIC | | |
| | | | | | | CAT. | Valor U. | | | | | | | | | | | | | | | Valor T. |
| Fortalecer la formación integral de niños, jóvenes y familias con valores del evangelio | Realizar programas para familias con problemas de violencia intrafamiliar. | Dar charla motivacionales para combatir el maltrato intrafamiliar y los problemas que este conlleva | Grupos parroquiales y catequistas | Laptop | | 1 | \$ | - | \$ | - | Coordinadores de la catequesis | | | | | | | | | | Nos permitira disminuir los problemas intrafamiliares y que laos mismo se integren y confien mas en la palabra de Dios. | |
| | | | | Infocus | | 1 | \$ | 3,00 | \$ | 3,00 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Videos | | 2 | \$ | 25,00 | \$ | 50,00 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Plan de actividades digital | | 1 | \$ | 1,00 | \$ | 1,00 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Información digital | | 1 | \$ | 1,00 | \$ | 1,00 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Copias con información | | 10 | \$ | 0,50 | \$ | 5,00 | | | | | | | | | | | | |
| | Afiches con información | | 10 | \$ | 0,50 | \$ | 5,00 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Talleres para realizar | | 10 | \$ | 0,15 | \$ | 1,50 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Realizar charlas sobre valores morales y cristianos | Dar charlas a los integrantes de la iglesia como a la sociedad interesada en informarse sobre los valores morales y cristianos. | Párroco y diacono | Plan de actividades digital | | 1 | \$ | 5,00 | \$ | 5,00 | | | | | | | | | | | | Diacono |
| Información digital | | | | | 1 | \$ | 5,00 | \$ | 5,00 | | | | | | | | | | | | | |
| Afiches con información | | | | | 10 | \$ | 0,80 | \$ | 8,00 | | | | | | | | | | | | | |
| Talleres para realizar | | | | | 10 | \$ | 0,15 | \$ | 1,50 | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollar programas de capacitación para el personal y colaboradores | Realizar capacitaciones continuas tanto a trabajadores como colaboradores para que estos rinda y brinden un servicio de calidad. | Párroco y coordinadores de la catequesis | Diapositivas | | 2 | \$ | - | \$ | - | Párroco, Coordinadores de la catequesis | | | | | | | | | | Mejorara los conocimiento y el trato con las personas y esto beneficiara a impartir un mejor servicio a los usuarios. | | |
| | | | Plan de actividades digital | | 1 | \$ | 5,00 | \$ | 5,00 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Hojas para apuntes | | 150 | \$ | 0,03 | \$ | 4,50 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Folletos informativos | | 150 | \$ | 3,50 | \$ | 525,00 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Talleres para realizar | | 150 | \$ | 0,15 | \$ | 22,50 | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.7.6. Área Comunitaria

Tabla 90
Plan de Acción Área Comunitaria

| PLAN DE ACCIÓN IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|----------------------------|-------|------|----------|----------|-------------|---------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|--------------------|---|
| AREA COMUNITARIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS | | | | | | RESPONSABLE | TIEMPO | | | | | | | | | | | | RESULTADO ESPERADO | |
| | | | H | T | M | E | | | | EN | FEB | MR | AB | MY | JN | JL | AG | SP | OC | NOV | DIC | | |
| | | | | | | CAT. | Valor U. | Valor T. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fortalecer la solidaridad de la comunidad para las personas vulnerables | Realizar programas de entrega de víveres, ropa y elaboración de artesanías o manualidades por medio de colectas o talleres manuales en fechas importantes. | Establecer alianzas estratégicas con el municipio para recibir talleres gratuitos de artesanías y manualidad y a la vez también recibir apoyo en las colectas a través de los grupos parroquiales y los niños y adolescentes de la catequesis | Grupo Caritas, Familias, Niños, catequistas, Grupos Parroquiales, Diacono y Párroco | Diseño del la convocatoria | | | 1 | \$ - | \$ - | Grupo Caritas | | | | | | | | | | | | | Colaboración mutua entre iglesia, municipio y familias para realizar actividades festivas alegres y con cosas nuevas que ofrecer a la sociedad en estas fechas importantes. |
| | | | | | Lunch | 50 | \$ 1,00 | \$ 50,00 | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.8.Cronograma del Plan Estratégico

Tabla 91

Cronograma de Actividades Plan Estratégico

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N° | ACTIVIDADES | TIEMPO DE EJECUCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | PRESUPUESTO | | RESPONSABLE | ACCIÓN CORRECTIVA |
|--------------|--|---------------------|-------|-------|------|-------------|-------|-------|------|-------------|-------|-------|------|-------------|-------|-------|------|--------------|-------|-------|------|-------------|-------------|---|---|
| | | AÑO 1 | | | | AÑO 2 | | | | AÑO 3 | | | | AÑO 4 | | | | AÑO 5 | | | | VALOR U | TOTAL | | |
| | | TRI 1 | TRI 2 | TRI 3 | TRI4 | TRI1 | TRI 2 | TRI 3 | TRI4 | TRI1 | TRI 2 | TRI 3 | TRI4 | TRI1 | TRI 2 | TRI 3 | TRI4 | TRI1 | TRI 2 | TRI 3 | TRI4 | | | | |
| 1 | Adquisición de un nuevo sistema de control de servicios eclesiales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 575,00 | \$ 575,00 | Párroco | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 2 | Remodelar Fanpage y crear videos promocionales de los servicios eclesiales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 105,00 | \$ 525,00 | Secretaria | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 3 | Diseñar un manual digital de las funciones específicas de los trabajadores y colaboradores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 350,00 | \$ 700,00 | Secretaria | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 4 | Incentivar mediante videos promocionales la participación en las festividades de la iglesia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 50,00 | \$ 250,00 | Párroco, Catequistas y grupos parroquiales. | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 5 | Crear programas de mejoras de infraestructura por periodos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 1.735,00 | \$ 8.675,00 | Párroco y Arquitecto | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 6 | Realizar ventas ocasionales en fechas especiales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 108,30 | \$ 541,50 | Grupos parroquiales y Catequistas | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 7 | Realizar una propuesta de fijación de precios en las ceremonias de catequesis, bodas, bautizos entre otros. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 25,00 | \$ 100,00 | Contadora | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 8 | Realizar una auditoria administrativa y financiera. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 225,00 | \$ 1.125,00 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 9 | Realizar retiros espirituales para jóvenes de 14 a 18 años. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 125,00 | \$ 625,00 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 10 | Premiar la Integración de nuevos miembros y familias con pequeños presente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 190,00 | \$ 570,00 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 11 | Crear convivencias de integración para toda la comunidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 150,00 | \$ 600,00 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 12 | Crear nuevos cursos sobre biblia, teología y espiritualidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 50,00 | \$ 200,00 | Directivos | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 13 | Realizar programas para familias con problemas de violencia intrafamiliar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 66,50 | \$ 332,50 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 14 | Realizar charlas sobre valores morales y cristianos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 19,50 | \$ 97,50 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 15 | Desarrollar programas de capacitación para el personal y colaboradores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 557,00 | \$ 2.785,00 | Directivos | Se harán cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 16 | Realizar capacitaciones en línea a los miembros de los Ministerios de Alabanza. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 270,00 | \$ 1.350,00 | Catequesis | Se harán cargo Directivos o grupos parroquiales por ausencia de catequistas |
| 17 | Realizar campañas publicitarias con los grupos parroquiales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 525,00 | \$ 2.625,00 | Catequesis | Se harán cargo Directivos o grupos parroquiales por ausencia de catequistas |
| 18 | Realizar programas de entrega de víveres, ropa y elaboración de artesanías o manualidades por medio de colectas o talleres manuales en fechas importantes. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | \$ 50,00 | \$ 250,00 | Grupos parroquiales | Se harán cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| TOTAL | | \$ 5.176,30 | | | | \$ 7.897,60 | | | | \$ 8.852,60 | | | | \$ 5.176,30 | | | | \$ 21.926,50 | | | | | | | |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.9. Presupuesto del Plan Estratégico

Tabla 92

Presupuesto del Plan Estratégico

| PRESUPUESTO IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | | |
|---|--|--------------------|----------------------|----------------------|
| CANTIDAD | DETALLE | CORTO PLAZO | MEDIANO PLAZO | LARGO PLAZO |
| | | PRESUPUESTO AÑO 1 | PRESUPUESTO AÑOS 2,3 | PRESUPUESTO AÑOS 4,5 |
| ADMINISTRATIVO | | | | |
| 1 | Adquisición de un nuevo sistema de control de servicios eclesiales. | \$ 575,00 | | |
| 1 | Remodelar Fanpage y crear videos promocionales de los servicios eclesiales. | \$ 105,00 | \$ 210,00 | \$ 210,00 |
| 1 | Diseñar un manual digital de las funciones específicas de los trabajadores y colaboradores | \$ 350,00 | | \$ 350,00 |
| 1 | Incentivar mediante videos promocionales la participación en las festividades de la iglesia | \$ 50,00 | \$ 100,00 | \$ 100,00 |
| 1 | Crear programas de mejoras de infraestructura por periodos | \$ 1.735,00 | \$ 3.470,00 | \$ 3.470,00 |
| FINANCIERO | | | | |
| 1 | Realizar ventas ocasionales en fechas especiales | \$ 108,30 | \$ 216,60 | \$ 216,60 |
| 1 | Realizar una propuesta de fijación de precios en las ceremonias de catequesis, bodas, bautizos entre otros. | \$ 25,00 | \$ 25,00 | \$ 50,00 |
| 1 | Realizar una auditoria administrativa y financiera. | \$ 225,00 | \$ 450,00 | \$ 450,00 |
| ECLESIASTICO | | | | |
| 1 | Realizar retiros espirituales para jóvenes de 14 a 18 años. | \$ 125,00 | \$ 250,00 | \$ 250,00 |
| 1 | Premiar la Integración de nuevos miembros y familias con pequeños regalos, rifas y campamentos. | \$ 190,00 | | \$ 380,00 |
| 1 | Crear convivencias de integración para toda la comunidad | \$ 150,00 | \$ 150,00 | \$ 300,00 |
| 1 | Crear nuevos cursos sobre biblia, teología y espiritualidad | \$ 50,00 | \$ 50,00 | \$ 100,00 |
| PASTORAL | | | | |
| 1 | Realizar programas para familias con problemas de violencia intrafamiliar. | \$ 66,50 | \$ 133,00 | \$ 133,00 |
| 1 | Realizar charlas sobre valores morales y cristianos | \$ 19,50 | \$ 39,00 | \$ 39,00 |
| 1 | Desarrollar programas de capacitación para el personal y colaboradores | \$ 557,00 | \$ 1.114,00 | \$ 1.114,00 |
| SOCIAL | | | | |
| 1 | Realizar capacitaciones en línea a los miembros de los Ministerios de Alabanza. | \$ 270,00 | \$ 540,00 | \$ 540,00 |
| 1 | Realizar campañas publicitarias con los grupos parroquiales | \$ 525,00 | \$ 1.050,00 | \$ 1.050,00 |
| COMUNITARIO | | | | |
| 1 | Realizar programas de entrega de víveres, ropa y elaboración de artesanías o manualidades por medio de colectas o talleres manuales en fechas importantes. | \$ 50,00 | \$ 100,00 | \$ 100,00 |
| TOTAL | | \$ 5.176,30 | \$ 7.897,60 | \$ 8.852,60 |
| TOTAL DE PRESUPUESTO | | | | \$ 21.926,50 |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.10. Cronograma de Actividades

Tabla 93

Cronograma de Actividades Iglesia Santiago de Machachi

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------------|---------------------|---|
| N° | ACTIVIDADES | TIEMPO | | | | | | | | | | | | PRESUPUESTO | RESPONSABLE | ACCIÓN CORRECTIVA | |
| | | EN | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGS | SEP | OCT | NOV | DIC | | | | |
| 1 | Inicio de año | ■ | | | | | | | | | | | | | \$ 15,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 2 | Dia de reyes | ■ | | | | | | | | | | | | | \$ 20,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 3 | Bautismo de nuestro señor jesucristo | ■ | | | | | | | | | | | | | \$ 10,50 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 4 | Miercoles de ceniza | | | ■ | | | | | | | | | | | \$ 30,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 5 | Cuaresma | | | ■ | | | | | | | | | | | \$ 10,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 6 | Domingo de ramos | | | | ■ | | | | | | | | | | \$ 122,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 7 | Martes santo | | | | ■ | | | | | | | | | | \$ 110,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 8 | Jueves santo | | | | ■ | | | | | | | | | | \$ 180,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 9 | Viernes Santo | | | | ■ | | | | | | | | | | \$ 50,50 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 10 | Sabado de Gloria | | | | ■ | | | | | | | | | | \$ 40,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 11 | Domingo de resurreccion | | | | ■ | | | | | | | | | | \$ 17,50 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 12 | Dia de la madre | | | | | ■ | | | | | | | | | \$ 60,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 13 | Pascua | | | | | ■ | | | | | | | | | \$ - | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 14 | Pentecostes | | | | | | ■ | | | | | | | | \$ 20,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 15 | Dia del padre | | | | | | ■ | | | | | | | | \$ 35,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |
| 16 | Celebraciones de finalizacion del catecismo | | | | | | | ■ | | | | | | | \$ 20.000,00 | Catequesis | Se haran cargo Directivos o grupos parroquiales por ausencia de catequistas |
| 17 | Celebraciones escuela mariano negrete | | | | | | | ■ | | | | | | | \$ 3.000,00 | Catequesis | Se haran cargo Directivos o grupos parroquiales por ausencia de catequistas |
| 18 | Ceremonia Monaguillos | | | | | | | | ■ | | | | | | \$ 169,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 19 | Adviento | | | | | | | | | | | ■ | | | \$ 45,00 | Grupos parroquiales | Se haran cargo los directivos por ausencia de grupos parroquiales |
| 20 | Navidad | | | | | | | | | | | | ■ | | \$ 870,00 | Caritas | Se haran cargo los Directivos por la ausencia del grupo caritas |
| 21 | Final de año liturgico | | | | | | | | | | | | | ■ | \$ 10,00 | Directivos | Se haran cargo los grupos parroquiales si existe ausencia de directivos |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

11.11. Presupuesto Cronograma de Actividades

Tabla 94

Presupuesto Cronograma de actividades de la Iglesia Santiago de Machachi

| PRESUPUESTO IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|--------------------|
| CANTIDAD | DETALLE | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
| INICIO DE AÑO | | | |
| 100 | CALENDARIOS | \$ 0,15 | \$ 15,00 |
| DIA DE REYES | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 5 | PLATOS DE COMIDA | \$ 2,50 | \$ 12,50 |
| 5 | ROQUITAS DE REYES | \$ 1,50 | \$ 7,50 |
| BAUTISMO DE NUESTRO SEÑOR JESUCRISTO | | | |
| 3 | FUNDAS DE CHUPETES | \$ 3,50 | \$ 10,50 |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| MIERCOLES DE CENIZA | | | |
| 300 | RAMOS | \$ 0,10 | \$ 30,00 |
| 1 | BOTELLON DE AGUA | \$ 1,50 | \$ 1,50 |
| 5 | MASETAS | \$ 0,30 | \$ 1,50 |
| CUARESMA | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 4 | Velas moradas | \$ 2,50 | \$ 10,00 |
| DOMINGO DE RAMOS | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 2 | Contrato de audio | \$ 15,00 | \$ 30,00 |
| 3 | Vinos | \$ 14,00 | \$ 42,00 |
| 1 | Tarima | \$ 50,00 | \$ 50,00 |
| MARTES SANTO | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 2 | Contrato de audio | \$ 15,00 | \$ 30,00 |
| 5 | Vinos | \$ 14,00 | \$ 70,00 |
| 4 | Cirios | \$ 2,50 | \$ 10,00 |
| JUEVES SANTO | | | |
| | MISA | \$ - | \$ - |
| 1 | VESTIMENTA DEL PADRE | \$ 160,00 | \$ 160,00 |
| 2 | TRASLADO DEL SR. SANTA ESCUELA | \$ 10,00 | \$ 20,00 |
| VIERNES SANTO | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 5 | CIRIOS | \$ 2,50 | \$ 12,50 |
| 4 | PALO SANTO | \$ 4,50 | \$ 18,00 |
| 8 | SAUMERIO | \$ 2,50 | \$ 20,00 |
| SABADO DE GLORIA | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 10 | Velas Blancas paquetes | \$ 4,00 | \$ 40,00 |
| DOMINGO DE RESURECCION | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 5 | Fundas de chupetes | \$ 3,50 | \$ 17,50 |

| DIA DE LA MADRE | | | |
|---|-------------------------|-----------|--------------|
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 7 | Pasteles | \$ 5,00 | \$ 35,00 |
| 100 | Rosarios | \$ 0,20 | \$ 20,00 |
| 4 | Bonches de rosas | \$ 1,25 | \$ 5,00 |
| PASCUA | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| PENTECOSTES | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 8 | Cirios rojos | \$ 2,50 | \$ 20,00 |
| DIA DEL PADRE | | | |
| | MISA | \$ - | \$ - |
| 7 | Camisetas | \$ 5,00 | \$ 35,00 |
| CELEBRACION DE LA FINALIZACION DEL CATESISMO | | | |
| 25 | MISA | \$ - | \$ - |
| 2000 | Velas y certificados | \$ 10,00 | \$ 20.000,00 |
| CELEBRACION ECUELA MARIANO NEGRETE | | | |
| 12 | MISA | \$ - | \$ - |
| 300 | Velas y certificados | \$ 10,00 | \$ 3.000,00 |
| CEREMONIA MONAGUILLOS | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 1 | MESA | \$ 25,00 | \$ 25,00 |
| 3 | PASTELES | \$ 8,00 | \$ 24,00 |
| 10 | Trajes | \$ 12,00 | \$ 120,00 |
| ADVIENTO | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 10 | Cirios morados | \$ 2,50 | \$ 25,00 |
| 4 | Cirios rosados | \$ 2,50 | \$ 10,00 |
| 4 | Cirios blancos | \$ 2,50 | \$ 10,00 |
| NAVIDAD | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 9 | CANASTAS NAVIDEÑAS | \$ 30,00 | \$ 270,00 |
| 1 | PROGRAMA DE CATEQUISTAS | \$ 200,00 | \$ 200,00 |
| 200 | FUNDAS DE CAMELOS | \$ 2,00 | \$ 400,00 |
| FINAL DE AÑO LITURGICO | | | |
| 1 | MISA | \$ - | \$ - |
| 5 | FUNDAS DE CHUPETES | \$ 3,50 | \$ 17,50 |
| TOTAL | | | \$ 24.825,00 |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar.

11.12. Factores estratégicos de la Iglesia Santiago de Machachi

En la Iglesia Santiago de Machachi cuenta con tres factores estratégicos de éxito entre los cuales están:

Primer Factor- Proceso de Direccionamiento estratégico

Dentro de la iglesia Santiago de Machachi se realizó un diseño de direccionamiento estratégico ya que la misma no contaba con la filosofía empresarial, con objetivos, políticas y estrategias todos estos elementos son fundamentales para que la iglesia siga desarrollándose y cumpliendo con sus actividades, brindando un servicio de calidad a los usuarios.

A la vez con el análisis del FODA ayudo a la estructuración de estrategias y con el cuadro de mando integral se pudo establecer indicadores fundamentales que permita mejorar el desarrollo organizacional de la Iglesia.

Segundo Factor- Análisis del Entorno

El análisis PEST y las 5 Fuerzas de Porter nos permitió establecer los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que pueden ser una oportunidad o una amenaza para la iglesia, además el análisis de las fuerzas de Porter permitió establecer estrategias que generen ventaja competitiva de la Iglesia y que pueda tener un reconocimiento a nivel Arquidiocesana.

Tercer Factor-Acercamiento a las estrategias

Con los análisis correspondientes y la implementación del direccionamiento estratégico y la filosofía empresarial con la ayuda de todos estos elementos se procedió a determinar estrategias a corto y largo plazo a través de la ayuda del mapa estratégico, los cuadros estratégicos y principalmente el diseño del BSC y el plan de acción determinando las estrategias que la iglesia implementara tanto internamente como externamente para que esta tenga una mejora continua con sus colaboradores, trabajadores, directivos, en sus procesos, en brindar un mejor servicio y de calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios generando más fe, amor y esperanza en la comunidad católica todo esto conllevó a la finalización del plan estratégico que mejorará la gestión gerencial y administrativo de la Iglesia Santiago de Machachi.

11.13. Propuesta Desarrollo Organizacional

Organigrama Estructural y Funcional Propuesto

Dentro de la iglesia Santiago de Machachi no existe un organigrama funcional por lo que como investigadoras proponemos diseñar un organigrama funcional vertical el cual describe los niveles jerárquicos de arriba así bajo, los canales formales de comunicación y la responsabilidad de cada miembro este tiene como fin fortalecer la estructura interna de la iglesia y permitirá el desarrollo en su desempeño de actividades.

Organigrama Estructural Propuesto

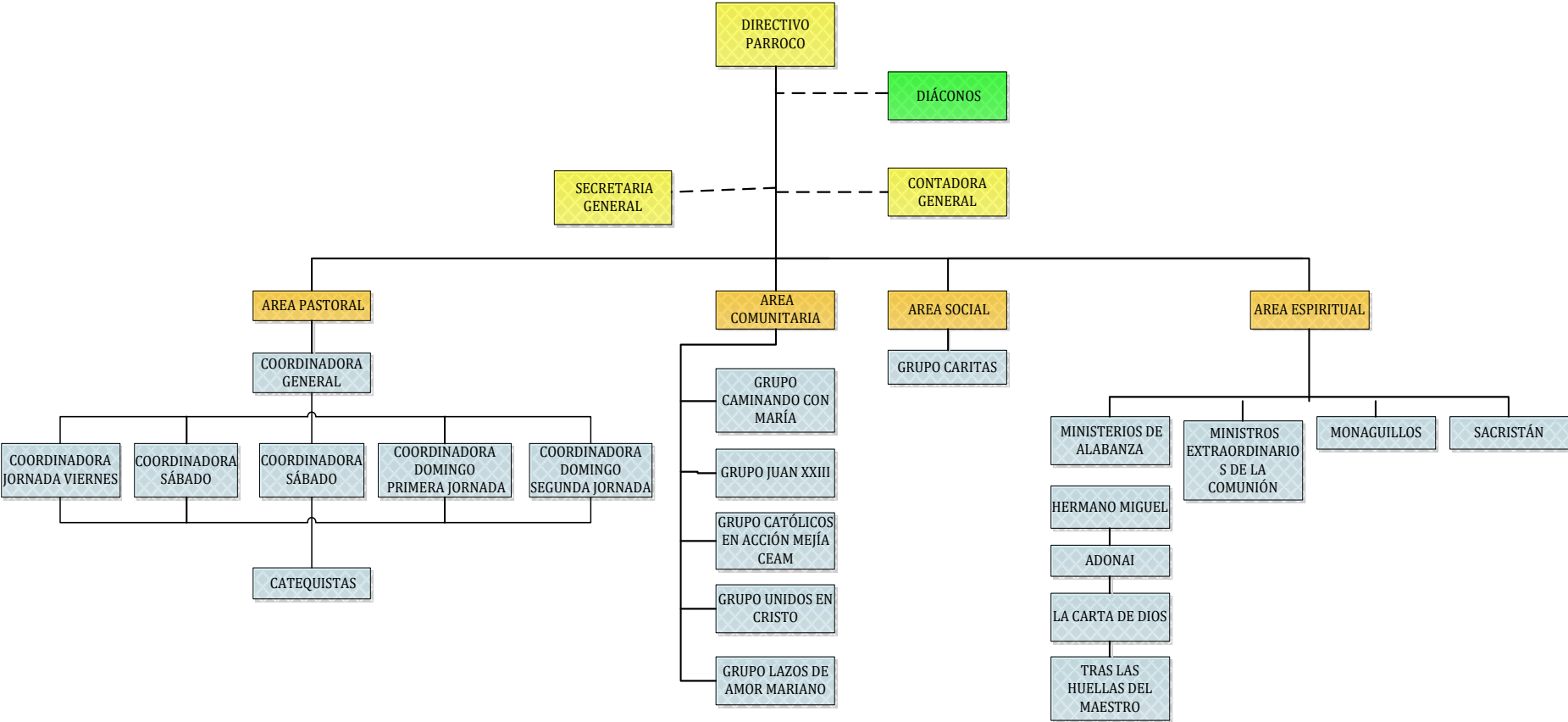


Figura 23: Organigrama estructural de la Iglesia Santiago de Machachi
 Fuente: Iglesia Santiago de Machachi; Elaborado por: Jaguaco Andrea & Manosalvas Betty

Organigrama Funcional Propuesto

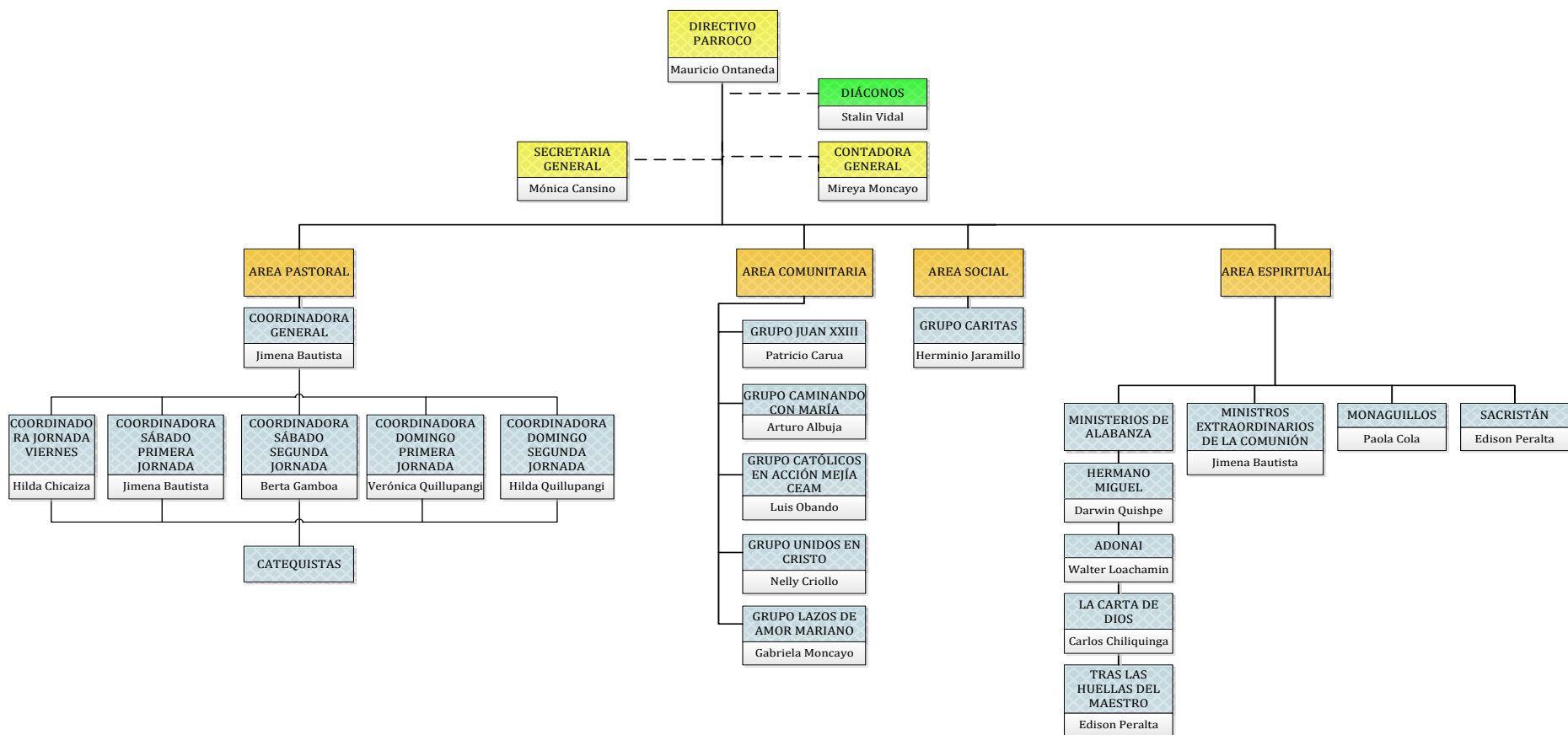




Figura 24: Organigrama Funcional de la Iglesia Santiago de Machachi
Fuente: Iglesia Santiago de Machachi; **Elaborado por:** Jaguaco Andrea & Manosalvas Betty

Manual de Funciones

Directivo-Párroco

Como directivo general de la iglesia Santiago de Machachi se tiene al párroco de la iglesia Santiago de Machachi a continuación se detalla el perfil y las funciones que desempeña el mismo en este puesto de trabajo.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| FECHA: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 33 | |

| MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI | |
|--|---|
| IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO | |
| ÁREA: DIRECTIVO | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: MAURICIO ONTANEDA |
| CARGO: PÁRROCO | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM – 8PM |
| JEFE INMEDIATO: MONSEÑOR DE QUITO | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: |
| <p>ORGANIGRAMA</p>  | <p>SUBORDINADO INMEDIATO:</p> <p>ÁREA PASTORAL ÁREA SOCIAL ÁREA COMUNITARIA ÁREA ESPIRITUAL</p> |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: DIÁCONOS |
| REQUISITOS | |
| PERFIL | |
| <p>FORMACIÓN ACADÉMICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concluidos estudios primarios y secundarios • Título de tercer nivel • Conocimientos sólidos de administración y liderazgo • Tener conocimiento en software <p>FORMACIÓN ECLESIASTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento de psicología espiritual y emocional • Conocimientos profundos en teoría y liderazgo bíblica <p>EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA</p> <p>Edad mínima 30 años</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad máxima 55 años <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia pastoral en el ejercicio de su función • Experiencia emociones humanas y comunitarias • Estudios bíblicos, título en liderazgo bíblico • Tener conocimientos espirituales, sociales y económicos. • Haber culminado estudios sacerdotales. • Conocimientos administrativos y contables | |

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|--|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 | |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

COMPETENCIAS

Ser miembro activo de la iglesia, estar libre de hábitos que afecten su ejemplo como párroco católico, buenas relaciones interpersonales, comprometido en difundir la palabra de dios, autoestima desarrollado y positivo, tener fuerza de palabra, capacidad propia de liderazgo, ser flexible y a la vez tener seguridad y firmeza, habilidad y agilidad para tomar decisiones eclesíásticas.

CUALIDADES PERSONALES:

- **ÉTICA PERSONAL:** humilde, bondadoso, justo
- **ÉTICA ECONOMICA:** transparente, colaborativo
- **PEDAGÓGICOS:** apto para enseñar, apto para aconsejar, sabio.
- **PSICOLÓGICOS:** prudente, decoroso, amable, apacible.
- **PNEUMATOLOGICO:** madurez espiritual.

OBJETIVO

- Asegurar el funcionamiento eficiente y eficaz de la iglesia en general para el cumplimiento de metas y objetivos planteados a corto y largo plazo para así asegurar el desarrollo continuo de la misma.
- Salvaguardar la doctrina de la iglesia y de los recursos existentes dentro de la misma.

AUTORIDAD

- Supervisar la iglesia y las actividades que se realizan en la misma.
- Administrar e invertir de manera adecuada los recursos existentes
- Coordinar las actividades con sus colaboradores y trabajadores.

RESPONSABILIDADES


- Impartir esperanza, fe y enseñanzas sobre la palabra de dios.
- Dividir equitativamente el tiempo para el trabajo, para la comunidad y para la iglesia.
- Mantener la identidad y cultura de la iglesia.
- Estar capacitado teológica y académicamente.

FUNCIONES

- Velar por el bienestar eclesial y moral de la iglesia
- Dirigir los proyecto, comisiones y recursos que posee la iglesia.
- Administrar honesta y correctamente las finanzas de la iglesia.
- Elaborar un plan de trabajo anual conjuntamente con la visión y misión de la iglesia.
- Conocer y resolver los problemas que surgen dentro y fuera de la iglesia y la comunidad católica.
- Entender y practicar los principios sanos en cuanto a asuntos legales.
- Presentar a todos los miembros que conforman la iglesia sobre los planes anuales, informes de actividades, proyectos y reglamentos internos


Diacono-Párroco

Los diáconos son igualmente párrocos ya que una parroquia no cuenta con un solo párroco sino varios para poder dirigir las actividades de otras iglesias pertenecientes a la parroquia para cumplir con actividades satisfactoriamente y brindar servicios que necesita la sociedad.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: DIRECTIVOS | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: STALIN VIDAL |
| CARGO: DIACONO O PÁRROCO SUPLENTE | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM – 8PM |
| JEFE INMEDIATO: MONSEÑOR DE QUITO | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: PÁRROCO GENERAL |

REQUISITOS

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Concluidos estudios primarios y secundarios
- Título de tercer nivel
- Conocimientos solidos de administración y liderazgo
- Tener conocimiento en software

FORMACIÓN ECLESIAÍSTICA


- Tener conocimiento de psicología espiritual y emocional
- Conocimientos profundos en teoría y liderazgo bíblica

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA

- Edad mínima 30 años
- Edad máxima 55 años

EXPERIENCIA


- Experiencia pastoral en el ejercicio de su función
- Experiencia emociones humanas y comunitarias
- Estudios bíblicos, título en liderazgo bíblico
- Tener conocimientos espirituales, sociales y económicos.
- Haber culminado estudios sacerdotales.
- Conocimientos administrativos y contables

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |


| |
|---|
| COMPETENCIAS: |
| Ser miembro activo de la iglesia, estar libre de hábitos que afecten su ejemplo como párroco católico, buenas relaciones interpersonales, comprometido en difundir la palabra de dios, autoestima desarrollada y positiva, tener fuerza de palabra, capacidad propia de liderazgo, ser flexible y a la vez tener seguridad y firmeza, habilidad y agilidad para tomar decisiones eclesíásticas. |
| CUALIDADES PERSONALES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, justo • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo • PEDAGÓGICOS: apto para enseñar, apto para aconsejar, sabio. • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, apacible. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el funcionamiento eficiente y eficaz de la iglesia en general para el cumplimiento de metas y objetivos planteados a corto y largo plazo para así asegurar el desarrollo continuo de la misma. • Salvaguardar la doctrina de la iglesia y de los recursos existentes dentro de la misma. |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la iglesia y las actividades que se realizan en la misma. • Administrar e invertir de manera adecuada los recursos existentes • Coordinar las actividades con sus colaboradores y trabajadores. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Impartir esperanza, fe y enseñanzas sobre la palabra de dios. • Dividir equitativamente el tiempo para el trabajo, para la comunidad y para la iglesia. • Mantener la identidad y cultura de la iglesia. • Estar capacitado teológica y académicamente. |
| FUNCIONES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el bienestar eclesial y moral de la iglesia • Dirigir los proyectos, comisiones y recursos que posee la iglesia. • Administrar honesta y correctamente las finanzas de la iglesia. • Elaborar un plan de trabajo anual conjuntamente con la visión y misión de la iglesia. • Conocer y resolver los problemas que surgen dentro y fuera de la iglesia y la comunidad católica. • Entender y practicar los principios sanos en cuanto a asuntos legales. • Presentar a todos los miembros que conforman la iglesia sobre los planes anuales, informes de actividades, proyectos y reglamentos internos |

Secretaria General

La secretaria general es la que informa las actividades a los miembros que conforman la iglesia como a los clientes de la misma en el manual se determinara el perfil y las funciones que esta realiza.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: DE APOYO | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: MÓNICA CANSINO |
| CARGO: SECRETARIA GENERAL | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM – 8PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: MAURICIO ONTANEDA |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: CONTADORA |

REQUISITOS

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Concluidos estudios primarios y secundarios
- Título de tercer nivel secretaria bilingüe o afines
- Conocimientos sólidos en redacción y ortografía
- Tener conocimiento en software e internet

FORMACIÓN ECLESIAÍSTICA


- Tener conocimiento de psicología espiritual, emocional y buen trato social
- Conocimientos teológicos, seminarios o afines.

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA

- Edad mínima 25 años
- Edad máxima 40 años

EXPERIENCIA

- Experiencia en cargos relacionados de mínimo 1 año
- Experiencia en atención al público
- Fluidez de palabra
- Empatía con la sociedad y sus necesidades
- Experiencia en redacción de informes o afines.
- Experiencia en redes sociales e internet

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |


COMPETENCIAS

Facilidad de interactuar en grupo, persona proactiva y organizada, buenas relaciones interpersonales, dinámica, integra, entusiasta, comprometida con la iglesia y su cultura, buena actitud con sus compañeros y con los clientes, habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, toma de decisiones, solución de problemas.

| |
|---|
| CUALIDADES PERSONALES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, alegre, respetuosa • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| Ejecuta de manera eficiente tareas que le sean asignadas manteniendo la confidencialidad que la iglesia requiere por parte de la misma. |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la documentación que necesite para el cumplimiento de sus funciones. • Otorga información requerida por parte de los clientes • Informa las actividades a realizar dentro de la iglesia • Realiza documentación e informes requeridos por los directivos. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Desempeña su cargo y realiza las gestiones requeridas con responsabilidad y esmero en base a los procedimientos, políticas e instrucciones que establezca e imparta la iglesia. • Administra, registra, conserva e informa. |
| FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Toma nota y redacta actas, oficios, cartas, informes, certificados y tramites que necesiten los directivos o los clientes de la iglesia. • Organizar y mantener actualizada la agenda del párroco general y de sus diáconos, de los servicios de la iglesia de acuerdo con sus requerimientos llevando un control adecuado de la misma. • Hacer y recibir llamadas telefónicas y transmitir los mensajes a las personas correspondientes. • Preparar el material necesario para el desarrollo de misas u otras actividades que se desarrollan en la iglesia. • Registrar en sus respectivos libros el ingreso de matrimonios, bautizos, confirmaciones, primeras comuniones misas de honras entre otros. • Colaborar en el control y pago de los servicios básicos que se utilizan dentro de la iglesia. • Elaborar y actualizar el plan de actividades que se realiza dentro de la iglesia. • Coordinar y organizar actividades importantes por feriados, fechas conmemorables entre otros para brindar un buen servicio a la sociedad. • Manejo de fondos de caja chica. • Velar por la adecuada distribución de recursos. |


Contadora General

La contadora general es la encargada de velar por los ingresos y gastos que realice la iglesia a continuación detallaremos su perfil y las funciones que esta realiza dentro de la misma.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: DE APOYO | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: MIREYA MONCAYO |
| CARGO: CONTADORA GENERAL | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM - 8PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: MAURICIO ONTANEDA |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: SECRETARIA |

REQUISITOS

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Concluidos estudios primarios y secundarios
- Título de tercer nivel contadora CPA
- Conocimientos solidos de contabilidad general
- Tener conocimiento en software
- Conocimientos en actualización tributaria y contable.

FORMACIÓN ECLESIASTICA


- Tener conocimiento de psicología espiritual, emocional y buen trato social
- Ética moral y personal

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA

- Edad mínima 25 años
- Edad máxima 45 años

EXPERIENCIA


- Experiencia en cargos relacionados mínimo 1 año.
- Experiencia en asistente contable.
- Experiencia en sistemas contables.
- Experiencia en realizar todos los registros y formatos contables de una manera trasparente y adecuada.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

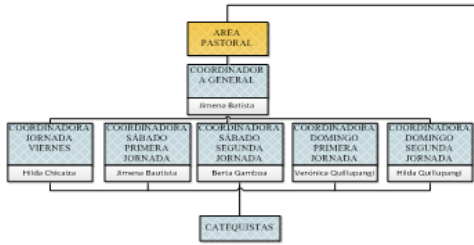
| |
|--|
| COMPETENCIAS |
| Conocimientos de las actividades operacionales de la iglesia, buenas relaciones interpersonales, compromiso con la iglesia, buena actitud de trabajo y colaboración, habilidad para la toma de decisiones, autocontrol, auto preparación continua, transparencia al realizar sus actividades, seguridad y firmeza, responsable con su trabajo, ética moral y profesional. |
| CUALIDADES PERSONALES |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, alegre, respetuosa • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control contable de una manera adecuada y transparente • Orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de apoyo y colaboración económica. |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Exigir la información y la documentación de respaldo necesaria para el registro y preparación de los estados financieros. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los estados financieros de forma transparente y real. • Verificar que se cumplan los procedimientos y políticas contables establecidas • Presentar informes finales a los directivos y detallar todo ingreso y gasto realizado por la iglesia. |
| FUNCIONES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Velar por la presentación oportuna de informes a los organismos de control. • Mantener una contabilidad que refleje la realidad económica de la iglesia siguiendo las normas contables legales. • Presentar los estados financieros semestrales de la iglesia. • Coordinar los procesos que efectúan los pagos por gastos de funcionamiento de proyectos y otros. • Asesorar en materia tributaria y contable a las otras áreas de la iglesia. • Preparar las declaraciones de IVA y de la retención en la fuente que debe realizar la iglesia. • Evaluar y controlar la ejecución de los presupuestos de los proyectos y programas cuando estos sean solicitados e informar a su inmediato superior. • Archivar toda documentación útil y que deba conservarse como respaldo a los registros de las transacciones para evitar pérdidas y confusiones • Responder a los requerimientos y necesidades de información sobre aspectos contables y tributarios que efectúen los organismos de control. • Realizar el arque de caja chica al personal autorizado. • Formular, ejecuta y controlar el presupuesto anual de la iglesia. • Aprobar las cuentas de ingreso y gasto del año que concluya • Preparar y entregar todos los informes que le sean solicitados y que sean de competencia de su cargo. |

Coordinador General – Área Pastoral

El coordinador general determina las actividades que se realizaran dentro de la iglesia en el área pastoral y la coordinación de los catequistas, a continuación, se determinara el perfil y las funciones que este realiza dentro de la iglesia.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: PASTORAL | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: JIMENA BAUTISTA |
| CARGO: COORDINADOR GENERAL DE LA PASTORAL | HORARIO DE TRABAJO: VIERNES, SÁBADOS Y DOMINGOS DE 8 AM – 6PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: MAURICIO ONTANEDA |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: COORDINADOR GENERAL COORDINADORES CATEQUISTAS |
| SUPLENTE POR AUSENCIA: COORDINADORES DE LAS JORNADAS | |

REQUISITOS

PERFIL


| |
|--|
| <p>FORMACIÓN ACADÉMICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concluidos estudios primarios y secundarios • Título de tercer nivel si lo tiene • Dominio de la lectura y escritura <p>FORMACIÓN ECLESIASTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos básicos de animación pastoral y de gestión de recursos humanos. • Conocimientos teológicos, seminarios o afines. • Ética moral y personal <p>EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad mínima 20 años • Edad máxima 45 años <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en cargos relacionados mínimo 3 año. • Coordinar actividades y controlar problemas • Capacitaciones constantes |
|--|

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

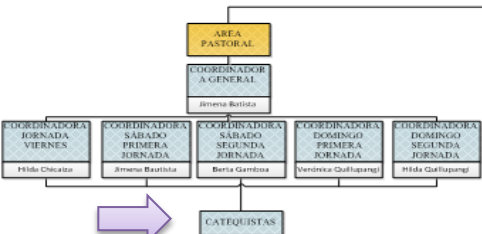
| |
|--|
| COMPETENCIAS |
| <p>Ser miembro activo de la iglesia, comprometido con la obra de dios, buena autoestima, habilidad y agilidad para tomar decisiones eclesíásticas, no tener antecedentes de rebeldía, tener fuerza de palabra, planear actividades adecuadas, trabajo en equipo.</p> |
| CUALIDADES PERSONALES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, alegre, respetuosa • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| <p>Cumplir con sus labores por vocación y gusto de hacerlo no por recibir alguna ganancia deshonesto o cualquier fin económico.</p> |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con los demás miembros que conforman la pastoral las actividades que se realizaran dentro y fuera de la iglesia. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el bienestar eclesial y moral de la iglesia • Buscar desarrollo eclesial y social de los miembros que conforman la iglesia • Comunicar y establecer actividades de acuerdo al área pastoral |
| FUNCIONES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y animar todas las instancias catequísticas presentes en la parroquia, asegurando la unidad, la organización y la fidelidad a las orientaciones del magisterio universal como de la iglesia. • Promover la comunión y la participación corresponsable entre todos los catequistas que sirven la comunidad parroquial. • Colaborar con el párroco en la selección, formación, acompañamiento y evaluación de todos los catequistas parroquiales. • Representar a los catequistas en las instancias de diálogo y colaboración existentes en la comunidad parroquial, participando activamente en el consejo de pastoral. • Promover la formación permanente de los catequistas, de acuerdo a las programaciones propias de la pastoral diocesana y nacional. |

Catequistas

Los catequistas son los encargados de brindar conocimientos e impartir fe a los niños y adolescentes de la parroquia de Machachi a continuación se determinará el perfil y las funciones que los catequistas realizan.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: PASTORAL | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: JIMENA BAUTISTA |
| CARGO: CATEQUISTA | HORARIO DE TRABAJO: VIERNES, SÁBADOS Y DOMINGOS DE 8 AM - 6PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: MAURICIO ONTANEDA |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: COORDINADORES DE LAS JORNADAS |

REQUISITOS

PERFIL

| |
|--|
| <p>FORMACIÓN ACADÉMICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concluidos estudios primarios y secundarios • Título de tercer nivel si lo tiene • Dominio de la lectura y escritura y vocación para enseñar <p>FORMACIÓN ECLESIASTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos básicos de animación, enseñanza y consejería • Conocimientos teológicos, seminarios o afines. • Ética moral y personal <p>EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad mínima 18 años • Edad máxima 30 años <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo y control de niños y adolescentes • Vocación o llamado de dios • Aprendizaje mutuo • Convivencia y adaptación con facilidad |
|--|

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |


COMPETENCIAS:

| |
|---|
| Comprometido con la obra de dios, buena autoestima, habilidad y agilidad para tomar decisiones eclesísticas, emoción y paciencia para enseñar, tener fuerza de palabra, planear actividades adecuadas, liderazgo. |
|---|


| |
|--|
| CUALIDADES PERSONALES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, generosidad, respeto, paciencia • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar, apta para guiar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLÓGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| Son aquellos que siguiendo a su vocación y el amor a dios se comprometen a dar a conocer la palabra de el a los demás para impartir el amor mutuo, la fe, la esperanza y nuevos conocimientos impartidos por la espiritualidad. |
| AUTORIDAD |
| El catequista será encargado de impartir conocimiento y ser un guía para que desde niños sepan quien es dios, quien es su hijo y evaluar periódicamente los conocimientos que tienen los mismo para saber si están listos para pasar hacer adultos e impartir estos conocimientos de fe y amor a sus familias y la sociedad que lo rodea. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener sus actividades de clases planeadas y ejecutarlas de mejor manera • Ejecutar evoluciones de fe y conocimientos a los niños y adolescentes que se impartió dicha información y conocimiento • Guiar al niño y adolescente a un mundo y vida de amor, fe y esperanza teniendo en cuenta que todo es de la mano de dios. • Comunicar a los padres de familia sobre reuniones o actividades que se realizaran dentro de la catequesis o iglesia. • Informar al párroco de cómo van las actividades y funciones que este realiza. |
| FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Enseñar la fe y las sanas costumbres • Guiar a niños y adolescentes a fortalecer y defender sus creencias católicas. • Preparar para la recepción de los sacramentos y de la iniciación católica • La iniciativa y colaboración a la catequesis • Animación para la oración y para las celebraciones eucarísticas. |

Coordinadores De Los Grupos Parroquiales – Área Social

El coordinador de los grupos parroquiales tiene diversas funciones dentro de la sociedad como es dar capacitaciones a familias, matrimonios, adolescentes en problemas entre otros a continuación determinaremos el perfil y funciones que debe cumplir el mismo.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|---|---|
| ÁREA: SOCIAL | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: PATRICIO CARUA, ARTURO ALBUJA, LUIS OBANDO, NELLY CRIOLLO, GABRIELA MONCAYO. |
| CARGO: COORDINADORES DE CADA UNO DE LOS GRUPOS PARROQUIALES | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM – 8PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO MAURICIO ONTANEDA |
| ORGANIGRAMA  | SUBORDINADO INMEDIATO: SUPLENTE POR AUSENCIA: COORDINADOR DE OTRO GRUPO PARROQUIAL |

REQUISITOS
PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Concluidos estudios primarios y secundarios
- Título de tercer nivel si lo tiene
- Dominio de la lectura y escritura

FORMACIÓN ECLESIAÍSTICA


- Tener conocimientos básicos de animación parroquial y colaboración con la misma
- Conocimientos teológicos, seminarios o afines.
- Ética moral y personal

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA

- Edad mínima 20 años
- Edad máxima 45 años

EXPERIENCIA


- Experiencia en cargos relacionados mínimo 1 año.
- Fluidez de palabra y liderazgo

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

| |
|---|
| COMPETENCIAS |
| Ser miembro activo de la iglesia, comprometido con la obra de dios, buena autoestima, habilidad y agilidad para tomar decisiones eclesíásticas, no tener antecedentes de rebeldía, tener fuerza de palabra, planear actividades adecuadas, trabajo en equipo. |
| CUALIDADES PERSONALES |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, alegre, respetuosa • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| Cumplir con sus labores por vocación y gusto de hacerlo no por recibir alguna ganancia deshonesto o cualquier fin económico. |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con los demás miembros que conforman los grupos parroquiales las actividades que se realizaran dentro y fuera de la iglesia. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el bienestar eclesial y moral de la iglesia • Buscar desarrollo eclesial y social de los miembros que conforman los grupos parroquiales • Comunicar y establecer actividades de acuerdo a las necesidades de la parroquia |
| FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y animar todas las instancias de colaboración social en la parroquia, asegurando la unidad, • Asegurar que los integrantes de cada grupo conozcan y tengan claro los objetivos y actividades que se realizan en cada uno de ellos. • Convocar a reuniones semanales o las que sean necesarias para estables actividades que se realizaran para la parroquia. • Presentar informes periódicos de lo que se realiza en cada grupo • Representar al grupo cuando sea necesario. • Preparar actividades que incluyan la participación de las familias completas de la parroquia. • Ter siempre la presencia de Jesús y dios en toda actividad que se realice. • Mantener comunicación y participación a nivel parroquial y diocesano |


Grupo Caritas-Área Comunitaria

Este grupo se encarga de colaboraciones económica, materiales entre otros para la parroquia a continuación se determinará el perfil y las funciones del mismo.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: COMUNITARIA | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: HERMINIO JARAMILLO |
| CARGO: GRUPO CARITAS | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM – 8PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: MAURICIO ONTANEDA |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: PÁRROCO |

REQUISITOS

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Concluidos estudios primarios y secundarios
- Título de tercer nivel administración, finanzas o afines
- Dominio de redes sociales, internet, software.

FORMACIÓN ECLESIAÍSTICA


- Tener conocimientos básicos de animación parroquial y colaboración con la misma
- Conocimientos teológicos, seminarios o afines.
- Ética moral y personal

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA

- Edad mínima 45 años

EXPERIENCIA


- Experiencia en cargos relacionados mínimo 3 año.
- Fluidez de palabra y liderazgo
- Coordinación de actividades y recursos económicos y materiales.
- Trabajo en equipo y colaboración con directivos importantes
- Trabajos bien ejecutados en otras instituciones eclesiasísticas
- Presentación de informes bien ejecutados
- no tener quejas o trabajos mal realizados en otras instituciones.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

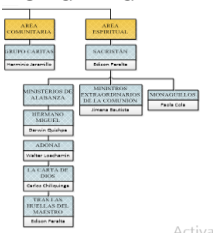
| |
|--|
| COMPETENCIAS |
| COMPROMETIDO con la obra de dios, buena autoestima, habilidad y agilidad para tomar decisiones, no tener antecedentes de funciones mal ejecutadas, tener fuerza de palabra, planear actividades adecuadas, trabajo en equipo, presentar informes periódicos, inversión de recursos de manera adecuada. |
| CUALIDADES PERSONALES |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, alegre, respetuosa • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| Cumplir con la labor comunitaria brindando bienestar a la parroquia y a las personas más necesitadas otorgándoles vestimenta, víveres y actividades que mejoren su salud física y emocional. |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con todos los integrantes de la iglesia en especial con los párrocos sobre las actividades comunitarias que este grupo realiza. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el bienestar de la parroquia • Buscar desarrollo eclesial y social de la iglesia como de la parroquia • Comunicar y establecer actividades de acuerdo para la colaboración con la parroquia. |
| FUNCIONES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atención directa y personalizada a cada familiar o persona en la oficina parroquial donde se les escuchará y se les atenderá en sus necesidades urgentes. • Almacenar los alimentos y se entregaran a las personas correspondientes que lo necesiten. • La asistencia a los "transeúntes", desde la atención a su problemática concreta, hasta la gestión del alojamiento nocturno y cena, si proceden. • Se realizará visitas en el domicilio de la persona a la que brindamos nuestra ayuda. • Alimentación, alojamiento y vestimenta para personas de bajos recurso y personas de tercera edad que nadie vele por ellos. • Se realizan agasajos por fechas especiales para las personas de la tercera edad donde se divierten, comen y pasan un rato de alegría y armonía con demás personas de su edad y personas capacitadas para atenderlos en cualquier necesidad que se presente. |

Sacristán-Área Espiritual

Es el encargado de toda tarea que sea dentro de la iglesia y de proveer todo lo que le haga falta al párroco antes de comenzar sus actividades eclesiales dentro de la iglesia a continuación se determinara el perfil y las funciones que este realiza.

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LA IGLESIA SANTIAGO DE MACHACHI
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

| | |
|--|--|
| ÁREA: ESPIRITUAL | NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO: ÉDISON PERALTA |
| CARGO: SACRISTÁN | HORARIO DE TRABAJO: 8 AM – 8PM |
| JEFE INMEDIATO: PÁRROCO GENERAL | NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO: MAURICIO ONTANEDA |
| <p align="center">ORGANIGRAMA</p>  | SUBORDINADO INMEDIATO: |
| | SUPLENTE POR AUSENCIA: MONAGUILLO |

REQUISITOS

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Concluidos estudios primarios y secundarios
- Título de tercer nivel si es que lo tiene
- Dominio de redes sociales, internet, software.

FORMACIÓN ECLESIAÍSTICA


- Tener conocimientos básicos de animación dentro de la iglesia y colaboración con la misma
- Conocimientos teológicos, seminarios o afines.
- Ética moral y personal

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA

- Edad mínima 20 años
- Edad máxima 35 años

EXPERIENCIA

- Disponibilidad para cualquier actividad que le propongan
- Trabajo autónomo y didáctico
- Fiel a dios, sobre todo
- Adaptación inmediata
- Conocimientos adaptables
- Aprendizaje constante

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|---|
| MANUAL DE FUNCIONES | CÓDIGO ISM001 | VERSIÓN 01 |  |
| Fecha: 10 de diciembre de 2019 | | Pág.: 15 a 25 | |

| |
|--|
| COMPETENCIAS |
| Comprometido con la obra de dios, buena autoestima, habilidad y agilidad para tomar decisiones, no tener antecedentes de funciones mal ejecutadas, tener fuerza de palabra, planear actividades adecuadas, trabajo en equipo, presentar informes periódicos, inversión de recursos de manera adecuada. |
| CUALIDADES PERSONALES |
| <ul style="list-style-type: none"> • ÉTICA PERSONAL: humilde, bondadoso, paciente, respetuosa • ÉTICA ECONOMICA: transparente, colaborativo, audaz • PEDAGÓGICOS: apto para solucionar, apto integrar • PSICOLÓGICOS: prudente, decoroso, amable, sencilla. • PNEUMATOLOGICO: madurez espiritual. |
| OBJETIVO |
| Se encarga de la sacristía de la iglesia y de los preparativos para la celebración que realizara dentro de la iglesia el sacerdote o párroco. |
| AUTORIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prepara y está pendiente siempre los utensilios y vestimentas litúrgicas y que no haga falta nada antes de que empiece cualquier celebración eclesíastica. |
| RESPONSABILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el bienestar del párroco, de la iglesia y de la parroquia • Buscar desarrollo eclesial y social de la iglesia como de la parroquia • Evita que falte cosas esenciales dentro de la iglesia que sea de suma importancia para el párroco. |
| FUNCIONES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Debe conocer los horarios de las misas y dar las campanadas a tiempo: la primera media hora antes, la segunda un cuarto de hora antes y la última a la hora de empezar. • Procura que estén todas las cosas necesarias acomodadas en su sitio antes de usar, en cantidades suficientes. • Si falta algo lo consigue o avisa a tiempo para que se prevea (hostias, vino, agua). Sobre todo, tienen bien aseado el presbiterio y presentable el altar. • Se encarga del ambiente agradable • Tienen que consultar el calendario litúrgico para ver las características del día. • Consulta las tablas de presidencia, conoce el calendario y la tabla de fiestas movibles. • Prepara las lecturas del día y abre el leccionario por la pagina oportuna. • Avisa cuando hay nuevas vestiduras u objetos para la bendición. • Conoce las distintas misas que se van dar durante el día y pone el oportuno aviso para la celebración. |

Factores Estratégicos De Éxito Que Contribuyen Con El Desarrollo Organizacional

Tabla 95
Desarrollo Organizacional

| FACTOR | DESCRIPCIÓN | INCIDENCIA |
|---------------------------------------|---|--|
| Direccionamiento Estratégico | Permite que la iglesia tenga de una manera ordenada tanto su misión, visión, valores, objetivos, metas y estrategias. | Si se propone el diseño de la dirección estratégica dentro de la iglesias te permitirá que tanto directivos, colaboradores y trabajadores tengan la información y el conocimiento adecuado de cómo esta estructura la misma y cuál es su cultura y filosofía empresarial y esto permitirá una mejorara continua tanto de comunicación, lealtad y armonía al brindar un servicio de calidad y un buen trato con el cliente. |
| Análisis del Entorno | El análisis del entorno permitirá que se determine los factores internos y externos que puede descartar o favorecer a la iglesia en general | Si se realiza un adecuado análisis del entorno con las herramientas administrativas correctas como es la matriz FODA, las 5FP y el cuadro de mando integral esto nos permite determinar las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta la iglesia y a la ves determinadas de una manera correcta nos permitirá formular estrategias de corto, mediano y largo plazo que se aplicaran dentro de la misma para un desarrollo organizacional tanto interno como externo aprovechando oportunidades y eliminado amenazas. |
| Acercamiento a las Estrategias | Con los factores antes determinados se puede llegar a la construcción y formulación de estrategias que ayudaran a la iglesia en general | Si se determinan estrategias adecuadas de acuerdo a periodos cortos, medianos y de largo plazo estos deberán cumplirse paulatinamente y así se determinara si la iglesia está en constante desarrollo y mejoras o todo lo anteriormente echo no funciona para que la iglesia mejore tanto organizacionalmente como en sus otros aspectos. |

Fuente: Iglesia Santiago de Machachi

Elaborado Por: Jaguaco Erazo Andrea Estefanía & Betty Yamilex Manosalvas Alcívar

12. Impactos del Proyecto

a) Impacto Económico

La iglesia Santiago de Machachi tendrá un impacto económico en el sentido de que permitirá obtener nuevos usuarios conformes con el servicio, que además puedan generar donaciones económicas, que permitirá mejorar las condiciones de los colaboradores de la iglesia, además permitirá mejorar la infraestructura, capacitaciones para el personal generando una mejora continua que les permita el reconocimiento a nivel arquidiocesana.

b) Impacto Socio-Cultural

Este impacto permitirá que la iglesia Santiago de Machachi promocióne sus diversos servicios respetando las costumbres y las tradiciones de las población de Machachi, a través de sus fechas especiales donde los niños, jóvenes, familias pueden instruirse más en la fe, en las historias bíblicas, formando un laso de unidad que fomente los principales valores cristianos.

Conclusiones

- ❖ El inadecuado manejo gerencial y administrativo ha provocado que La Iglesia Santiago de Machachi no cuente con una filosofía o cultura organizacional, haciendo que sus colaboradores no estén lo suficientemente capacitados para brindar algunos de los servicios eclesiales.
- ❖ Los directivos actuales de la Iglesia no cuentan con una planificación que les ayude a realizar sus labores de una manera correcta y que les indique en qué situación se encuentra el manejo en recursos humanos, económicos, infraestructura, procesos y estabilidad de sus trabajadores, colaboradores y de sus usuarios.
- ❖ Finalmente, el recurso económico que percibe la Iglesia Santiago de Machachi es mal distribuido ya que no todas las áreas cuentan con un presupuesto que les ayude, lo que ocasiona que varios de los colaboradores no quieran seguir brindando su apoyo en la misma.
- ❖ De acuerdo a los resultados de la Investigación se puede concluir que la planificación estratégica permite establecer un orden específico de todas las actividades, responsables, recursos, manteniendo el trabajo en equipo, la comunicación y el buen prestigio de la Iglesia.
- ❖ Se ha podido concluir que el personal y en especial los colaboradores que están a cargo no cuentan con las capacitaciones necesarias, no cuentan con un adecuado manejo de tecnología y la publicidad de la misma es manejada de manera incorrecta.

Recomendaciones

- ❖ Se recomienda a la Iglesia Santiago de Machachi en especial a los directivos que se ponga en práctica la propuesta del plan estratégico dado en este proyecto ya que este les ayudará a realizar de mejor manera todas sus funciones y actividades en cada una de las aéreas que conforman la misma.

- ❖ Se recomienda que la Iglesia debe mejorar sus actividades para brindar un mejor servicio que sea de calidad y satisfaga las necesidades de los clientes se debe realizar un control y evaluación de cada actividad con la ayuda de un indicador que le permita establecer metas más altas y que mejore la imagen de la misma.

- ❖ Se recomienda que los directivos deben aplicar la propuesta de filosofía que será fundamental para generar compromiso entre todos los trabajadores y colaboradores de la Iglesia Santiago de Machachi haciendo que los usuarios se sientan seguros.

- ❖ Se recomienda que los directivos debe estar pendiente de toda inversión y distribución del recurso económico pidiendo informes financieros ya sean trimestrales, semestrales y anuales para verificar en que se ha invertido el recurso económico y a quien ha beneficiado el mismo.

Bibliografía

- Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional: Como logran un cambio cultural a traves de la gestion por competencias*. Buenos Aires: E.Granica.
- Andrade, M. (2008). *definicion.de*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de definicion.de: <http://definicion.de/recursos-economicos/>
- Anyele, E. (21 de Noviembre de 2011). *es.slideshare.net*. Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de es.slideshare.net: <http://es.slideshare.net/jadesita/factores-culturales-8084087>
- Argudo, C. (17 de 05 de 2017). *www.emprendepyme.net*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de www.emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/objetivos>
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. México: ILPES/CEPAL.
- Avad, J. (agosto de 2010). *Producto Interno bruto*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/producto-interno-bruto/producto-interno-bruto2.shtml>
- Caltic Consultores. (02 de 07 de 2017). *www.calticconsultores.com*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de www.calticconsultores.com: <https://calticconsultores.com/articulos/6-ventajas-la-planificacion-estrategica.html>
- Candela, R. (2008). *Desarrollo organizacional*. Lima Peru.
- Cano, A. (2017). *Universidad de Bogotá*. Obtenido de Ls Administración y el Proceso Administrativo: <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Casa, N. (18 de mayo de 2015). *tasa de natalida*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de claseshistoria.com: <http://www.claseshistoria.com/glosario/tasadenatalidad.htm>
- Castillo, A. (05 de abril de 2010). *Administracion de sueldos y salarios*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos101/administracion-sueldos-y-salarios/administracion-sueldos-y-salarios.shtml>
- Chavez, A. (20 de Febrero de 2012). *www.buenastareas.com*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de www.buenastareas.com: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Factores-Economicos/4445572.html>
- Christ, K. (01 de 02 de 2018). *www.cuidatudinero.com*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de www.cuidatudinero.com:

<https://www.cuidatudinero.com/13128543/importancia-de-la-planificacion-estrategica-en-las-empresas>

- Contreras, R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Barranquilla: Pensamiento & Gestion- Universidad del Norte.
- Cummings, W. (2010). *Desarrollo Organizacional y Cambio* (8va Edición ed.). Madrid: Editorial Thompson.
- Daza, F. (2018). *www.academia.edu*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.academia.edu*:
https://www.academia.edu/36716432/Objetivos_de_la_Administraci%C3%B3n
- Dueñas, F. (27 de 10 de 2016). *www.blog.acsendo.com*. Recuperado el 02 de 11 de 2019, de *www.blog.acsendo.com*: <https://blog.acsendo.com/5-caracteristicas-las-metas-adecuadas-empresa/>
- Ecuadorencifras. (2015). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de *www.ecuadorencifras.gob.ec*: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/canasta/>
- Flores, N., & Yáñez, F. (2016). *Plan Estratégico para la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Barbara LTDA, de la provincia de Cotopaxi, Cantón Pujilí en el Periodo 2015-2019*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi .
- Gallardo, E. (06 de 2009). *Departamentos de Economía y Administración de Empresas*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de Fundamentos de la Administración : <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- García, J. (2017). *Elementos de la Planificación Estratégica*. Barranquilla.
- Giarratana, J. (2008). Recuperado el 17 de 12 de 2019, de <http://www.gestiopolis.com/la-cultura-organizacional/>
- Giarratana, J. (2008). *La Cultura Organizacional*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/la-cultura-organizacional/>
- Gomez, R. (2012). *www.aliat.org.mx*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.aliat.org.mx*:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- González, F. (2014 de 07 de 2014). *Aplicación de un Saitema de Planificación Estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: Caso ONG psicólogos voluntarios*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Guano, O. (2007). *Importancia de la Planificación de Recursos Humanos en la Empresa. Perspectivas*, 8.

- Guizar, R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL PRINCIPIOS Y APLICACIONES* (NUMERO 4 ed., Vol. 4). (J. M. CHACON, Ed.) DISTRITO FEDERAL, MEXICO: PUNTA SANTA FE..
- Hernández, Fernando. (2017). *Mapas Estratégicos*. SINERGIUM.
- Hernández, S. (2007). *Administración, teorí, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*.
- Herrera, L. (2005). *www.fcasua.contad.unam.mx*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.fcasua.contad.unam.mx*:
<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/2021.pdf>
- INEC. (2019). *Intituto Nacional de Estadística y Censos*. Recuperado el 25 de 10 de 2019, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Jara, E. (15 de 08 de 2009). *www.academia.edu*. Obtenido de *www.academia.edu*:
https://www.academia.edu/29995190/EL_CONTROL_EN_EL_PROCESO_ADMINISTRATIVO
- Jaramillo, P. (11 de junio de 2010). *demografia*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de *monografias.com*: <http://www.monografias.com/trabajos82/la-demografia/la-demografia3.shtml>
- Jimenez, M., & Arce, S. (2013). *La Gestion Adecuada de Peersonas*. MADRID: Ediciones Diz de Santos, S.A.
- Kanzas. (19 de 03 de 2015). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 13 de 10 de 2019, de *www.crecenegocios.com*: <https://www.crecenegocios.com/la-organizacion-de-una-empresa/>
- Kenmer, A. (25 de Junio de 2015). *Crese negocios*. Obtenido de Analisis externo:
<http://www.crecenegocios.com/analisis-externo-oportunidades-y-amenazas/>
- Koontz, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. México: Mc Graw-Hill.
- Litterer, J. (2016). *ADMINISTRACION*. MEXICO: Mc Graw Hill.
- Logaña, E. (10 de 04 de 2016). *www.blogspot.com*. Obtenido de *www.blogspot.com*:
<http://gdthgrupo8.blogspot.com/2016/04/tipos-de-organizaciones-segun-su-grado.html>
- López, J. (23 de 08 de 2013). *www.prezi.com*. Recuperado el 13 de 10 de 2019, de *www.prezi.com*: <https://prezi.com/bcawyfkmvnt0/el-papel-del-administrador/>
- Maisanche, F., Márquez, C., & Astudillo, G. (21 de 12 de 2015). *El comercio*. Recuperado el 29 de 11 de 2019, de *www.elcomercio.com*:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/ninitos-famosos-ecuador-milagros-navidad.html>

- Marciniak, R. (22 de 10 de 2013). *www.wordpress.com*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *www.wordpress.com*: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/08/22/10-ventajas-de-realizar-un-plan-estrategico/>
- Martínez, I. (2015). *Desarrollo Organizacional de una cooperativa*. Obtenido de TusdadM015.
- Mendoza, C., & Palacios, M. (16 de 08 de 2016). *Diseño de un Plan Estratégico de Emprendimiento para el Desarrollo Organizacional de la Empresa de Transporte y Logística ECUABIENESTAR S.A de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil .
- Milena. (27 de 03 de 2009). *www.blogspot.com*. Obtenido de *www.blogspot.com*: <http://milena2402gmailcom.blogspot.com/2009/03/administradores-exitosos.html>
- Minitab. (2019). *www.support.minitab.com*. Recuperado el 05 de 02 de 2020, de *www.support.minitab.com*: <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/tables/supporting-topics/chi-square/what-is-a-chi-square-test/>
- Montalvan, L. (18 de 09 de 2011). *www.blogspot.com*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *www.blogspot.com*: <http://responsabilidadeticadelasempresas.blogspot.com/2011/09/caracteristicas-e-importancia-de-los.html>
- Morales, X. (2018). *www.ec.viajandox.com*. Recuperado el 2019, de *www.ec.viajandox.com*: <https://ec.viajandox.com/mejia/iglesia-matriz-de-machachi-A285>
- Much, L. (2006). *www.hacienda.gov.py*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.hacienda.gov.py*: <https://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%20-%20Trillas%202006%20-%20Libro%20completo.pdf>
- Muriillo, G. (2005). *Cambio organizacional*. Obtenido de *researchgate.net*: https://www.researchgate.net/publication/327562389_CAMBIO_ORGANIZACIONAL
- Nuño, P. (22 de 05 de 2017). *www.emprendepyme.net*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *www.emprendepyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-objetivos-empresariales.html>

- Ordoñez, C. (2015). *Misión, Visión y Valores de la Empresa*. Liceo Sara Blinder Dargoltz.
- Ossa, C. (25 de 05 de 2017). *www.delaossa.co.com*. Recuperado el 16 de 10 de 2019, de *www.delaossa.co.com*: <https://delaossa.co/estrategia-digital/como-crear-objetivos/>
- Paguay, G., & Taco, A. (02 de 2017). *Diseño de Planificación Estratégica para la Empresa Guaguitel S.A domiciliada en la provincia de Pichincha cantón Quito para el periodo 2017-2021*. Quito, Pichincha , Ecuador : Universidad Central del Ecuador .
- Parroquia Santiago Apóstol de Machachi. (s.f.). *Parroquia Santiago Apóstol de Machachi*. Recuperado el 22 de 10 de 2019, de Parroquia Santiago Apóstol de Machachi:
<https://www.facebook.com/psamachachi/photos/a.1503800903247505/2160519210909001/?type=1&theater>
- People Netx. (20 de 05 de 2015). *www.blog.peoplenext.com.mx*. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de *www.blog.peoplenext.com.mx*: <https://blog.peoplenext.com.mx/las-4-perspectivas-del-balanced-scorecard-y-su-importancia>
- Pérez, C. (22 de 11 de 2017). *www.esic.edu*. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de *www.esic.edu*: <https://www.esic.edu/rethink/2017/11/22/factores-del-entorno-tener-en-cuenta-para-el-exito-de-tu-empresa/>
- Pérez, R. (28 de 01 de 2015). *www.eumed.net*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.eumed.net*: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/repa.html>
- Perspectivas. (2007). *Origen y Desarrollo de la Administración*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Pimentel, L. (2002). *Planificación Estratégica*.
- Pinto, M. (2012). *Desarrollo Organizacional*. Ciudad de México: Red Tercer Milenio.
- Ponton, R. (22 de octubre de 2008). *Dialnet*. Recuperado el 07 de mayo de 2015, de Que es la inflacion: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-QueEsLaInflacion-4242031.pdf>
- Popular . (1 de 11 de 2018). *www.impulsapopular.com*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *www.impulsapopular.com*:
<https://www.impulsapopular.com/gerencia/estrategia-gerencia/importancia-de-la-planificacion-estrategica/>
- Posso, M. (17 de julio de 2013). *www.derechoecuador.com*. Recuperado el 26 de junio de 2015, de *www.derechoecuador.com*:

<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechoeconomico/2006/01/27/coacutemo-se-mide-el-riesgo-paiacutes>

- Raffino, E. (29 de noviembre de 2019). *Significado de tasa de mortalidad*. Obtenido de Que es la tasa de mortalidad: <https://concepto.de/mortalidad/>
- Ramírez, E., & González, M. (2005). *Administración I*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Reynel, D. (17 de 09 de 2014). *Problemas Administrativos*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de SlideShare: <https://es.slideshare.net/darioreynel/cuales-son-los-problemas-administrativos-mas-comunes-que-se-presenta-en-cualquier-empresa-39213458>
- Riquelme, M. (14 de 07 de 2017). Recuperado el 15 de 10 de 2019, de <https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/>
- Riquelme, M. (14 de 07 de 2017). www.webyempresas.com. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de www.webyempresas.com: <https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/>
- Riquelme, M. (15 de 07 de 2018). Recuperado el 13 de 10 de 2019, de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Riquelme, M. (15 de 07 de 2018). <https://www.webyempresas.com/>. Recuperado el 13 de 10 de 2019, de <https://www.webyempresas.com/>: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Rodríguez, J., & Fuentes, C. (2017). *Redacción de metas y objetivos para evidenciar el Aprendizaje*. Puerto rico: Universidad de Puerto Rico .
- Rojahlis, E. (2008). www.pyme.lavotx.com. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de www.pyme.lavotx.com: <https://pyme.lavotx.com/la-importancia-de-la-planificacin-en-una-organizacin-4332.html>
- Ruiz, T. (21 de 11 de 2016). www.prezi.com. Obtenido de www.prezi.com: https://prezi.com/_as6cybmqzzy/objetivo-de-la-administracion/
- Sainz, J. (2015). *El Plan Estratégico en la Práctica*. Madrid: Cuarta Edición.
- Santandreu, E. (2011). *Valores de Empresa*. Centro Metal Lúrgic .
- Scaramussa, S. (2010). *La Contribución del Balance Scorecard como instrumento de gestión estratégica en el apoyo a la gerencia*.
- Sonia. (19 de 02 de 2016). www.estartap.com. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de www.estartap.com: <http://www.estartap.com/objetivos-empresariales/>

- Talancón, H. (2006). *Matriz FODA: Una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones*. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás.
- Tarantino, S. (29 de 11 de 2012). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *www.gestiopolis.com*: <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-planificacion/>
- Telon Castro, M. V. (26 de 04 de 2014). *www.calameo.com*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.calameo.com*:
<https://es.calameo.com/read/00334941396a724d0f7a3>
- Thompson, I. (11 de 2007). *www.promonegocios.net*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.promonegocios.net*: <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html>
- Valdez, R. (2011). *Desarrollo Organización y comunicación organizacional*. Recuperado el 02 de 2020, de Gestipolis:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/DOCO.htm#2h>
- Vázquez, D. (2010). *Teoría del Desarrollo Organizacional*. México: Instituto Tecnológico de la Laguna.
- Vargas, A. (2018). *www.academia.edu*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de *www.academia.edu*:
https://www.academia.edu/29115634/VENTAJAS_Y_DESVENTAJAS_DE_LA_PLANIFICACION ESTRATEGICA
- Vásquez, D. (2010). *Teoría del Desarrollo Organizacional*. México: Instituto Tecnológico de la Laguna.
- Vasquez, G. (2019). *www.academia.edu*. Recuperado el 14 de 10 de 2019, de *www.academia.edu*:
https://www.academia.edu/39188415/Estructura_organizacional_1_
- Viar, M. (2010). *Planificación Gestión de Proyectos*.
- Walter, J., & Pando, D. (2014). *Planificación Estratégica Nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de análisis Político.
- Zornoza, L. (16 de 03 de 2004). *Motivación Laboral*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de Gestipolis: www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/

ANEXOS

Anexo 1 – Propuesta de la Misión

| PREGUNTAS PARA LA FORMULACIÓN DE LA MISIÓN | |
|--|---|
| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
| ¿Quiénes somos? | Somos una comunidad católica |
| ¿Qué buscamos? | Impartir valores morales y cristianos a los feligreses, brindando un apoyo espiritual, para conseguir una mejor relación de amor y respeto con Dios y con el prójimo. |
| ¿Qué hacemos? | Contribuir con herramientas espirituales a través de servicios eclesiales |
| ¿Dónde lo hacemos? | En la ciudad de Machachi. |
| ¿Por qué lo hacemos? | Se quiere mejorar cada aspecto de la vida de la población, para su bienestar y salvación. |
| ¿Para quién trabajamos? | Para toda la comunidad en general |
| “Somos una Comunidad Católica dedicada a impartir valores morales y cristianos a los feligreses católicos de la ciudad de Machachi contribuyendo con herramientas espirituales para su bienestar y salvación, brindando apoyo espiritual en cada aspecto de sus vidas a través de los servicios eclesiales para conseguir una mejor relación de amor y respeto con Dios y con el prójimo”. | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019

Anexo 2 – Propuesta de la Visión

| PREGUNTAS PARA FORMULAR LA VISIÓN | |
|--|--|
| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
| ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio? | Ser una iglesia católica y una comunidad con creencias propias |
| ¿Cómo seremos en el futuro? | Con profunda fe en Dios y con implementación de tecnología |
| ¿Qué haremos en el futuro? | Mejorar los procesos y capacitaciones para impartir los preceptos bíblicos |
| ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro? | Fortaleceremos la esperanza, el amor y la fe en toda la parroquia de Machachi. |
| <p>Para el año 2025 ser una iglesia católica reconocida a nivel Arquidiocesana con creencias propias y profunda fe en Dios mediante la incorporación de tecnología que mejore los procesos, con personal cristiano y capacitado en impartir los preceptos bíblicos en los diferentes momentos religiosos contribuyendo a fortalecer la esperanza, el amor y la fe a toda la parroquia.</p> | |

Fuente: (Investigación de Campo 2019)

Elaborado por: Jaguaco & Manosalvas 2019