

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingenieras de Empresas

TEMA: “Dinámica organizacional y la competitividad en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato”

AUTORAS:

Paulina Elizabeth Chiluiza Chicaiza

María Carolina Salazar Villacís

TUTOR: Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva

AMBATO – ECUADOR

Noviembre 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Dinámica Organizacional y la competitividad en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato**” presentado por las señoritas Paulina Elizabeth Chiluiza Chicaiza y María Carolina Salazar Villacís para optar por el título de Ingenieras de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 4 de noviembre del 2021

Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva
C.I.: 0501797351

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Paulina Elizabeth Chiluiza Chicaiza** y **María Carolina Salazar Villacís** declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos del presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieras de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Paulina Elizabeth Chiluiza Chicaiza
CI: 1805210166



María Carolina Salazar Villacís
CI: 1803576584

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL JURADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. MBA. María Soledad Sevilla Galarza
C.I.: 1802928141

Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez
C.I.: 1803845385

Ambato, 4 de noviembre del 2021

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

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



Paulina Elizabeth Chiluiza Chicaiza
CI: 1805210166



María Carolina Salazar
Villacís
CI: 1803576584

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación principalmente a Dios, porque él es la inspiración y nos da la fuerza para seguir obteniendo uno de los deseos más anhelados en el proceso.

A nuestros padres, agradecerles su amor, trabajo y sacrificios a lo largo de los años, gracias a ustedes hemos podido llegar a donde estamos hoy y donde estamos. Es su orgullo y privilegio ser sus hijas, y son los mejores padres.

A nuestra familia por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestra y a toda nuestra familia por estar siempre presentes.

Gracias a nuestros padres, hermanos y familiares por ser los principales motores, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Ambato, a toda la Facultad de Ciencias Administrativas, a nuestros profesores en especial al Dr. MBA. Walter Jiménez Silva quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL JURADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes Investigativos.....	1
1.1.1. Dinámica organizacional.....	4
1.1.1.1. Administración.....	6
1.1.1.2. Gestión Empresarial.....	7
1.1.1.3. Proceso Administrativo.....	8
1.1.1.4. Planificación Estratégica.....	10
1.1.1.5. Comportamiento Organizacional.....	12
1.1.1.6. Eficiencia y eficacia de la empresa.....	14
1.1.2. Competitividad Empresarial.....	15
1.1.2.1. Mercadotecnia.....	19
1.1.2.2. Estrategia.....	20
1.1.2.3. Estrategia competitiva.....	21
1.1.2.4. Economía y Finanzas.....	22
1.1.2.5. Microeconomía.....	24
1.1.2.6. Tecnología Industrial.....	25
1.2. Objetivos.....	26

1.2.1. Objetivo General.....	26
1.2.2. Objetivos específicos	26
1.2.3. Hipótesis	26
1.3.Problema de Investigación	27
1.3.1. Contextualización	27
1.3.1.1 Contexto Macro	27
1.3.1.2. Contexto Meso.....	29
1.3.1.3 Contexto micro	31
CAPÍTULO II.....	35
METODOLOGÍA	35
2.1. Materiales	35
2.2. Métodos	36
2.2.1. Paradigma de investigación.....	36
2.2.4. Enfoques de investigación.....	39
2.3. Métodos de investigación.....	40
2.3.1. Método teórico	40
2.4. Instrumentos de Investigación.....	45
2.4.1. Encuesta	45
2.4.2. Población y muestra.....	46
2.5. Validación del Instrumento	47
CAPÍTULO III.....	50
RESUTADOS Y DISCUSIÓN	50
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	50
2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA	54
3. Prueba de Chi Cuadrado.....	67
CAPÍTULO IV	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
4.1CONCLUSIONES	71
4.2RECOMENDACIONES	71
PROPUESTA	72
Plan de Asociatividad para las empresas calificadas como artesanales de la ciudad de Ambato	72
Objetivos	72

Objetivo General	72
Objetivos específicos.....	72
Funciones de la Asamblea General	74
Funciones de la Comisión de administración.....	74
Funciones de la Comisión Administrativa	74
Funciones de la Comisión de producción.....	74
Funciones de la Comisión de compras	75
Funciones de la Comisión de comercio.....	75
Modelo CEFÉ para identificar competencias.....	76
Fase 1-Diagnostico	77
Fase 2-Conocimiento.....	77
Fase 3-Internaliza	77
Fase IV-Evaluación	78
Equipo de trabajo.....	78
Duración	78
Fortalecimiento de asociatividad.....	78
Fases 1: preparatoria, acuerdos y compromisos	78
Fase 2: diagnóstico	79
Fase 3: operativa.....	80
Fase 4: Acompañamiento	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Likert.....	47
Tabla 2 Escala de importancia de Likert.....	48
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	48
Tabla 4 Alfa de Cronbach	49
Tabla 5 Tabla cruzada	67
Tabla 6 Frecuencia Esperada	68
Tabla 7 Cálculo Chi Cuadrado.....	68
Tabla 8 Modelo CEFE	76
Tabla 9 Modelo de asignación de roles y funciones de comisiones	81

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Dimensiones de la competitividad	28
Ilustración 2 Sistema de desarrollo emprendedor	30
Ilustración 3 Cluster Artesanal.....	31
Ilustración 4 Árbol de problemas	33
Ilustración 5 Proceso para la recolección de datos.....	35
Ilustración 6 Percentiles de la distribución Chi Cuadrado	69
Ilustración 7 Organigrama estructural dinámico.....	73

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Ciclo de Gestión Empresarial	8
Gráfico 2 Proceso Administrativo.....	9
Gráfico 3 Pasos para el proceso de planificación.....	12
Gráfico 4 Pregunta 1.1 Encuesta.....	50
Gráfico 5 Pregunta 1.2 Encuesta.....	51
Gráfico 6 Pregunta 1.3 Encuesta.....	52
Gráfico 7 Pregunta 1.4 Encuesta.....	53
Gráfico 8 Pregunta 2.1 Encuesta.....	54
Gráfico 9 Pregunta 2.2 Encuesta.....	55
Gráfico 10 Pregunta 2.3 Encuesta.....	56
Gráfico 11 Pregunta 2.4 Encuesta.....	57
Gráfico 12 Pregunta 2.5 Encuesta.....	58
Gráfico 13 Pregunta 2.6 Encuesta.....	59
Gráfico 14 Pregunta 2.7 Encuesta.....	60
Gráfico 15 Pregunta 2.8 Encuesta.....	61
Gráfico 16 Pregunta 2.9 Encuesta.....	62
Gráfico 17 Pregunta 2.10 Encuesta.....	63
Gráfico 18 Pregunta 2.11 Encuesta.....	64
Gráfico 19 Pregunta 2.12 Encuesta.....	65
Gráfico 20 Pregunta 2.13 Encuesta.....	66
Gráfico 21 Prueba Chi cuadrado.....	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Supraordenación de Variables.....	88
Anexo 2 Subordinación Variable Independiente	89
Anexo 3 Subordinación Variable dependiente.....	90
Anexo 4 Matriz de Operación de Variables	91
Anexo 5 Encuesta.....	93
Anexo 6 Validación de la encuesta	94

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento de estudio tiene como tema “Dinámica Organizacional y la competitividad en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato”, se ha identificado como problema la limitada dinámica organizacional que afecta la competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato.

Se estudiarán y evaluarán las necesidades que tienen las empresas de instaurar una dinámica organizacional de orden y responsabilidades para la toma de decisiones, debido a que actualmente la competitividad de estas, se ve decreciente al no contar con una estructura organizacional y funcional, que mejore continuamente la eficiencia y eficacia de actividades, esto también afecta en el desarrollo profesional de estas entidades y al alcance de posicionamiento en el mercado.

Para sustentar esta problemática se ha determinado encuestar mediante un cuestionario estructurado una muestra compuesta por 299 artesanos. Las preguntas han sido valoradas dentro de la escala de Likert. El instrumento ha sido validado mediante el Alfa de Cronbach. Así mismo, se ha tenido que recabar información biográfica pertinente al tema. La metodología aplicada ha sido de campo y bibliográfica de enfoque cualitativo y cuantitativo para el procesamiento de datos.

Se ha concluido que la dinámica organizacional se considera que es una manera de pensar de las organizaciones puesto que facilitan el trabajo que realizan los artesanos de Ambato con la finalidad que contribuyan a sus negocios en concordancia con las metas propuestas. Por lo cual se procedió a realizar un plan de asociatividad que permita potencializar las dinámicas organizacionales para alcanzar su competitividad. De este modo, mejorar las competencias de este sector tan importante para la ciudad como la provincia.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, COMPETITIVIDAD, EMPRESAS ARTESANALES, ARTESANOS, ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS.

ABSTRACT

The subject of this study document is "Organizational Dynamics and competitiveness in companies classified as artisans in the city of Ambato". The limited organizational dynamics that affect the competitiveness of companies classified as artisans in the city of Ambato has been identified as a problem. Ambato.

The needs of companies to establish an organizational dynamic of order and responsibilities for decision-making will be studied and evaluated, because currently their competitiveness is decreasing by not having an organizational and functional structure, which continuously improves the efficiency and effectiveness of activities, this also affects the professional development of these entities and the scope of positioning in the market.

To support this problem, it has been determined to survey a sample made up of 299 artisans through a structured questionnaire. The questions have been valued within the Likert scale. The instrument has been validated using Cronbach's Alpha. Likewise, biographical information pertinent to the subject had to be collected. The applied methodology has been field and bibliographic with a qualitative and quantitative approach for data processing.

It has been concluded that the organizational dynamics is considered to be a way of thinking of the organizations since they facilitate the work carried out by the artisans of Ambato with the purpose that they contribute to their businesses in accordance with the proposed goals. Therefore, we proceeded to carry out an associativity plan that allows to potentiate the organizational dynamics to achieve its competitiveness. In this way, improve the skills of this sector that is so important for the city and the province.

KEYWORDS: COMPETITIVENESS, CRAFTSMAN, ORGANIZATION, DYNAMICS.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Julián Miranda (2021) en su estudio de Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva menciona que la perspectiva de las capacidades dinámicas como una extensión de RBV, resaltaron que el entorno actual es altamente dinámico, que el éxito de las empresas y su adaptación al mismo está en función de tener la capacidad para “integrar, construir, y reconfigurar competencias internas y externas dirigidos a los entornos que cambian rápidamente”.

En el estudio de capacidades dinámicas de la organización considera que la teoría de la organización proporciona herramientas conceptuales y empíricas que contribuyen al estudio, análisis y comprensión del comportamiento de las organizaciones. Entendida en un sentido amplio, incluye diferentes enfoques teóricos que dentro de sus propios postulados explican su existencia y evolución. Por tanto, su estudio cuidadoso debe constituir un aspecto de suma importancia e interés para los académicos e investigadores puesto que su mejor entendimiento facilita el diseño de modelos organizacionales cada vez más útiles y competitivos (Zapata & Mirabal, 2018).

Por otra parte, en el artículo de las capacidades dinámicas: análisis de las empresas exportadoras en América Latina mencionan que las mismas dinámicas permiten a las empresas estar preparadas ante el cambio constante de su entorno. En el caso de las empresas exportadoras, el monitoreo de las transformaciones de los mercados es una actividad clave para levantar alertas sobre los cambios que debe realizar para brindar respuestas acordes a las nuevas exigencias de la demanda (Feijoo & González, 2020).

En el artículo del comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas lo define como el eje dinamizador de la eficiencia y eficacia en las empresas, constituye hoy en día una reflexión de suma importancia. La clave de una gestión acertada para el desarrollo de una empresa está en la actitud de

las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de organizaciones, como empresas, organismos de gobierno, escuelas y organizaciones de servicios. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano (Molina, Briones, & Arteaga, 2016).

La provincia de Tungurahua y particularmente Ambato, mantiene la fama de ser un emporio de trabajo, en donde la industria se ha desarrollado en forma intensa. Después de Quito y Guayaquil, Ambato ocupa un lugar preferente en la actividad artesanal ecuatoriana. Durante la colonia, Ambato fue un centro agrícola y artesanal que se distinguió por su producción en tejidos de lana y algodón, así como por las actividades de zapatería, panadería, tintorería y ebanistería. Durante el siglo XIX la industria del cuero se expandió, especialmente en Ambato, aumentando la celebridad de sus cueros, suelas y zapatos. Si bien la agricultura representa todavía la actividad más importante en todos los cantones, se puede ver que ya están presentes también otras ocupaciones como hilanderos, sastres, zapateros y comerciantes. Ambato se ha distinguido a lo largo del tiempo por la laboriosidad y el talento de sus pobladores, quienes han convertido este cantón en una tierra fructífera y de constante movimiento comercial. Después del comercio y la industria carrocera, la manufactura de calzado es una de las actividades más dinámicas en el cantón. En Ambato hay 1350 productores de calzado en empresas grandes medianas, pequeñas y talleres artesanales. Produciendo hoy en día 12 millones de pares al año, encabezando la manufactura y el diseño de zapatos en el Ecuador. El 50% de la producción se destina al mercado interno y el 50% restante se exporta. La provincia en general abarca la producción del 44% a nivel nacional, lo que significa que 44 de cada 100 pares de zapatos elaborados en el país fueron hechos en Tungurahua (tungurahuatourismo, 2019).

Según Mirabal (2015) menciona en su artículo que “diversas son las organizaciones que han creado lineamientos estratégicos para impulsar el progreso organizacional; en particular, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD, por el significado que la misma 58 Gestión dinámica de conocimiento organizacional José Francisco Mirabal tiene para la evolución de las organizaciones en Latino América. Al respecto, en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana, El Salvador, octubre de 2008 y

referenciada en el XIX Congreso Internacional del CLAD, sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, Quito, Ecuador, noviembre de 2014, aporta sus principios diferenciadores para sustentar el desarrollo organizacional en la región, entre los cuales se destacan;

- Eficacia y eficiencia
- Desburocratización de los procesos
- Gestión por competencias
- Prospectiva y análisis de opinión
- Sistemas de gestión normalizados
- Medición, evaluación y mejora constante
- Aprendizaje continuo
- Gestión de conocimiento”

Para Probst, Raub, & Romhardt (2001) define a la dinámica organizacional como “el conjunto de habilidades y cogniciones que las personas utilizan para atender situaciones significativas, tanto en la teoría como en la práctica, que también son usadas de manera cotidiana como instrucciones para la acción. Se basa en datos e información, pero a diferencia de ambos siempre está ligado a las personas; forma parte integral de los individuos y representa sus creencias acerca de las relaciones causales”.

A lo que, Arellano & Carrasco (2014) añaden que, la dinámica empresarial y el crecimiento de la productividad es un tema que ha suscitado gran interés desde hace años atrás, existen diversos modelos que caracterizan los factores que hay detrás de la entrada y salida de empresas (dinamismo empresarial) mismos que difieren en la información con la que cuentan las empresas al momento de tomar decisiones sobre factores productivos, capital trabajo, la innovación, etc. La dinámica empresarial implica ciertos modelos como:

- Modelo de aprendizaje pasivo; donde las empresas desconocen su productividad al ingresar al mercado y si al paso del tiempo se evidencia bajas o cambios en las características estructurales estas salen del mercado.
- Modelo de aprendizaje activo; donde las empresas ingresan al mercado e intervienen de forma activa en la productividad, en dichos casos la inversión resulta incierta, pues si resulta favorable la empresa incrementa su rentabilidad o de otra manera se enfrenta al reto de quedarse o continuar.
- Generación de capitales; donde las nuevas tecnologías son incorporadas en generaciones más recientes de capital, donde la entrada de nuevas empresas tiene un rol fundamental pues no incurren en costos de modernizar o actualizar diversos aspectos.
- Modelo de ciclo de vida; donde la creación de empresas y la innovación dependen del grado de madurez de la industria, por cuanto se infiere que en las industrias nuevas existen altos niveles de creación e innovación los cuales van disminuyendo en la medida que la industria se va desarrollando y consolidando.

1.1.1. Dinámica organizacional

La dinámica organizacional es una forma de pensar la organización que facilita mucho el trabajo con las personas porque ayuda a que éstas se entiendan a sí mismas y, por lo tanto, contribuyan a la organización en coherencia con sus metas individuales. Con todo ese background estamos proponiendo mirar las organizaciones desde la perspectiva de los grupos y desarrollamos el liderazgo en ese contexto grupal (RH Management, 2017).

Las dinámicas organizacionales que contemplan diferentes factores que determinan la continuidad, sostenibilidad, crecimiento o expansión de una empresa ya cambiaron y seguramente como muchos aspectos de la vida, nunca volverán a ser iguales y esto

suma para las organizaciones un reto adicional en el que deben trabajar con sus equipos porque la acción organizacional se fundamenta de adentro hacia afuera precisamente para asegurar la continuidad ante situaciones de adversidad, incertidumbre, cambios estructurales o del entorno (Villegas, 2021).

La dinámica empresarial se refiere al proceso de implantación en una organización para crear valor sustentable mediante la ejecución de su estrategia comercial. Traducir estas estrategias comerciales en planes ejecutables y proyectos en acciones reales y específicas, y alinear personas, procesos y tecnologías con esas estrategias (Levy, 2017), así mismo Segarra (2008) manifiesta que la dinámica empresarial es fuente de ganancias estáticas generadas por la signacion de nuevos recursos y la salida del mercado de empresas de baja eficiencia, así como las ganancias dinámicas relacionadas con la presión competitiva impuesta por las nuevas empresas sobre las empresas activas.

El Desarrollo Organizacional tiene como objetivo lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos (balance costos-beneficios), en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos humanos, en la conducción (liderazgo), es decir, casi siempre sobre los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional (Martinez, 2017).

Por dinámica organizacional se entiende una estructura jerárquica, que es la base para la asignación de responsabilidades y la determinación de las funciones que conducen al logro de las metas establecidas, hay símbolos de poder que mantienen los líderes de la organización porque son quienes ejercen el poder. Por consiguiente, una buena organización empresarial depende de procesos y procedimientos que unidos logran los objetivos que se desean alcanzar dentro de una empresa. La organización es el diseño y mantenimiento de un sistema de funcionamiento basado en la determinación de los roles que debe cumplir cada persona que integra la empresa, así como de las relaciones que se establecen entre ellas.

La dinámica empresarial es una disciplina que se enfoca en las fuerzas competitivas que generan cambios en el balance de las organizaciones. El proceso provoca

desequilibrio observándolo desde un punto de vista positivo, el desbalance pone a las empresas a evolucionar en sus competencias para integrarse al nuevo ambiente. Siendo el año 1939 Hick asegura que la dinámica es estática, así cuando ingresan los cambios, aparece un análisis dinámico en el cual no se toman en cuenta las causas y los efectos que los produjeron (Carvajal, Saltos, & Guaita, 2018).

Esta dinámica tiene varios paradigmas, así Walras en la teoría de la Firma expone un enfoque marginalista, entendiendo que el equilibrio del sistema económico se sustenta en la información y la optimización. Así mismo, es necesario una dinámica empresarial vinculada con la creación y el crecimiento de empresas, vanguardia tecnológica, desarrollo económico regional y nacional y a la misma competencia de las empresas (Carvajal, Saltos, & Guaita, 2018).

1.1.1.1. Administración

La administración hace que las empresas funcionen de manera óptima y eficiente posible, mediante la gestión de recursos materiales, humanos y económico, así como las capacidades de forma coherente, por lo que es un método organizado que se rige bajo la gestión de sociedades mercantiles con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos (Sánchez J. , 2020).

El mejoramiento es la premisa fundamental de toda administración. Por eso su objetivo es lograr métodos más eficaces y más beneficiosos que los empleados en el momento por una organización. Los administradores juegan un rol importantísimo en el cumplimiento de los objetivos humanos, ya sean la construcción, la generación de riquezas o simplemente la organización de un colectivo en torno a un objetivo común. La administración es una ciencia social indispensable para la vida en sociedad (Uriarte, 2020).

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios

del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez. La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, refleja el espíritu esencial de la era moderna. Es en realidad indispensable y esto explica por qué, una vez creada, creció con tanta rapidez (Perspectivas, 2017).

La administración se denomina a todo el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar sobre el uso de todos los recursos y de las actividades del giro del negocio con la finalidad que se dé con el cumplimiento de metas y objetivos para que los resultados sean efectivos.

1.1.1.2. Gestión Empresarial

La Gestión Empresarial es el conjunto de actividades empresarial que realiza una persona especializada. Además, debe tener la capacidad de poder organizar, controlar y dirigir un grupo de personas. A fin de conseguir los objetivos que se ha planteado la organización a principios de año. Es por ello que los más indicados a realizar esta función pueden ser los directores, gerentes o consultores. Ellos deben ser personas de negocios que lleven un correcto manejo de la compañía. Así mismo, tienen que estar capacitados debido a las constantes innovaciones que se presentan en el mercado (ntx-admin, 2019).

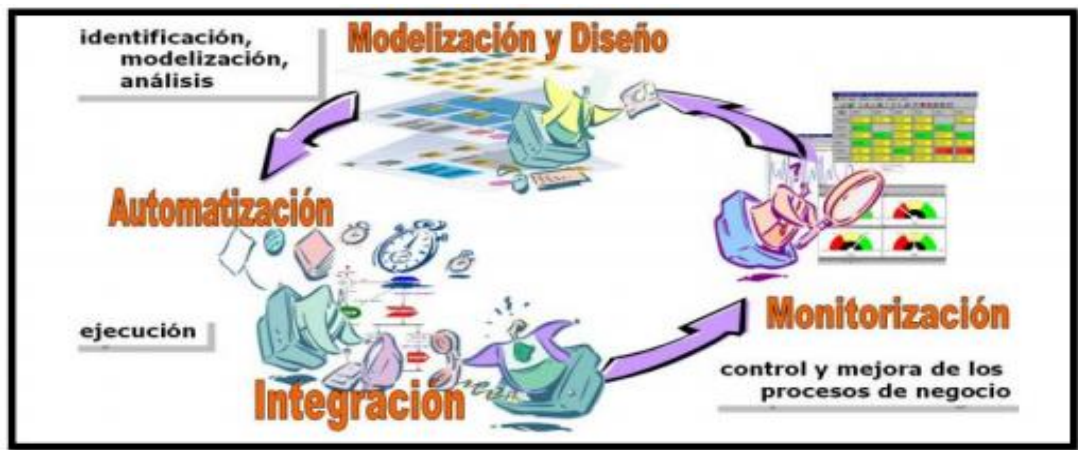
La gestión empresarial puede definirse como la habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias. (Argudo, 2017).

La gestión empresarial es el conjunto de redituables para la empresa, es decir, medidas y estrategias que buscan mejorar la productividad y la competitividad de ésta. Esta función la suelen desempeñar consultores, directores y gerentes. La clave del éxito de un negocio depende en gran parte de una gestión eficiente, y un nivel de comunicación adecuado, que ayude a identificar los factores que influyen en el mejor resultado de la empresa y también a encontrar problemas a tiempo para solucionarlos (Varela, 2020).

La gestión empresarial busca las estrategias adecuadas para el crecimiento y desarrollo de un empresa, siempre y cuando se le dé el adecuado seguimiento a cada una de las funciones desempeñadas, con la finalidad de obtener los resultados esperados. Lo que se busca es la efectividad en cada uno de los procesos, los clientes son la base fundamental de una empresa ya que si el mismo no está conforme dejaran de ser fieles a la marca, por lo que hay que brindarles comodidad en el producto y servicio.

Las funciones de la gestión empresarial coinciden con las relacionadas con la administración de empresas, diferenciándose de esta en que la gestión empresarial se posiciona en un nivel de autoridad superior (nivel gerencial) y abarca más conocimientos que los meramente administrativos.

Gráfico 1 Ciclo de Gestión Empresarial



Fuente: (Management, 2009)

1.1.1.3. Proceso Administrativo

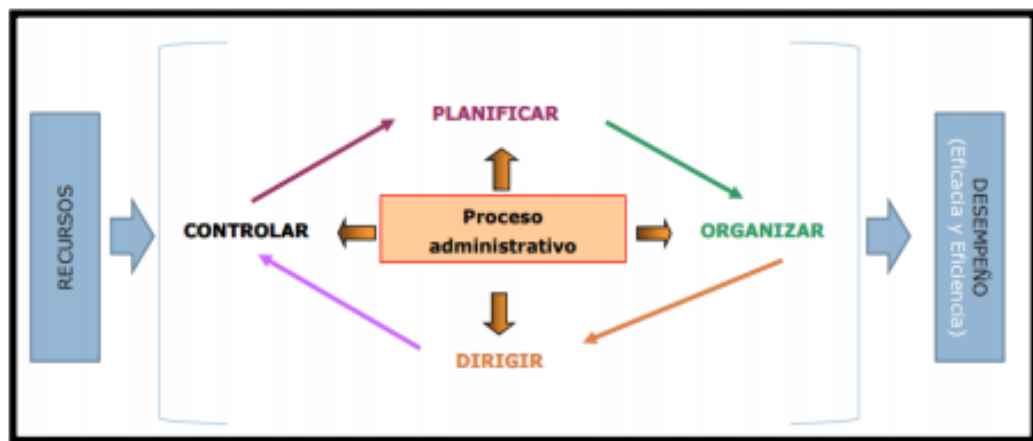
El proceso administrativo se basa es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización con la meta fundamental de conseguir los objetivos generales planteados por la empresa. La organización de la empresa es fundamental para que el proceso administrativo se realice de forma correcta y cada persona cumpla sus funciones en él. De esta forma, podemos decir que el proceso administrativo son todas las actividades realizadas con el objetivo de aprovechar al

máximo los recursos de la empresa y conseguir los mayores resultados posibles. El proceso administrativo utiliza todos los recursos de las empresas, ya sean materiales o intangible para conseguir que la organización funcione correctamente (Caurin, 2018).

El proceso administrativo de una empresa exige un pensamiento organizado, sistematizado y con tareas claras, bien definidas y establecidas con miras a conseguir objetivos planteados. Se trata de la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de las metas (Independencia, 2019).

El proceso administrativo de una empresa se define como la gestión de todos los recursos internos (talento humano, medios tecnológicos, capital financiero, etc.) de la forma más eficiente y eficaz posible para alcanzar los objetivos del negocio. El proceso administrativo no es monótono ni homogéneo, cambia de acuerdo a los objetivos y las necesidades de la empresa. Por lo tanto, evaluarlo y analizarlo para optimizarlo debe ser un ejercicio frecuente dentro de las labores de la firma (Sierra, 2020).

Gráfico 2 Proceso Administrativo



Fuente: (Fernández, 2010).

En el Gráfico 2 se analiza los 4 pilares fundamentales del proceso administrativo que se debe desarrollar.

- **Planificación:** Es indispensable que una empresa tenga una adecuada gestión empresarial mediante la planificación oportuna de las actividades que permiten cumplir las metas y los objetivos empresariales.

- Organización: Este factor es muy importante ya que determina el éxito o fracaso de una entidad.
- Dirección: Se basa en el liderazgo que permitan la motivación de trabajo para cada uno de los miembros de una organización.
- Control: Es muy importante en cada actividad que se desarrolle por el giro del negocio, la supervisión permite conocer las fortalezas y debilidades de la empresa y así poder mitigar errores que se presenten.

Se define al proceso administrativo como el flujo de cada actividad de la planificación, organización, dirección y control que permita aprovechar cada uno de los recursos disponibles para la empresa, mediante el adecuado cumplimiento de las fases identificadas para cumplir con los objetivos planteados.

1.1.1.4. Planificación Estratégica

Cuando la planificación estratégica se encuentra bien estructurada puede desempeñar un papel fundamental en el crecimiento y el éxito de la empresa, ya que te indica a ti y a tus empleados cuál es la mejor manera de responder a las oportunidades y desafíos. El concepto de planificación estratégica se centra en la integración de varios departamentos comerciales como contabilidad, investigación y desarrollo, producción, marketing, sistemas de información y gestión, para lograr los objetivos de la organización (QuestionPro, 2019).

La Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. Así, la Planeación Estratégica es un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos y, especialmente, de los planes de acción que conducirán

a alcanzar estos objetivos (Roncancio, ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?, 2018).

Es una herramienta muy importante para la toma de decisiones de las empresas, especialmente sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos formulados y establecidos. Aparte de, la idea de la planificación estratégica es poder formular, implantar y evaluar un conjunto de decisiones, que se deben desarrollar de una forma interfuncional dentro de la empresa, para que los objetivos propuestos sean alcanzados (Quiroa, Planificación estratégica, 2020).

La planeación estratégica es un proceso mediante el cual se involucra a toda la organización para determinar de manera conjunta los objetivos, las metas y los planes de acción que conducirán al alcance de los objetivos estratégicos. La planeación estratégica se ideó con un enfoque sistémico de la organización y asume una perspectiva del futuro de la empresa a largo plazo, y se basa en la identificación de los impulsos clave (Ortegón, 2019).

Es el proceso en el cual se documenta y establece la dirección de las empresas con la finalidad de definir la razón de ser de la empresa y las proyecciones planteadas a futuro, por lo que de esta forma se establecerá la misión, visión, objetivos y los planes de acción.

Gráfico 3 Pasos para el proceso de planificación



Fuente: BSC Designer

1.1.1.5. Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional es mucho más que la interacción entre trabajadores, grupos y estructuras de una empresa, pues se ocupa del análisis de cómo estas variables influyen el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general (Redator, 2019).

El comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Además, trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad (Jauregui, 2016).

El estudio del comportamiento organizacional involucra una serie de conocimientos relacionados con la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Mediante el estudio del comportamiento organizacional se puede observar el comportamiento de los individuos en la organización y facilitar la

comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas. Pero no solo se trata de observar y comprender: la idea es que ello permita a la organización tomar decisiones que conduzcan a una mayor eficiencia por parte de sus integrantes (conexionesan, 2016).

Con comportamiento organizacional se refiere a una disciplina que estudia el impacto posible de los individuos, grupos y estructuras dentro del funcionamiento de una empresa u organización, con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento de la eficacia dentro de estas últimas. En la actualidad se emplean los siguientes modelos organizacionales:

El modelo lineal

Este es uno de los modelos más clásicos que existen, que suele encontrarse en pequeñas o medianas empresas. Se trata de una estructura organizativa basada en el modelo piramidal, centrado en el principio de autoridad y el mantenimiento de la unidad de mando. Suele pecar de la tendencia a la rigidez y escasa eficacia en los entornos más dinámicos del mercado (Universia, 2021).

El modelo organizacional funcional

Este es uno de los modelos más empleados por las empresas de hoy en día, sobre todo en medianas y grandes empresas. Consiste en estructurar la empresa en función de la habilidad y la especialización de cada trabajador, dividiendo los departamentos por funciones muy específicas y con una cadena de mando en cada sector. A diferencia del modelo anterior, este sistema rompe con la unidad de mando, sin embargo, si no se coordina adecuadamente puede desembocar en conflictos de intereses (Universia, 2021).

El modelo adhocrático

Este es un modelo organizacional más complicado cuya estructura responde a los objetivos y necesidades que se planteen en cada momento. Su esencia se apoya en el

equilibrio interno y el trabajo en equipo, por lo que funciona en procesos productivos flexibles que trabajan en proyectos individuales o por pedidos, con profesionales capacitados para trabajar en grupo. Este modelo es característico de empresas de consultoría, ingeniería o empresas con tecnologías avanzadas (Universia, 2021).

El modelo divisional

Como su propio nombre indica, esta estructura divide a la empresa en unidades o departamentos muy distintos, pero que trabajan para una única cadena de mano. Por ejemplo, en empresas grandes, con equipos de trabajo repartidos en diferentes países y con más de una sede, es muy común este modelo organizacional. En estos casos, cada departamento o equipo de trabajo tiene sus mercados o sus propias líneas de productos (Universia, 2021).

El modelo matricial

Este modelo se puede considerar como una fusión del modelo divisional y el modelo funcional, tratando de salvar las desventajas de cada uno para mejorar la eficiencia de la organización (Universia, 2021).

1.1.1.6. Eficiencia y eficacia de la empresa

En términos administrativos, algunos conceptos que se utilizan mucho, tanto por su impacto dentro de la actividad diaria de la empresa, como por su aplicabilidad son: eficiencia, eficacia.

- Eficacia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.
- Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo (Inadem, 2016).

La eficiencia se define como la relación existente entre los recursos que son empleados para un proyecto y los logros que son obtenidos a través de éste. La eficiencia se consigue en aquellos casos en los que se utiliza un menor número de recursos para poder conseguir un mismo objetivo. Hablar de eficacia implica el nivel de consecución de metas y objetivos. Es decir, que la eficacia hace referencia a la capacidad que tienen las personas (o empleados) para poder conseguir aquello que se proponen, independientemente del número de recursos empleados (EUDE, 2019).

En general, podemos decir que la eficacia significa conseguir las metas establecidas (qué se hace); la eficiencia es la capacidad de conseguirlas de la mejor manera posible (cómo se hace); y la efectividad es la mezcla perfecta de ambas (conseguir las metas con unos recursos mínimos) (First workplaces, 2019).

La Eficacia se refiere al cumplimiento de los objetivos que estaban preestablecidos con anterioridad. Se menciona que es eficaz cuando se cumple con los objetivos propuestos; mientras que la eficiencia entra en juego la variable de los recursos utilizados a la hora de realizar un trabajo o proyecto, la eficiencia se consigue de dos formas, llegando a los objetivos utilizando menos recursos o con los mismos recursos sobrepasar los objetivos.

1.1.2. Competitividad Empresarial

La competitividad de una empresa puede ser entendida de diversas formas, pero en definitiva se trata de vencer a la competencia del sector, utilizando para ello herramientas comerciales y empresariales que permitan adquirir una posición dominante para el negocio en dicho mercado. No hay que perder de vista que cualquier empresa competitiva deberá ofrecer calidad, fiabilidad, rapidez y flexibilidad a la vez que rentabilidad (Angulo, 2017).

La competitividad empresarial permitirá a una empresa mantenerse en pie y alcanzar los objetivos que se proponga. La competitividad empresarial es, por decirlo de un modo, la capacidad de subsistencia de una empresa y por ello también es la base de cualquier desarrollo o crecimiento en un negocio. Una competitividad empresarial bien

desarrollada es pieza clave para implementar estrategias y campañas efectivas, así como para alcanzar las metas de crecimiento que se plantean. Además de que sienta las bases para continuar con un buen desarrollo, la competitividad empresarial también puede considerarse como un índice que nos deja medir la salud o enfermedad de un negocio y con ello conocer la rentabilidad del mismo (Clavijo, 2020).

La competitividad empresarial es un término que se define como a la capacidad de un negocio para producir y vender productos / servicios que cumplan con la calidad de los mercados, al mismo precio o con precios más bajos, y maximizando los rendimientos de los recursos consumidos para producirlos. La competitividad empresarial está relacionada con la efectividad organizacional y su capacidad para cumplir con los requisitos de desarrollo del desempeño fijados. También tiene que ver con las políticas y factores, integrados en redes de innovación y emprendimiento, capaces de determinar el nivel de productividad del negocio, su potencial generador de valor, su potencial de creación de empleo y el retorno de la inversión de sus estrategias (Retos Directivos, 2020).

Herramientas que permiten alcanzar la competitividad:

Gestión del cambio: En la actualidad, las organizaciones vienen trabajando de manera importante en la aplicación de esta herramienta, logrando comprender que cuando se habla de ella no se hace referencia a implementar nuevos modelos de gestión o teorías del momento (LatinPyme, 2018).

Gestión por procesos: La gestión por procesos está relacionada con la gerencia y su permanente búsqueda de eficacia y eficiencia a partir de lograr los objetivos de la organización. Para las organizaciones los procesos son aspectos que deben trabajar desde la óptica de la innovación, lo cual ha permitido utilizar técnicas de mejora continua logrando medir, a partir de indicadores de gestión (LatinPyme, 2018).

Benchmarking: Las organizaciones en el contexto actual, están siendo sometidas por los clientes a una serie de exigencias que hacen necesario satisfacer los requisitos y lineamientos establecidos, y también adelantarse a necesidades futuras de estos, lo cual las obliga a ofrecer un mejor producto o servicio con un precio justo para lograr permanecer en el mercado (LatinPyme, 2018).

Mapa de la experiencia del comprador: La metodología requiere que se identifiquen todos los pasos que recorre un comprador antes, durante y después de la compra. Para simplificar este proceso, desarrollamos un software en Excel que nos permite ver esos pasos y conocer la zona de experiencia del comprador (Vogel, 2019).

La gestión empresarial es la capacidad de una entidad para que hacer que los resultados obtenidos sean rentables a través de la adecuada implementación de estrategias con la finalidad de lograr en el mercado la adecuada ventaja competitiva.

Índices para medir la competitividad:

Índice de calidad: El indicador de calidad sirve para medir el grado de satisfacción de un cliente con un producto o servicio prestado por una empresa. La satisfacción del cliente ha formado siempre parte del eje central de las políticas comerciales en las organizaciones y debe ser un indicador clave de medición (ProOptim, 2019).

Índice de productividad: Por medio de ese indicador, se mide la cantidad de servicios (o productos) producida en cierto espacio de tiempo o con unos ciertos recursos (dinero, materiales, espacio, personal). Este indicador se hace fundamental, pues solo así el empresario puede conocer capacidad de su negocio y descubrir si está utilizando todo su potencial o si hay procesos que necesitan ser optimizados (ProOptim, 2019).

Índice de rentabilidad: Las empresas necesitan conocer si están realizando sus operaciones adecuadamente y si están generando los beneficios esperados o si, por el contrario, no se llevan a cabo de manera ideal y no se logran los objetivos marcados. Es por esto que se debe realizar un análisis de la situación financiera de la organización a través de una serie de indicadores de rentabilidad (ProOptim, 2019).

Índice de competitividad: Incluir un análisis de competitividad, como parte de la planificación estratégica de una empresa, permite conocer de forma detallada lo que está pasando a nivel interno y externo. Además, sirve para detectar las diferentes oportunidades y amenazas (externo), debilidades y fortalezas (interno) de una compañía (ProOptim, 2019).

Los índices para medir la rentabilidad son:

- Margen de utilidad bruta o margen bruto

Este indicador emplea la siguiente fórmula: dividiendo la utilidad bruta sobre las ventas netas. Para sacar el porcentaje multiplicamos x 100 (Siigo, 2019).

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

- Margen operacional

El indicador de margen operacional utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

Para sacar el porcentaje multiplicamos x 100 (Siigo, 2019).

- Margen neto de utilidad

Este indicador emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Recordemos la utilidad neta es: utilidad antes de los impuestos – impuestos.

El margen neto de utilidad te permite medir la capacidad de tu empresa para generar ganancias a partir de los ingresos operacionales (ventas totales) (Siigo, 2019).

- Margen de utilidad antes de los impuestos

Para obtener este margen la operación consiste:

Utilidad operacional	}	Utilidad antes de los impuestos
- Otros gastos no operacionales		
+ Otros ingresos no operacionales		

Este indicador permite identificar cuál es la utilidad que tiene la empresa antes de pagar los impuestos (Siigo, 2019).

1.1.2.1. Mercadotecnia

Como se mencionó en un comienzo, la mercadotecnia es la traducción que se le da, en español, al conocido término en inglés de *Marketing*. Es también conocida

como mercadeo o mercadología en algunos otros usos del lenguaje hispano y en sus diferentes contextos y regiones (Giraldo, 2019).

La Mercadotecnia es un proceso social y administrativo mediante el cual, grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes. Se trata de entender todo lo que hay detrás de una venta, para motivarla e incentivarla (Jaimes, 2018).

La mercadotecnia tiene un sinnúmero de caras y en los últimos años se ha dividido en segmentos más pequeños. Cada vez más se habla de mercadotecnia digital, mercadotecnia al consumidor final o inclusive mercadotecnia negocio a negocio. En ese sentido es importante reconocer que hay más de una definición. Por consiguiente, para muchos la mejor es que se trata de un proceso empresarial (Rattinger, 2018).

El objetivo final del marketing es aumentar las ventas de un producto o servicio. Para ello analiza como agregar valor a una marca y acercar los productos o servicios de una empresa a personas que los necesitan y quieren. Esto permite generar valor para la empresa, garantizando una rentabilidad.

1.1.2.2. Estrategia

En el campo de la Administración y los negocios, se ha definido estrategia como un marco para tomar decisiones sobre cómo jugará el juego de los negocios. Estas decisiones, que ocurren diariamente en toda la organización, incluyen todo, desde inversiones de capital hasta prioridades operativas, desde marketing hasta contrataciones, enfoques de ventas, esfuerzos de marca y cómo cada individuo baraja su lista de tareas pendientes cada mañana (Roncancio, 2019).

La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. Es decir, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. Esto puede ser aplicado en diversos ámbitos como el militar o el empresarial (Westreicher, Estrategia, 2020).

Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación (Significados, 2018).

La estrategia es una herramienta de dirección que permite la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la empresa, a través de una interacción proactiva de la organización con su entorno y el uso de procedimientos y técnicas con un basamento científico empleadas de manera repetitiva e integral.

1.1.2.3. Estrategia competitiva

Una estrategia de competitividad es el plan de la empresa que, orientado a largo plazo, le ayuda a explotar sus fortalezas, desarrollar nuevas capacidades y aprovechar oportunidades para obtener una posición de ventaja en el mercado. En decir, que el objetivo de una estrategia competitiva es desarrollar una ventaja competitiva sostenible. Una serie de características que la diferencien de la competencia y que le permitan conseguir una posición ventajosa en el mercado y obtener mayor rentabilidad (Pérez, 2021).

La estrategia competitiva es uno de los aspectos más importantes de una empresa, porque determina cuál es la propuesta de valor que la empresa ofrecerá al mercado para obtener una ventaja competitiva. Sin duda, para establecer una estrategia competitiva la empresa tendrá que hacer su proceso de segmentación de mercado, luego determinar su mercado objetivo y finalmente determinar el tipo de posicionamiento que espera alcanzar (Quiroa, 2020).

Las estrategias competitivas de Porter se orientan a conseguir lo que denomina “ventaja competitiva sostenible”. Una Ventaja Competitiva es aquello que nos hará destacar en un mercado, por encima de la competencia. Para que sea suficiente (proporcione rentabilidad a medio plazo) y sostenible en el tiempo, debe cumplir con

una serie de características y ser mejor que la de los competidores, al menos, para una parte del mercado (ISOTools, 2021).

Tienen como objetivo que la empresa pueda mejorar su posición competitiva respecto a las empresas del sector. Esto se puede lograr de diferentes maneras, pero una estrategia competitiva tiene como objetivo fundamental la obtención de una ventaja competitiva, es decir, la definición de una característica o de una cualidad que haga que la empresa supere a la competencia de manera genérica y sostenida.

1.1.2.4. Economía y Finanzas

La economía ha sido parte integral de la búsqueda de entendimiento sobre la sociedad durante toda la época moderna. No se trata solamente de economizar o de dinero. Como ciencia social, la economía estudia a los seres humanos dentro de su entorno social y las instituciones que enmarcan las decisiones de los individuos. Su alcance incluye el origen y funcionamiento de los distintos sistemas económicos a través del tiempo, desde los mecanismos del mercado, hasta los grandes sistemas nacionales, regionales e internacionales (uprrp, 2018).

La economía es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Además, también estudia el comportamiento y las acciones de los seres humanos. Dado que los recursos del planeta son escasos y desgraciadamente, no todos podemos disponer de todo, nos vemos obligados a administrar esos bienes para conseguir lo que nos falta. La ciencia económica envuelve la toma de decisiones de los individuos, las organizaciones y los Estados para asignar esos recursos escasos. La economía se centra también en el comportamiento de los individuos, su interacción ante determinados sucesos y el efecto que producen en su entorno (Sevilla, 2015).

La economía es una ciencia social que se encarga de estudiar los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios que ocurren dentro de la sociedad. Es por ello, que tiene como objeto de estudio entender el comportamiento del ser humano en adquirir y administrar los recursos existentes con

el fin de satisfacer sus necesidades como son comida, educación, salud, transporte, entre otros. Conocer sobre la economía nos permite tener a la mano una excelente herramienta para entender la realidad económica de un país, una empresa o el hogar (Castro, 2021).

La economía es la encargada de estudiar el comportamiento al momento de administrar los recursos que dispone una empresa para satisfacer las necesidades, es decir se centra en el comportamiento de cada individuo y la interacción frente a los sucesos que se presentan en el entorno en el cual se desarrollan. La economía también se encarga del estudio de cada una de las fases que intervienen en la producción de los bienes y servicios de una empresa hasta llegar al consumidor final.

Las finanzas corresponden a una rama de la economía que estudia el movimiento del dinero entre las personas, las empresas o el Estado. También estudia la obtención y la administración del dinero que ellos realizan para lograr sus respectivos objetivos, tomando en cuenta todos los riesgos que ello implica (Bodie & Merton, 2003).

- Administrar los recursos personales.
- Tratar con el mundo de los negocios.
- Aprovechar oportunidades profesionales interesantes y satisfactorias.
- Tomar como ciudadano decisiones bien fundamentadas de interés público.

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos (financiación), así como la inversión y el ahorro de los mismos. Las finanzas estudian cómo los agentes económicos (empresas, familias o Estado) deben tomar decisiones de inversión, ahorro y gasto en condiciones de incertidumbre. Al momento de elegir, los agentes pueden optar por diversos tipos de recursos financieros tales como: dinero, bonos, acciones o derivados, incluyendo la compra de bienes de capital como maquinarias, edificios y otras infraestructuras (Roldán, 2017).

Las finanzas pertenecen a una parte de la economía, esta rama se basa en el estudio de la elaboración y claramente la administración de nuestro dinero y capital, básicamente

es el estudio de todos aquellos recursos financieros. Esta rama no solo estudia los recursos de financiación, sino que también estudia el ahorro y la inversión de estos mismos. Los profesionales de las finanzas al igual que todos los funcionarios económicos ya sean de empresas, estados o familias, suelen tomar las decisiones de gasto, ahorro y claramente de inversión, todo esto en cuanto a las condiciones de incertidumbre existentes (Gutiérrez, 2020).

Cabe mencionar que las finanzas se enfocan en todas aquellas decisiones que se dan sobre la inversión, así como obtener el oportuno financiamiento, por lo que las finanzas son utilizadas tanto por las empresas como por las personas ya que ayudan administrar los recursos disponibles de manera efectiva.

1.1.2.5. Microeconomía

La microeconomía es la disciplina que estudia el comportamiento económico de empresas, hogares e individuos y su interacción con los mercados. Analiza cómo toman decisiones para asignar sus recursos limitados a las distintas posibilidades. Uno de los objetivos de la microeconomía es examinar el efecto de los cambios de precios en los consumidores (demanda) y el efecto de los precios en los productores (oferta). Así, uno de sus principios básicos de análisis es la ley de la oferta y la demanda. La microeconomía elabora modelos matemáticos para desarrollar supuestos comportamientos de los individuos, por lo que estos modelos solo se cumplen cuando a la vez se cumplen esos supuestos (Gil, 2015).

La Microeconomía analiza las decisiones de los individuos y de los diferentes agentes económicos de forma teórica. Esta disciplina plantea modelos simplificados de la realidad con el fin de comprender las implicaciones de las decisiones personales y cómo decidir (BBVA, 2016).

La microeconomía es la encargada de relacionar los objetivos económicos de acuerdo con las posibilidades que disponga cada negocio, se pretende que los actores económicos alcancen el máximo de rentabilidad. La microeconomía analiza el funcionamiento de los mercados, buscando medidas que mejoren la asignación

de recursos. Las fallas de mercado son situaciones que llevan a asignaciones de recursos ineficientes. A partir de este análisis, la microeconomía realiza recomendaciones para que los mercados funcionen más eficientemente. Mercados más eficientes mejoran la asignación de recursos, la cantidad y calidad de bienes y servicios, y en forma última el bienestar de las personas (zoniaeconómica, 2018).

La microeconomía se basa en todos los objetos específicos los mismos que se conocen como agentes económicos, así como el papel para la formación de cada uno de los procesos económicos para cada actividad que desarrolla la entidad, se centra en el comportamiento y las necesidades de los consumidores para tomar decisiones sobre cada actividad económica de la organización.

1.1.2.6. Tecnología Industrial

Esta tecnología se encarga como otras tecnologías de hallar la forma de mejorar los procesos de una actividad o conjunto de actividades. Por ello, más allá de conseguir la eficiencia de costes, el papel de la eficiencia industrial es crucial. En este sentido, optar por un activo local o de un rincón del mundo es casi igual de accesible, por lo que adquirir los productos o servicios más baratos está al alcance de casi cualquiera. La diferencia radica cuando todas las empresas adoptan una misma estrategia de eficiencia de costes, pero no la misma en términos industriales (Llamas, 2017).

La tecnología industrial tiene como propósito generar una producción más rápida y eficaz. Esto se logra con la aplicación de nuevas herramientas y técnicas que, a su vez, mejoran las tareas de procesamiento de datos, producción, distribución, etcétera.

Las ventajas al implementar tecnología industrial en una empresa o negocio, son las siguientes:

- Disminuye los costes logísticos.
- Existe una mayor y mejor producción de productos y/o servicios.
- Mejora la gestión de los recursos humanos.

- Se desarrollan innovaciones en servicios y se ofrecen mejores respuestas a las necesidades de los consumidores.
- Mejora la imagen de la empresa.

De esta manera, los beneficios permiten innovar y volver más eficientes los procesos de control productivo. Además, se reducen los costes al mejorar la calidad de los sistemas de producción.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Estudiar la dinámica organizacional en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato que contribuya a su competitividad en el mercado durante el período 2020-2021

1.2.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la dinámica organizacional y la competitividad como variables a ser investigadas en el presente proyecto.
- Diagnosticar la dinámica organizacional y los niveles de competitividad en las empresas calificadas como artesanales de la ciudad de Ambato.
- Proponer un modelo de dinámica organizacional que impulse la competitividad en el mercado de las empresas artesanales de la ciudad de Ambato

1.2.3. Hipótesis

Formulación del problema: ¿De qué manera la limitada dinámica organizacional afecta el nivel de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato?

Hipótesis: Una adecuada dinámica organizacional permitirá incrementar los niveles de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

H₁: Una adecuada dinámica organizacional si permitirá incrementar los niveles de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

H₀: Una adecuada dinámica organizacional no permitirá incrementar los niveles de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

1.3. Problema de Investigación

1.3.1. Contextualización

1.3.1.1 Contexto Macro

La concepción actual de organización empresarial se redefine a partir de los cambios que caracterizan el nuevo siglo; las organizaciones basadas en conocimiento, en tecnología de la información y en mercados globales, para operar en clúster del conocimiento. La organización es pues un sistema orgánico inmerso en un medio hostil con el que se intercambia energía, materia información y dinero, es decir, que la organización es un sistema socio-técnico abierto, el cuál posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo, además de procesos internos de readaptación, construcción y auto reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno (Velásquez, 2007).

Actualmente el concepto de competitividad ha adquirido una gran presencia en la literatura tanto internacional como a escala local al momento de analizar el progreso económico tanto de países como de empresas. Comparativos internacionales permiten indagar que naciones —por medio de sus empresas— han brindado mejoras a sus ciudadanos a través del incremento en el nivel de vida. Por tanto, se reconoce que el nivel de competitividad internacional de un país se relaciona estrechamente con empresas altamente productivas que aprovechan las ventajas competitivas que genera el país por medio de sus instituciones, políticas, infraestructura y cultura (Ibarra, 2017).

En la ilustración 1 se determina las dimensiones que al ser combinadas se puede analizar qué tan competitiva es una empresa al igual que el grado de éxito que puede llegar a tener dentro del mercado en el que se desarrolla.

Ilustración 1 Dimensiones de la competitividad

Planeación estratégica	Objetivos Metas Políticas Análisis del entorno Planes de contingencia
Producción y operaciones	Procesos de producción Certificaciones Flexibilidad productiva Desarrollo de nuevos productos y procesos Planeación de materiales, insumos, etc.
Aseguramiento de la calidad	Normatividad Grupos de trabajo y retroalimentación Procesos certificados
Comercialización	Políticas de venta Distribución Relaciones clientes-proveedores Satisfacción de clientes Investigación de mercados
Contabilidad y finanzas	Estructura de costos Administración financiera Estrategias fiscales Pago de impuestos Inventarios
Recursos humanos	Procesos de selección y reclutamiento Capacitación y adiestramiento Rotación y clima laboral Seguridad e higiene Compensaciones
Gestión ambiental	Programa de manejo de desechos Políticas de reciclaje Normatividad
Sistemas de información	Tecnologías de la información Sistematización Planes de contingencia

1.3.1.2. Contexto Meso

A partir de las entrevistas a 150 empresarios emprendedores ecuatorianos de todo el país se exploró la existencia de empresas dinámicas, sus factores de éxito y las características distintivas de sus emprendedores. Además, empleando una regresión logística se construyó un modelo explicativo preliminar de dinamismo empresarial en Ecuador, el cual revela que se incrementa significativamente la probabilidad de que una empresa se comporte como dinámica cuando quien la dirige elabora el plan de

negocios, recibe el apoyo de consultoras y acude a colegas. Esto pone de manifiesto la importancia de la planificación y las redes (Arteaga, 2009).

Ilustración 2 Sistema de desarrollo emprendedor



En el caso de Ecuador en los sectores industrial y empresarial esta situación problemática, se ha presentado históricamente debido al propio modelo de desarrollo que el Estado maneja hasta el año 2007, donde no se detectó la necesidad de aplicar el concepto y la cultura de competitividad, primero por el mantenimiento de la dinámica de exportación y segundo por la falta de competencia en el mercado local, lo que ha arrastrado como consecuencia unos bajos niveles de productividad, de calidad, de valor agregado y de oportunidades de participación de los bienes y servicios terminados (sectores secundario y terciario de la economía) ecuatorianos en mercados extranjeros, viéndose el país prácticamente obligado a mantener la oferta exportable tradicional basada en productos primarios (materias primas o commodities), aportando al registro de bajos índices de competitividad en los indicadores relacionados a estas actividades que se analizan en los estudios anuales a nivel país realizados por los organismos internacionales, mencionados en los antecedentes históricos contextuales del presente trabajo de investigación. El proceso de cambio que se está viviendo en el Ecuador desde los últimos diez años, responde principalmente a la imperante necesidad de incrementar los niveles de competitividad del país, desde todos los ámbitos o sectores que lo componen, con la finalidad de crear mejores condiciones económicas y sociales. Bajo esta premisa en la actualidad el país cuenta con varios organismos, proyectos y documentos rectores que permiten delinear las estrategias a implementar para lograr los objetivos planteados (Alcívar, 2017).

1.3.1.3 Contexto micro

Las industrias artesanales de Tungurahua, dedicadas a la elaboración de ropa según el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011): “En el año 2007, este tipo de industria facturó un total de \$10.200,129”, en efecto, esta actividad económica cuenta con excelentes recursos económicos, infraestructura, talento humano.

También es importante mencionar que el sector textil en Tungurahua aumentó las actividades para el mes de Julio 2015 en un 92.56 %, INEC (2015), es decir, que aumento empresas con la finalidad de cubrir las necesidades de los consumidores.

Por parte, del Ing. Solís “Presidente de la Cámara de Industrias de Tungurahua” (2014): “Analizando al sector textil localmente se encuentra un empleo de 100.000 trabajadores”, lo que significa que gran parte de la población Tungurahuense tienen ingresos económicos por medio de esta actividad económica.

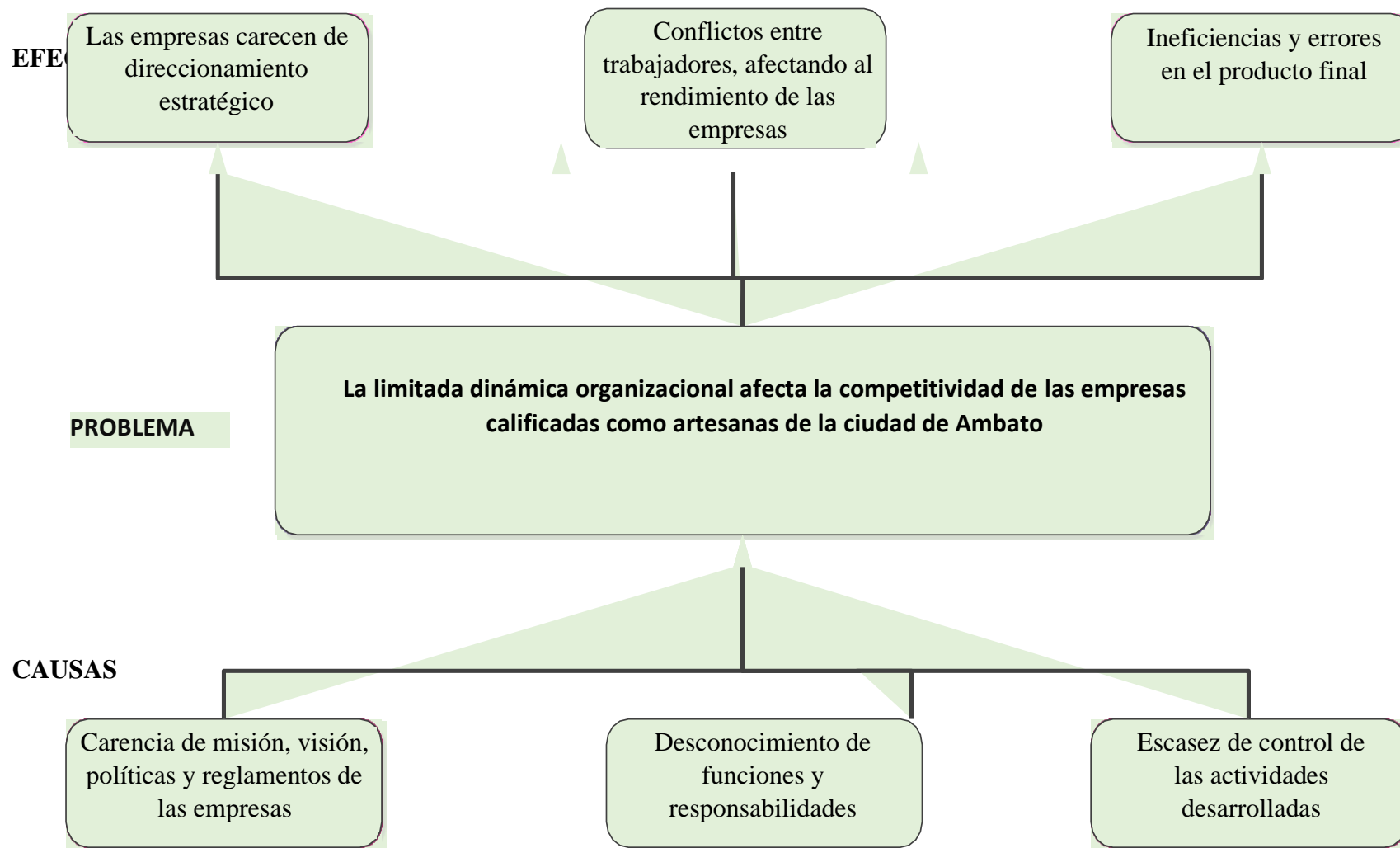
El clúster artesanal agrupa diversos sectores y se centra en emprendimientos de limitadas características productivas y conocimientos sobre temas específicos para el desarrollo productivo. En él se integran varios actores productivos, gremiales y de gobierno, y su base es la microempresa (Tungurahua, 2014)

Ilustración 3 Cluster Artesanal



Fuente: (Tungurahua, 2014).

Ilustración 4 Árbol de problemas



Análisis Crítico

De acuerdo con el árbol de problemas se establecen las principales causas la limitada dinámica organizacional afecta la competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

La escasez de políticas, misión, visión y reglamentos de las empresas ha provocado que no existan metas definidas en las partes interesadas, relacionadas con los objetivos de las empresas, es por ello que se lleva a cabo el presente proyecto para poder determinar los lineamientos adecuados para este sector de PYMES dedicadas a la artesanía.

El desconocimiento de funciones y responsabilidades es un aspecto muy relevante para las empresas artesanales ya que esto ocasiona conflictos entre los trabajadores, afectando al rendimiento de las empresas y como consecuencia pérdida de competitividad en la productividad de las PYMES, debido a que causa pérdida de recursos, para lo cual se ha planteado proponer una dinámica organizacional de acuerdo a las necesidades artesanales, así de esta forma no tener pérdida de oportunidades para expandirse a nuevos mercados.

El mal control de las actividades desarrolladas es un factor primordial en la organización de las empresas artesanales ya que al existir deficiencias en los procesos que se están realizando, se está produciendo ineficiencia y errores en el producto final lo que nos da como resultado una baja competitividad en las PYMES dedicadas al sector artesanal.

Al desarrollar inadecuadamente la dinámica Organizacional hace que las empresas artesanales de la ciudad de Ambato tengan baja competitividad debido a la ineficiente planificación, organización y control en el momento de la toma de decisiones lo que hace que el riesgo sea mayor. La carencia de un direccionamiento organizacional hace que las ventajas competitivas dentro del mercado en el que se desarrollas sean bajas, por lo que la participación en el mercado será casi nula además que la marca en los clientes no tendrá transcendencia; todos estos factores determinan el bajo posicionamiento de las empresas en el mercado.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

En el desarrollo del presente estudio se aplicó cuestionario con preguntas estructuradas adecuadamente a los artesanos del Cantón Ambato; es importante mencionar que para la recolección de datos se consideró todos aquellos contenidos científicos definidos con anterioridad adquiridos de libros, artículos científicos y sitios web; lo cual permite el enriquecimiento de la investigación.

Ilustración 5 Proceso para la recolección de datos



Fuente: (Torres & Paz, 2017)

En la figura se observa el procedimiento para la recolección de información en la investigación propuesta donde se determina los pasos secuenciales a seguir para cumplir con los objetivos propuestos, se desarrolló con la herramienta del cuestionario con preguntas necesarias sobre el tema y que permiten obtener información relevante para ser analizada, misma que permite tomar decisiones sobre el tema que es objeto de estudio.

2.2. Métodos

2.2.1. Paradigma de investigación

Un conjunto de suposiciones interrelacionadas respecto al mundo social que proporciona un marco filosófico para el estudio organizado de este mundo. Esta perspectiva ubica al paradigma como una estructura de índole conceptual, fundamentada en creencias y supuestos teóricos y metodológicos, que, tal y como lo afirma el autor, orienta a una determinada comunidad científica dentro de su cosmovisión sobre el mundo, lo cual afianza los valores y saberes que comparten como colectivo (Miranda & Ortiz, 2020).

El conocimiento de la realidad consiste en acercarse a ella, desvelarla y conocerla, con el fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a dónde se quiere ir y cómo hacerlo (Martínez, 2016).

Un paradigma de investigación comprende cuatro elementos, a saber, epistemología, ontología, metodología y axiología. Es importante tener una comprensión firme de estos elementos porque contienen los supuestos, creencias, normas y valores básicos que posee cada paradigma. Por lo tanto, al ubicar la propuesta en un paradigma de investigación particular, el entendimiento es que la investigación mantendrá y se guiará por los supuestos, creencias, normas y valores del paradigma elegido (Godoy, 2019).

En el trabajo de investigación propuesto como investigador me sustenté en el paradigma crítico propositivo por lo que se optó por la investigación Bibliográfica ya que es una herramienta indispensable para realizar todo proceso de investigación porque se obtuvo información ya sea de libros revistas, artículos digitales y reglamentos de la ley del artesano.

Además, se usó la Investigación de Campo, ya que los datos que se utilizaron son específicamente tomados del lugar de los hechos. Este tipo de investigación ayuda a tener una mejor perspectiva del lugar de estudio y de esta manera realizando la propuesta estratégicamente garantiza la correcta aplicación de la misma.

2.2.2. Investigación de campo

La investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema. Este tipo de investigación es esencial para realizar otras como la exploratoria, la correlacional o la mixta. De hecho, en el método hipotético-deductivo suele ser el paso posterior al establecimiento de las hipótesis (Arias, 2020).

Investigación de campo, estudio de campo o trabajo de campo, es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables. Por esta razón, su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno (Significados.com, 2020).

Una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la cual se adquieren o miden datos sobre un suceso en particular, en el lugar donde suceden. Es decir que, el investigador se traslada hasta el sitio donde ocurre el fenómeno que desea estudiar, con el propósito de recolectar información útil para su investigación (Cajal, 2020).

La investigación de campo por lo general se aplica para obtener información y datos directos de la realidad que se analiza mediante la utilización de técnicas adecuadas con la finalidad de obtener respuestas sobre alguna situación identificada en el desarrollo del estudio, por lo que es la recopilación de datos que permiten cumplir con un

propósito específico mediante la interacción con las personas del entorno natural identificado en la investigación.

2.2.3. Investigación bibliográfica

Forma parte de la investigación cuantitativa, ya que contribuye a la formulación del problema de investigación gracias a la elaboración de los aspectos teóricos e históricos. Así la exploración bibliográfica contribuye a la estructuración de las ideas originales del proyecto, contextualizándolo tanto en su perspectiva teórica, metodológica como histórica específica (Salas, 2019).

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio (Matos, 2020).

La revisión bibliográfica constituye una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios, etc.) y recuperar documentos en distintos formatos. Este proceso también es conocido como búsqueda documental, revisión de antecedentes o investigación bibliográfica o documental (Lafuente & Martín, 2017).

La investigación documental es muy importante puesto que representa una garantía sobre los fundamentos conceptuales necesarios para la investigación, por lo que es un proceso sistemático y secuencial que permite el adecuado análisis de contenido conceptual y metodológica sobre una la investigación científica, por lo que permite apoyar y buscar información sugerente.

2.2.4. Enfoques de investigación

El desarrollo de una investigación científica es un proceso planificado. Las acciones investigativas nunca surgen de forma espontánea, ni responden a caprichos o azares, sino, a decisiones teórico-metodológicas debidamente deliberadas. La escogencia del enfoque de investigación, es decir, la definición de la naturaleza del estudio a realizar, no escapa de este principio, el cual resulta fundamental para la comprensión del proceso investigativo y, por tanto, una de las claves para aprender a investigar (Mata, 2020)

La investigación científica cuenta con dos enfoques esenciales que durante el siglo XX lograron su posicionamiento desde los diferentes campos del que hacer investigativo y llegado el siglo XXI se puede asegurar que se inicia con una tercera opción que ya venía siendo probada, demostrada y que consiste en un enfoque mixto, un híbrido de estudios cuantitativos y cualitativos de la investigación científica (Otero, 2018).

Cuando se habla de enfoque de investigación, se refiere a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos (Mata, El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio, 2019).

Se desarrollo el enfoque cuali-cuantitativo; por lo que el enfoque cuantitativo se estudiara sobre la investigación de campo obtenida los mismos que fueron sometidos al respectivo análisis numérico con el apoyo estadístico.

Cualitativo debido a que en base a la investigación bibliográfica y a los resultados numéricos se realizaron interpretaciones criticas apoyados del marco teórico realizado.

2.2.4.1. Cuantitativo

Los métodos cuantitativos, metodologías cuantitativas o investigaciones cuantitativas son el conjunto de estrategias de obtención y procesamiento

de información que emplean magnitudes numéricas y técnicas formales y/o estadísticas para llevar a cabo su análisis, siempre enmarcados en una relación de causa y efecto. En otras palabras, un método cuantitativo es todo aquel que utiliza valores numéricos para estudiar un fenómeno. Como consecuencia, obtiene conclusiones que pueden ser expresadas de forma matemática (Raffino, Método cuantitativo, 2020).

La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo (Universidad de Colima, 2017).

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (Fernandez, 2016).

Se caracteriza el enfoque cuantitativo por que sobresale la lógica deductiva y empírica mediante los procesos rigurosos, experimental y el uso de las diversas técnicas y herramientas que permitan la recolección de datos numéricos y estadísticos.

2.3. Métodos de investigación

2.3.1. Método teórico

En cada campo, los investigadores del pasado han ido desarrollando formas de trabajar (métodos) que, en algunos casos, son contradictorios entre sí. El método teórico sirve para descubrir cualidades y relaciones en el objeto de estudio que no se pueden percibir por los sentidos. Dentro del método teórico podemos conceptuar la realidad desde perspectivas históricas, lógicas, hipotéticas, causales y dialécticas (Software DELSOL, 2016).

No se trata de mencionar los métodos teóricos utilizados en el estudio realizado con sus respectivos conceptos, pues estos son bien conocidos por la comunidad científica, la esencia es describir con claridad cómo fueron utilizados en el estudio, pues en ocasiones se mencionan algunos que no se corresponden con el diseño teórico de la investigación y no se hace referencia a los que en realidad tienen correspondencia con el estudio realizado, convirtiéndose en una transcripción de otros estudios lo que contribuye al uso de malas prácticas investigativas e implicaciones éticas de fácil identificación por los conocedores del tema (Sol, Tejada, & Mirabal, 2017).

Los métodos teóricos permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observables directamente, cumpliendo así una función gnoseológica importante al posibilitar la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados, la construcción y desarrollo de teorías, creando las condiciones para la caracterización de los fenómenos (Sol, Tejada, & Mirabal, Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica, 2017).

En el estudio aportó en identificar todas las cualidades que forma parte del estudio mismo que no se puede percibir fácilmente por los sentidos; se utilizó todas las conceptualizaciones científicas.

2.3.2. Método descriptivo

El método descriptivo es concluyente. Esto significa que recopila datos cuantificables que se pueden analizar con fines estadísticos en una población objetivo. Este tipo de estudio tiene, por tanto, la forma de preguntas cerradas, lo que limita las posibilidades de obtener información exclusiva (Espada, Qué es el método descriptivo y ejemplos, 2021).

El método descriptivo es concluyente. Esto significa que recopila datos cuantificables que se pueden analizar con fines estadísticos en una población objetivo. Este tipo de estudio tiene, por tanto, la forma de preguntas cerradas, lo que limita las posibilidades de obtener información exclusiva. Sin embargo, si se utiliza correctamente, puede permitir que una organización defina y mida con mayor precisión la importancia de un

elemento en relación con un grupo de participantes y la población que representa (Espada, 2021).

El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en investigaciones que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación particular. El método descriptivo orienta al investigador durante el método científico en la búsqueda de las respuestas a preguntas como: quién, qué, cuándo, dónde, sin importar el por qué (Yanez, 2020).

El principal objetivo es la descripción y evaluación de ciertas características de una determinada situación y tiempo; por lo que se analiza todos los datos recopilados sobre las variables que son objeto de estudio, se utiliza para la descripción de fenómenos y hechos actuales por lo que el método se utiliza para determinar fenómenos presentes y ser interpretados de forma imparcial.

2.3.3. Método hipotético deductivo

El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (Echegoyen, 2016).

Se define al método hipotético-deductivo bajo el parámetro de que se presente el caso de que se considere al método experimental como un método independiente, el método hipotético-deductivo pasaría a ser un método específico dentro del método empírico analítico, e incluso fuera de éste (Labajo, 2017).

Consiste en la generación de hipótesis a partir de dos premisas, una universal (leyes y teorías científicas, denominada: enunciado nomológico) y otra empírica (denominada enunciado entimemático, que sería el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación), para llevarla a la contrastación empírica. Tiene la finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o las causas que la generan. Sus otros

objetivos son la predicción y el control, que serían una de las aplicaciones más importantes con sustento, asimismo, en las leyes y teorías científicas (Sánchez F. A., 2019).

El método propuesto permite la descripción de las contextualizaciones definidas en el marco teórico por lo que se basa en la adecuada inducción con la finalidad de cumplir con la hipótesis y comprobar los resultados obtenidos, para que el presente estudio sea efectivo se debe observar correctamente el fenómeno que es objeto de estudio.

2.3.4. Método analítico sintético

Método filosófico dualista por medio del cual se llega a la verdad de las cosas, primero se separan los elementos que intervienen en la realización de un fenómeno determinado, después se reúnen los elementos que tienen relación lógica entre sí (como en un rompecabezas) hasta completar y demostrar la verdad del conocimiento. Hay quienes lo manejan como métodos independientes (Eliseo Raul, 2019).

El método analítico es un método que implica análisis. Análisis proviene del griego, y significa descomposición. Así, el método analítico requiere de la separación de un todo en las partes o elementos que lo constituyen. El método sintético es utilizado en los momentos en que un objeto se pierde. En ese momento la persona comienza a unir las partes para poder dar con el todo (que es encontrar el objeto perdido) (Ejemplode, 2021).

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad (Rodríguez & Pérez, 2017).

El método analítico sintético es el encargado de la descomposición de cada variable identificada en el estudio planteado para de esta manera observar las causas y efectos;

de este modo posteriormente relacionar cada concepto con la elaboración de síntesis generales del tema propuesto.

2.3.5. Métodos empíricos

La investigación empírica es importante en el mundo actual porque la mayoría de las personas creen en algo que sólo pueden ver, oír o experimentar. Se utiliza para validar múltiples hipótesis y aumentar el conocimiento humano. Con el avance en el mundo actual, este método se ha convertido en algo crítico, así como en una norma en muchos campos, con el fin de apoyar sus hipótesis y obtener más conocimientos (Questionpro, 2018).

Los métodos empíricos a emplear en la investigación científica se determinan atendiendo, en primer lugar, a la naturaleza del objeto de investigación y a su estrecha relación con el problema científico, el objetivo de la investigación y las tareas científicas; en segundo lugar, a la operacionalización de las variables, es decir, la determinación de los indicadores que se necesita evaluar o medir (Rojas, Vilaú, & Camejo, 2018).

El diseño empírico correlaciona las experiencias prácticas encontradas en un sitio anterior con la situación que se podría presentar en un nuevo sitio propuesto. Los métodos empíricos de sostenimiento son recomendaciones de diseño ligados a la caracterización geomecánica del macizo rocoso. Estos métodos definen el tipo y cantidad de elementos de sostenimiento a emplear (Choquecota, 2020).

Permite al investigador que en base al modelo de investigación científica pueda descubrir diversas características pertenecientes a el tema propuesto por lo que de forma lógica y empírica determina relaciones entre cada objeto identificado y el problema identificado.

2.4. Instrumentos de Investigación

2.4.1. Encuesta

La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120). De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos (Centro de análisis de política y prospectiva, 2020).

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesados con métodos estadísticos. Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas (Westreicher, Encuesta, 2020).

Una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos. La encuesta, en este sentido, es preparada por un investigador que determina cuáles son los métodos más pertinentes para otorgarle rigurosidad y confiabilidad, de modo que los datos obtenidos sean representativos de la población estudiada (Significados.com, 2017).

La encuesta es una investigación que se realiza sobre la muestra definida luego de haber identificado la población, utiliza procedimientos bajo estándares de pregunta formulados con la intención de obtener datos cuantitativos variados objetivos y subjetivos del grupo que se analiza.

2.4.2. Población y muestra

2.4.2.1. Población

El presente proyecto, será desarrollando en el total de empresas artesanales de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

2.4.2.2. Muestra

En Tungurahua existen 2200 artesanos calificados de los cuales 1800 son artesanos de Ambato. De estos 1350 poseen empresas (Ministerio de turismo, 2016) en empresas grandes medianas, pequeñas y talleres artesanales.

Para el cálculo de la muestra se basó en el fundamento de que la variable principal es de tipo cuantitativa; para una población finita al 95% de confianza se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde: n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

e = Error muestral. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio

$$n = \frac{1350(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(1350 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{1296.40}{3.3725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1296.40}{4.3329}$$

$$n = 299.20$$

El tamaño de la muestra es de 299 artesanos.

2.5. Validación del Instrumento

Para la validación del instrumento se consideró realizar una validación de los instrumentos a través del alfa de Cronbach. El alfa de Cronbach es considerada como uno de los coeficientes más utilizados y referenciados, debido a que utiliza variables de escala. Una de las ventajas de este tipo de medidas es la posibilidad de la evaluación del mejoramiento o empeoramiento de la fiabilidad del instrumento para el estudio, así es considerada que a mayor valor numérico del alfa existe una mayor fiabilidad de la prueba, para que sea considerada un valor con una fiabilidad aceptable debe ubicarse entre un intervalo de 0,80 a 1,00.

Las preguntas están centradas en una escala de Likert así se tiene:

Tabla 1 Escala de Likert

Escala de Likert	
Criterio	Puntuación
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2

Indiferente	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Fuente: (Matas, 2018)

Tabla 2 Escala de importancia de Likert

Escala de Likert	
Criterio	Puntuación
Nada importante	1
Poco importante	2
Relativamente importante	3
Importante	4
Muy importante	5

Fuente: (Matas, 2018)

Este instrumento está compuesto por 13 preguntas de la cerrada que se encuentran centradas en la escala de Likert las cuales serán aplicadas a 299 artesanos de Ambato y las cuales están enfocadas en estudiar y diagnosticar la dinámica organizacional y competitiva en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad. Para lo cual, se realizó una prueba piloto con diez encuestas para poder realizar el cálculo del Alfa de Cronbach, con lo cual se tiene:

Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Datos obtenidos en base a la encuesta piloto mediante el software SPSS

Elaboración: Investigadores

Tabla 4 Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	17

Fuente: Datos obtenidos en base a la encuesta piloto mediante el software SPSS

Elaboración: Investigadores

El valor mínimo aceptable para el alfa de Cronbach es de aproximadamente 0,70; Por debajo de este valor, la consistencia interna del rango común es baja. Mientras tanto, el valor máximo esperado es 0,90; Por encima de este valor se percibe como redundancia o duplicación. Se realizó una prueba piloto de 10 encuestas de las cuales se tuvo un alfa Cronbach de 0.917, siendo un alto nivel para aprobado y utilizado en campo; con lo cual representa el 91,7% de confiabilidad del instrumento.

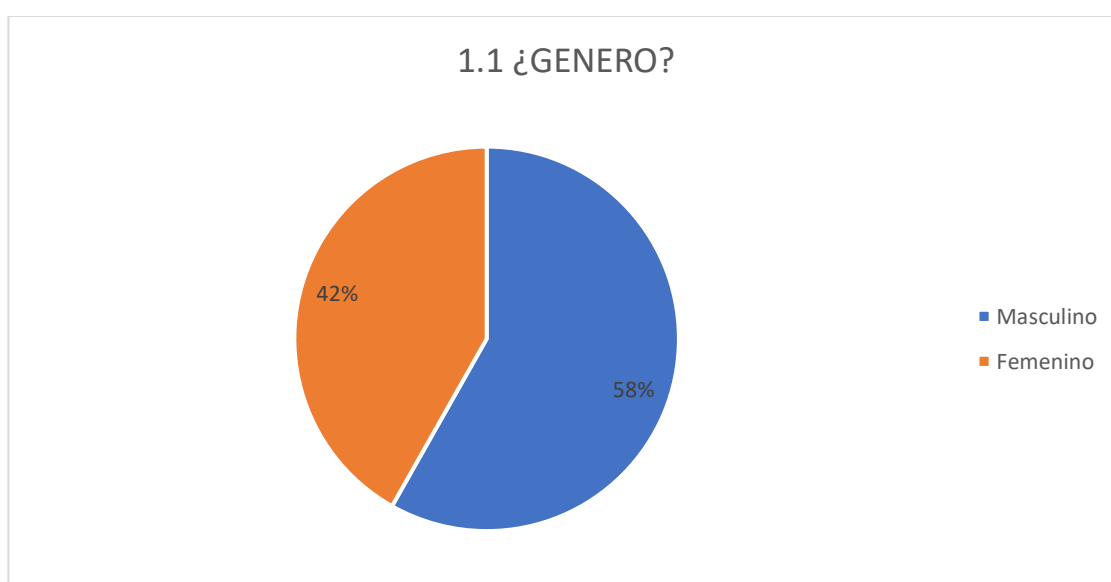
CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Género

Gráfico 4 Pregunta 1.1 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

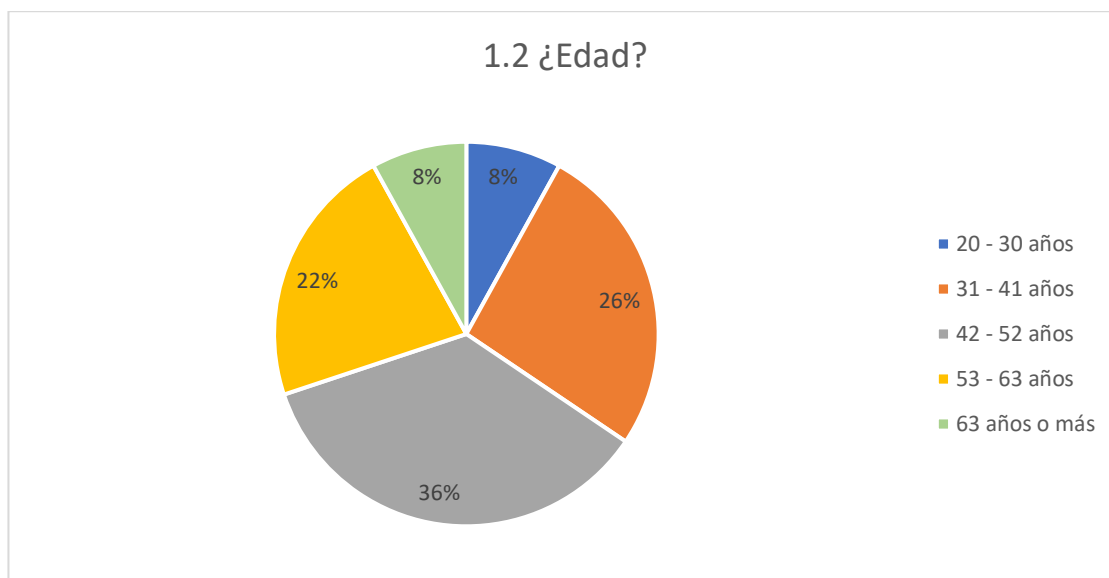
Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 58% fue masculino y el 42% femenino quienes han aportado en el desarrollo de la investigación.

Esta información permite conocer que la mayoría de las personas encuestadas son de género masculino.

1.2. Edad

Gráfico 5 Pregunta 1.2 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

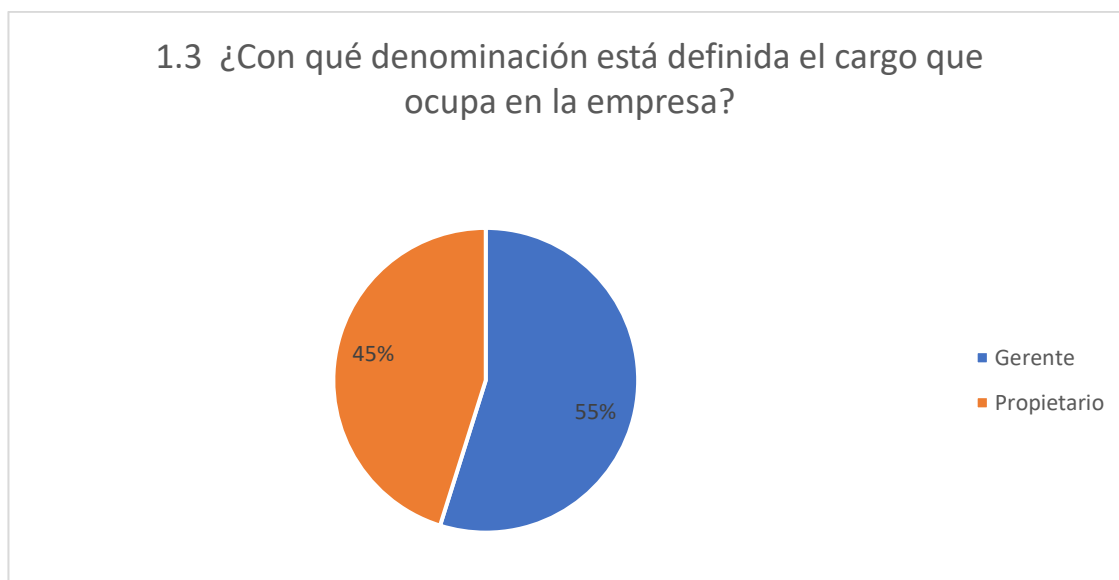
Análisis e Interpretación

Sobre la edad del 100% de personas encuestadas el 36% corresponde a personas de 42-52 años; el 26% de 31 a 41 años; el 22% personas entre 53-63 años y el 8% tanto en personas de 20-30 años y más de 63 años respectivamente.

Dicha información nos ayuda a tener como referencia que la mayoría de los encuestados tiene una edad promedio de entre 42-52 años.

1.3.¿Con qué denominación está definida el cargo que ocupa en la empresa?

Gráfico 6 Pregunta 1.3 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

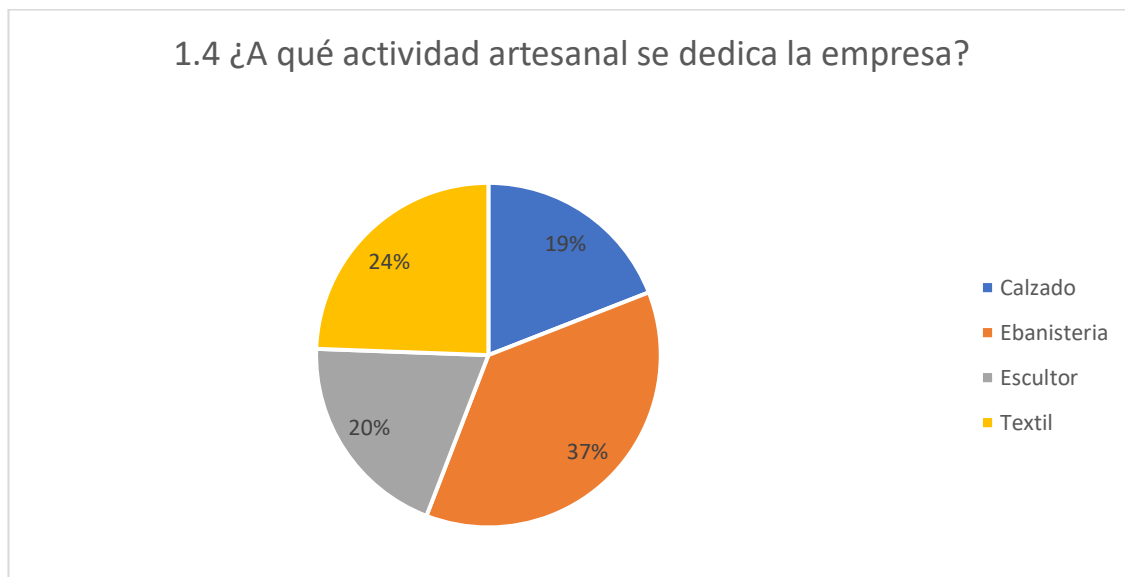
Elaboración: Investigadores

Análisis e Interpretación

Con los resultados obtenidos al realizar las encuestadas, se puede determinar que el 55% han manifestado que ocupa el cargo de gerente mientras que el 45% manifiestan son propietarios. Por consiguiente, se puede observar que la mayoría son gerentes

1.4. ¿A qué actividad artesanal se dedica la empresa?

Gráfico 7 Pregunta 1.4 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

Análisis e Interpretación

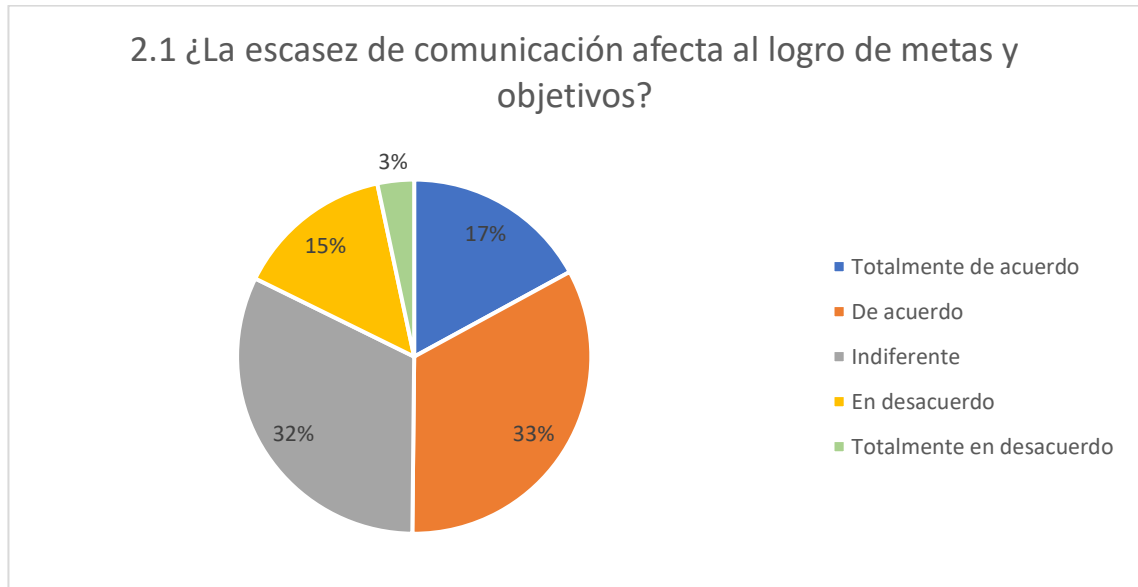
Al indagar sobre la actividad artesanal que realizan el 37% manifiestan que se dedican a la ebanistería, el 20% son escultores, el 24% a la actividad textil y solamente el 19% se dedican al calzado.

Mediante la encuesta realizada se puede determinar que dentro de la actividad artesanal su mayor porcentaje es la Ebanistería.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

2.1. ¿La escasez de comunicación afecta al logro de metas y objetivos?

Gráfico 8 Pregunta 2.1 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

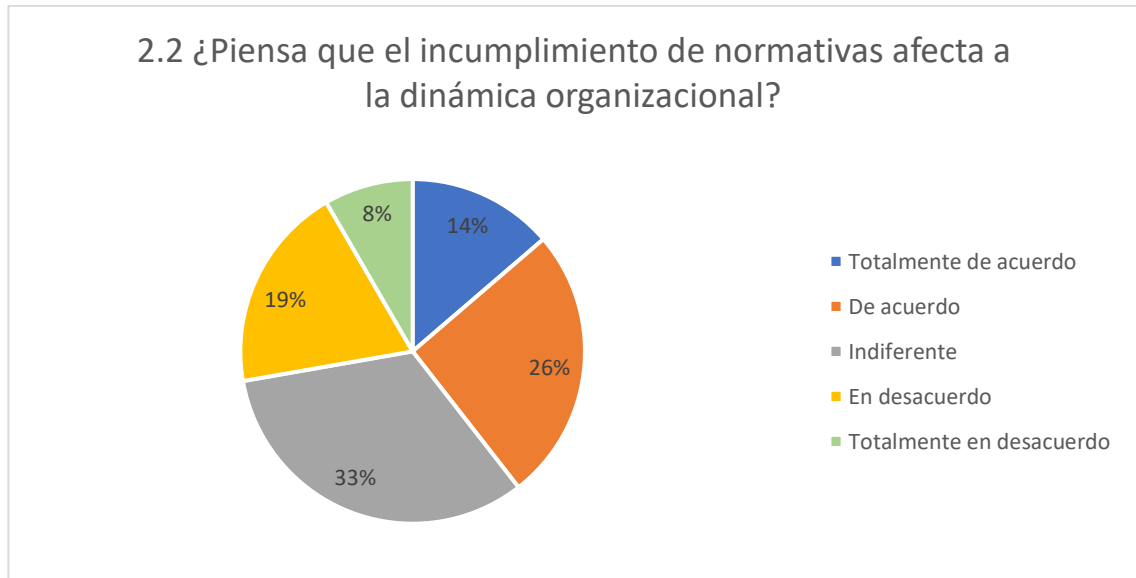
Análisis e Interpretación

Según el total de los 299 encuestados, cabe recalcar que la escasez de comunicación afecta al logro de metas y objetivos en donde el 33% mencionan estar de acuerdo, el 32% les parece una pregunta indiferente, el 17% están totalmente de acuerdo, el 15% están en desacuerdo y solamente el 3% mencionan estar totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, la comunicación de suma importancia para lograr las metas y objetivos

Por un mínimo porcentaje las personas están de acuerdo que debido a la escases de comunicación podría afectar al logro de metas objetivos dentro de las empresas.

2.2.¿Piensa que el incumplimiento de normativas afecta a la dinámica organizacional?

Gráfico 9 Pregunta 2.2 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

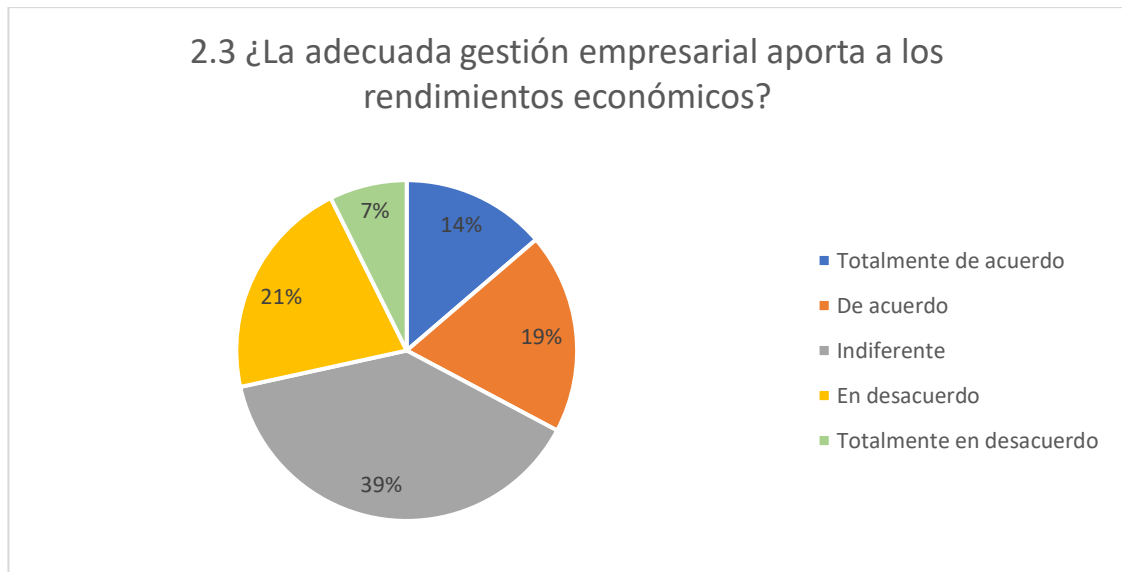
Elaboración: Investigadores

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 33% manifiestan indiferencia a la dinámica organizacional, el 26% mencionan estar de acuerdo sobre que el incumplimiento de normativas afecta a la dinámica organizacional, el 19% están en desacuerdo, el 14% mencionan estar totalmente de acuerdo y el 8% totalmente en desacuerdo. Esta información permite entender que el desconocimiento de la dinámica organizacional da motivo al incumplimiento de las normativas de la empresa artesanal. Por lo tanto, se refleja la indiferencia de las personas respecto con el incumplimiento de las normativas afectando así a la dinámica organizacional dentro de las empresas.

2.3.¿La adecuada gestión empresarial aporta a los rendimientos económicos?

Gráfico 10 Pregunta 2.3 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

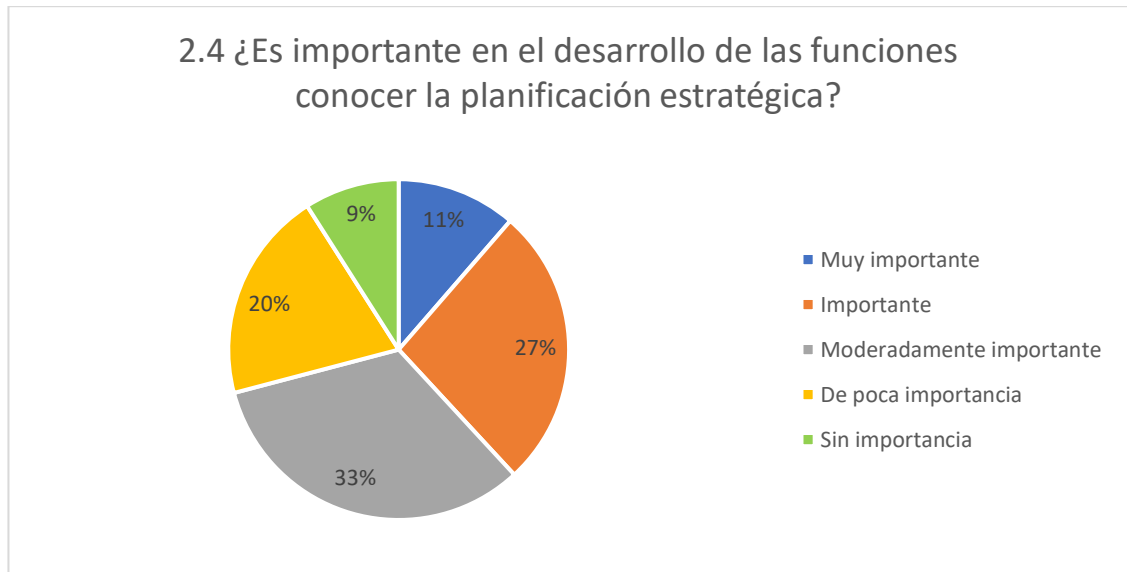
Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que de un 100% correspondiente al total de los 299 gerentes y/o propietarios encuestados, el 39% han tenido un comportamiento indiferente, el 21% alega estar en desacuerdo sobre que la adecuada gestión empresarial aporta a los rendimientos económicos, el 19% están en de acuerdo, el 14% consideran estar totalmente de acuerdo y el 7% manifiestan estar totalmente en desacuerdo.

Con los resultados obtenidos podemos identificar que para las personas encuestadas es indiferente la adecuada gestión empresarial ya que consideran que no aporta lo necesario a los rendimientos económicos.

2.4.¿Es importante en el desarrollo de las funciones conocer la planificación estratégica?

Gráfico 11 Pregunta 2.4 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

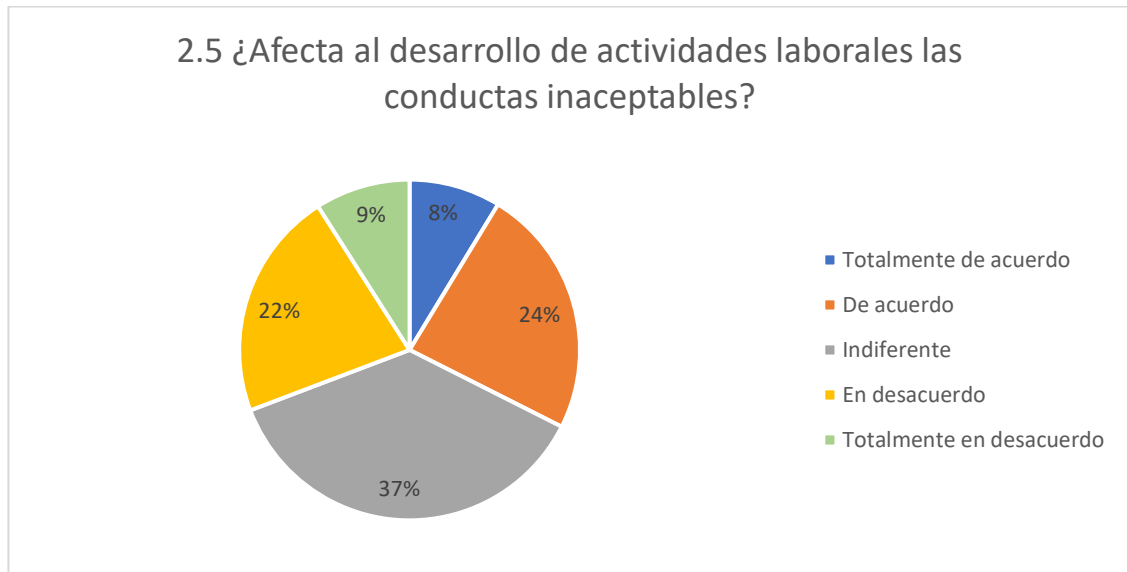
Análisis e Interpretación

Acorde a los 299 encuestados el 33% considera que es moderadamente importante en el desarrollo de las funciones conocer la planificación estratégica, el 27% consideran que es un punto importante, el 20% manifiesta que es de poca importancia, el 11% menciona que es muy importante el 9% es un factor sin importancia.

Dicha información afirma que es importante conocer toda la planificación estratégica ya que nos ayuda a desarrollar una visión de mediano y largo plazo así poder caminar hacia el éxito de una empresa.

2.5.¿Afecta al desarrollo de actividades laborales las conductas inaceptables?

Gráfico 12 Pregunta 2.5 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

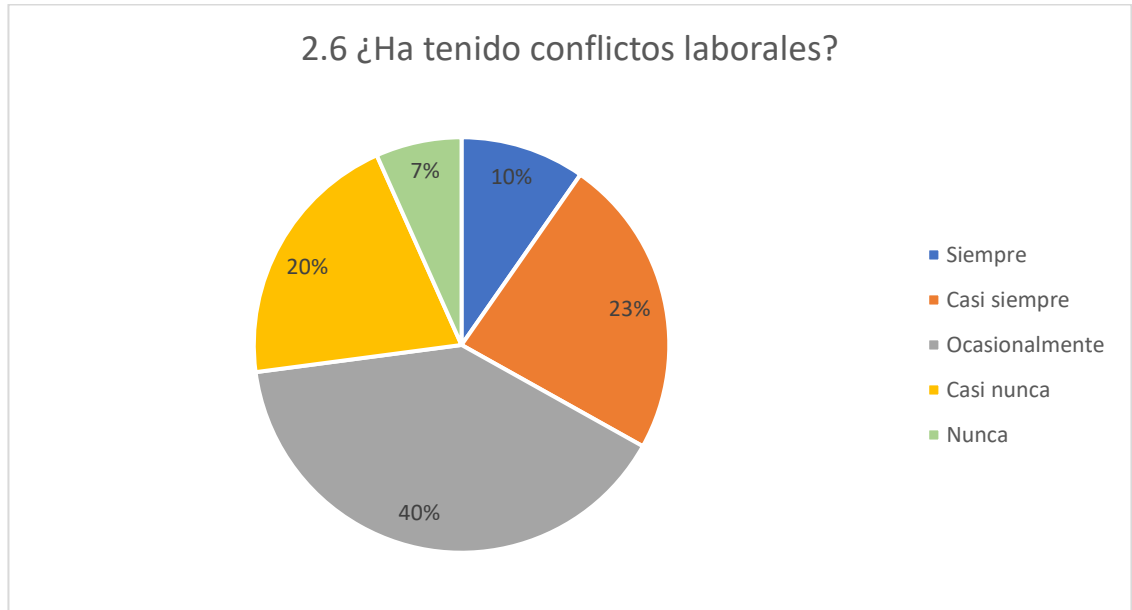
Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas podemos evidenciar que, el 37% presentan un comportamiento indiferente a esta pregunta, el 24% están de acuerdo que afecta al desarrollo de actividades laborales las conductas inaceptables, el 22% mencionan estar en desacuerdo con esta aseveración, el 9% están totalmente en desacuerdo y el 8% totalmente de acuerdo.

Con los resultados obtenidos se considera que la conducta del personal podría afectar, ya que se puede encontrar falencias en las diferentes actividades que desempeñan.

2.6.¿Ha tenido conflictos laborales?

Gráfico 13 Pregunta 2.6 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

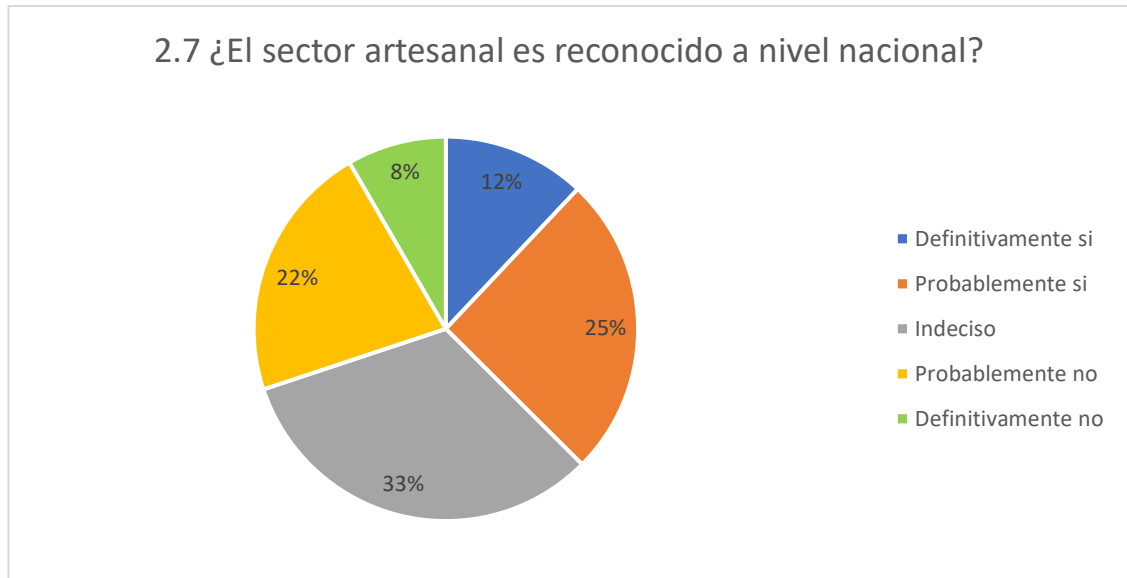
Análisis e Interpretación

En concordancia de los 299 encuestados el 40% mencionan que ocasionalmente han tenido conflictos laborales, el 23% manifiestan que casi siempre, el 20% mencionan que casi nunca, el 10% consideran que siempre y apenas el 7% han manifestado que nunca.

Dicha información nos da como resultado que ocasionalmente han existido conflictos laborales dentro de las empresas ya que no existe una buena comunicación entre los colaboradores y esto afecta en la toma de decisiones en todos los niveles de una organización.

2.7.¿El sector artesanal es reconocido a nivel nacional?

Gráfico 14 Pregunta 2.7 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

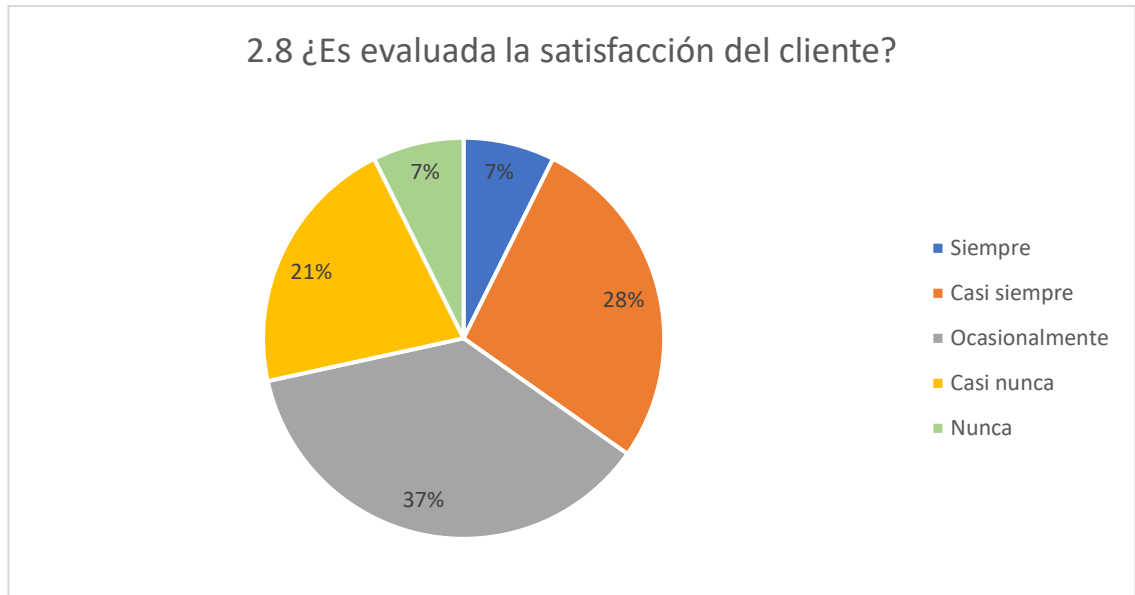
Análisis e Interpretación

Las encuestas realizadas reflejan con respecto al reconocimiento del sector artesanal a nivel nacional, un 33% que están indecisos en esta pregunta, el 25% mencionan que probablemente sí el sector artesanal es reconocido a nivel nacional, el 22% manifiestan que probablemente no, el 12% sin dudar lo mencionan que definitivamente sí y apenas el 8% han respondido que definitivamente no.

En virtud de los datos obtenidos se puede entender que el sector artesanal no es muy conocido a nivel nacional ya que no ha existido ninguna ayuda para su desarrollo.

2.8.¿Es evaluada la satisfacción del cliente?

Gráfico 15 Pregunta 2.8 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

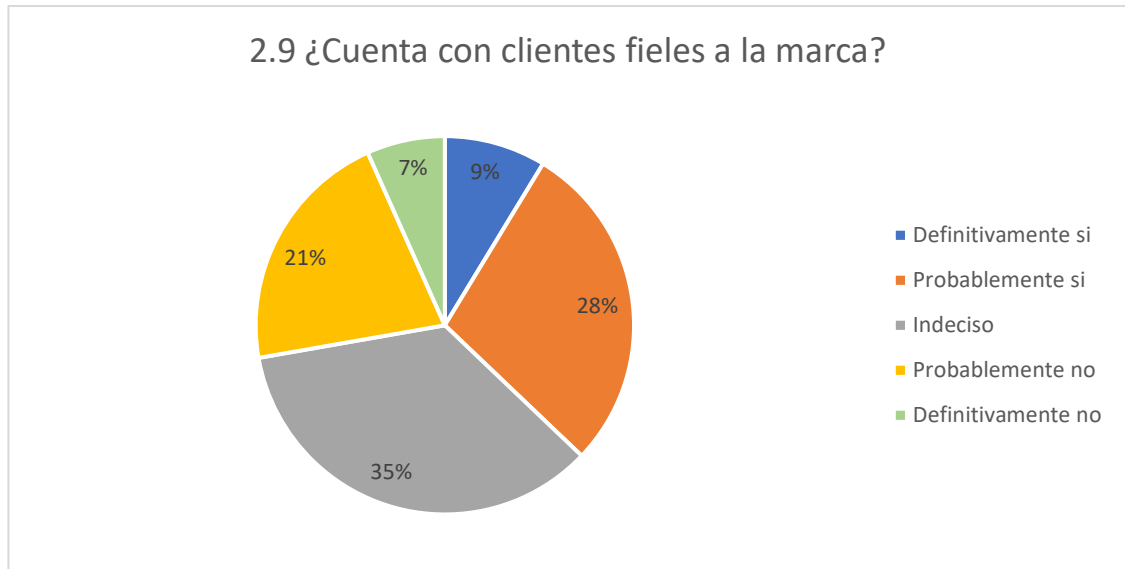
Análisis e Interpretación

De la totalidad de personas encuestadas el 37% mencionan que ocasionalmente es evaluada la satisfacción del cliente, el 28% manifiestan que casi siempre realizan dicha evaluación, el 21% casi nunca, el 7% de igual manera piensan que siempre y nunca respectivamente.

Las empresas en su totalidad están de acuerdo en que es importante evaluar la satisfacción de los clientes, debido a que de esta manera se podrá comprender de una manera más amplia las necesidades y requerimientos que necesitan.

2.9.¿Cuenta con clientes fieles a la marca?

Gráfico 16 Pregunta 2.9 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

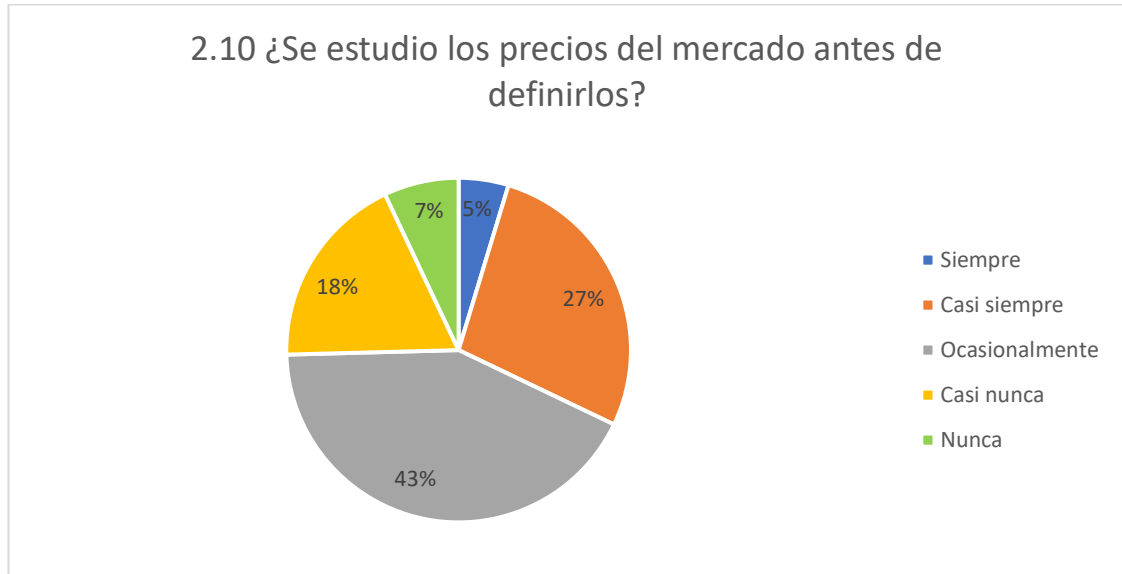
Análisis e Interpretación

Mediante las 299 encuestas realizadas a los gerentes y/o propietarios, el 35% son indecisos al contestar esta pregunta, el 28% manifiestan que probablemente si cuenta con clientes fieles a la marca, el 22% piensan que probablemente no, el 9% están seguros que definitivamente si y el 7% mencionan que definitivamente no.

Mediante la encuesta realizada consideran el cliente no permanecerá fiel a una marca a pesar de los cambios que ésta pueda experimentar, tanto en su precio como en sus atributos, y, por tanto, en qué medida es vulnerable ante la competencia.

2.10. ¿Se estudio los precios del mercado antes de definirlos?

Gráfico 17 Pregunta 2.10 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

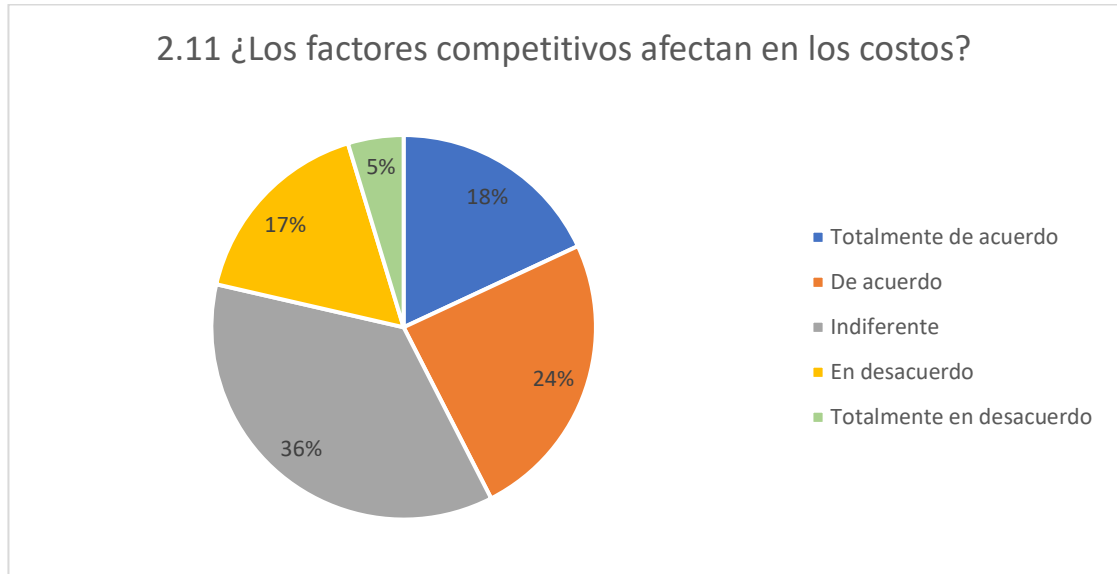
Análisis e Interpretación

Del 100% de personas encuestadas el 43% manifiestan que ocasionalmente se estudia los precios del mercado antes de definirlos, el 27% manifiestan que realizan el estudio casi siempre, el 18% casi nunca, el 7% mencionan que nunca y el 5% manifiestan que siempre.

Lo más habitual a la hora de realizar análisis sobre precios de mercado es fijar un precio medio de acuerdo con el vendedor y consumidor ya que deberá existir rentabilidad en común.

2.11. ¿Los factores competitivos afectan en los costos?

Gráfico 18 Pregunta 2.11 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

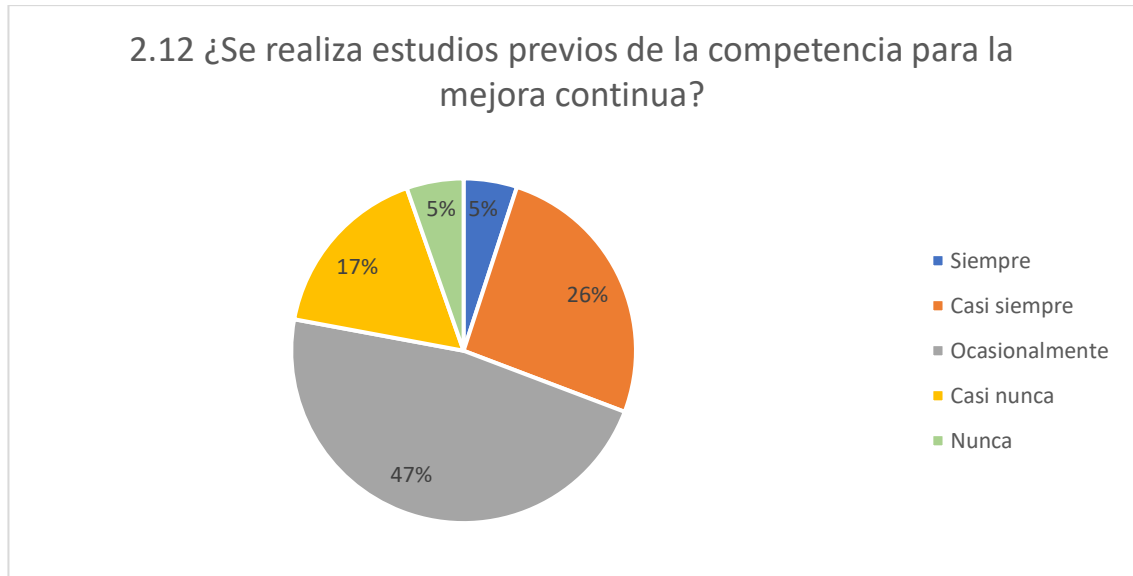
Análisis e Interpretación

De la totalidad de encuestados el 36% presentan un comportamiento indiferente, el 24% manifiestan estar de acuerdo al referirse que los factores competitivos afectan en los costos, el 17% mencionan estar en desacuerdo, el 18% están totalmente de acuerdo y apenas el 5% están totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a la encuesta realizada es muy indiferente que el factor competitivo afecte ya que un producto de buena calidad y garantía tiene alta demanda sin importar el costo que esta tenga.

2.12. ¿Se realiza estudios previos de la competencia para la mejora continua?

Gráfico 19 Pregunta 2.12 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

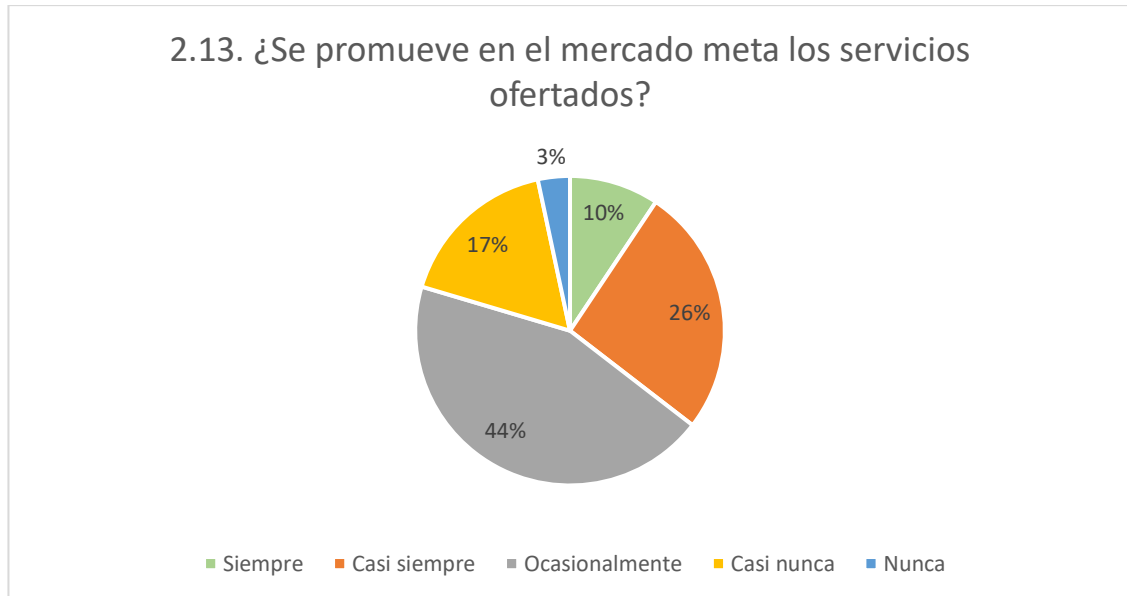
Análisis e Interpretación

En la información de 299 personas encuestadas el 48% manifiestan que ocasionalmente se realizan estudios previos de la competencia para la mejora continua, el 25% manifiestan que casi siempre se realizan estudios previos, el 17% ha mencionado que casi nunca, el en porcentajes iguales el 5% consideran que siempre y nunca respectivamente.

Mediante la encuesta realizada se puede determinar que es necesario mantener estudios continuos para la mejora continua ya que es un pilar vasco de una empresa, una obligación y un objetivo. La búsqueda y el afán de seguir mejorando es la única manera de conseguir alcanzar la máxima calidad y excelencia.

2.13. ¿Se promueve en el mercado meta los servicios ofertados?

Gráfico 20 Pregunta 2.13 Encuesta



Fuente: Encuesta - Cuestionario

Elaboración: Investigadores

Análisis e Interpretación

Del 100% equivalente a 299 personas encuestadas se ha llegado a la conclusión que el 44% mencionan que de forma ocasional se promueve en el mercado meta los servicios ofertados, el 26% manifiestan que casi siempre se oferta los servicios, el 17% consideran que casi nunca, el 10% manifiestan que siempre y apenas el 3% nunca se promueve los servicios que disponen.

De acuerdo a la encuesta realizada el identificar claramente los comportamientos de compra que posee cada consumidor encada mercado meta definido garantizara que las decisiones estratégicas de marketing estén bien dirigidas y fundamentadas, permitiendo tener un alto porcentaje de éxito en la implantación.

3. Prueba de Chi Cuadrado

La χ^2 es una prueba de libre distribución (no paramétrica) que mide la discrepancia entre una distribución de frecuencias observadas y esperadas. Dentro de sus características generales, la prueba χ^2 toma valores entre cero e infinito y no tiene valores negativos porque es la suma de valores elevados al cuadrado (Mendivelso & Rodríguez, 2018).

Al realizar esta prueba, se diseñó para aceptar o rechazar hipótesis, La hipótesis nula (H_0) indica que las variables son independientes, por otro lado, La hipótesis alternativa (H_1) determina que estas variables tienen un cierto grado de relación

H_1 : Una adecuada dinámica organizacional si permitirá incrementar los niveles de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

H_0 : Una adecuada dinámica organizacional no permitirá incrementar los niveles de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

Al calcular la prueba de chi-cuadrado, se consideraron dos preguntas, las cuales están altamente correlacionados para su propia verificación.

2.2 ¿Piensa que el incumplimiento de normativas afecta a la dinámica organizacional?

2.12 ¿Se realiza estudios previos de la competencia para la mejora continua?

Tabla 5 Tabla cruzada

POBLACIÓN	ALTERNATIVAS					TOTAL
	TA /S	DA /CS	IND/OC	ED / CN	TED / N	

Dinámica Organizacional	41	77	98	58	25	299
Competitividad	15	77	141	50	16	299
TOTAL	56	154	239	108	41	598

Fuente: Datos obtenidos de encuestas mediante el software SPSS

Elaboración: Investigadores

Tabla 6 Frecuencia Esperada

POBLACION	ALTERNATIVAS				
	TA /S	DA /CS	IND/OC	ED / CN	TED / N
Dinámica Organizacional	28,0	77,0	119,5	54,0	20,5
Competitividad	28,0	77,0	119,5	54,0	20,5

Fuente: Datos obtenidos en base a las encuestas mediante el programa Microsoft Excel

Elaboración: Investigadores

Tabla 7 Cálculo Chi Cuadrado

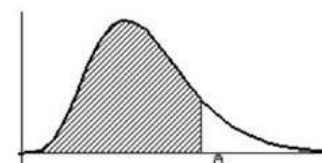
$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
					E

DINÁMICA ORGANIZACIONAL / TOTALMENTE DE ACUERDO	41	28,0	13,0	169,00	6,04
DINÁMICA ORGANIZACIONAL / DE ACUERDO	77	77,0	0,0	0,00	0,00
DINÁMICA ORGANIZACIONAL / INDIFERENTE	98	119,5	-21,5	462,25	3,87
DINÁMICA ORGANIZACIONAL /EN DESACUERDO	58	54,0	4,0	16,00	0,30
DINÁMICA ORGANIZACIONAL / TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	20,5	4,5	20,25	0,99
COMPETITIVIDAD/ SIEMPRE	15	28,0	-13,0	169,00	6,04
COMPETITIVIDAD/ CASI SIEMPRE	77	77,0	0,0	0,00	0,00
COMPETITIVIDAD/ OCACIONALMENTE	141	119,5	21,5	462,25	3,87
COMPETITIVIDAD/ NUNCA	50	54,0	-4,0	16,00	0,30
COMPETITIVIDAD/ CASI NUNCA	16	20,5	-4,5	20,25	0,99
TOTAL				X²c =	22,38

Ilustración 6 Percentiles de la distribución Chi Cuadrado

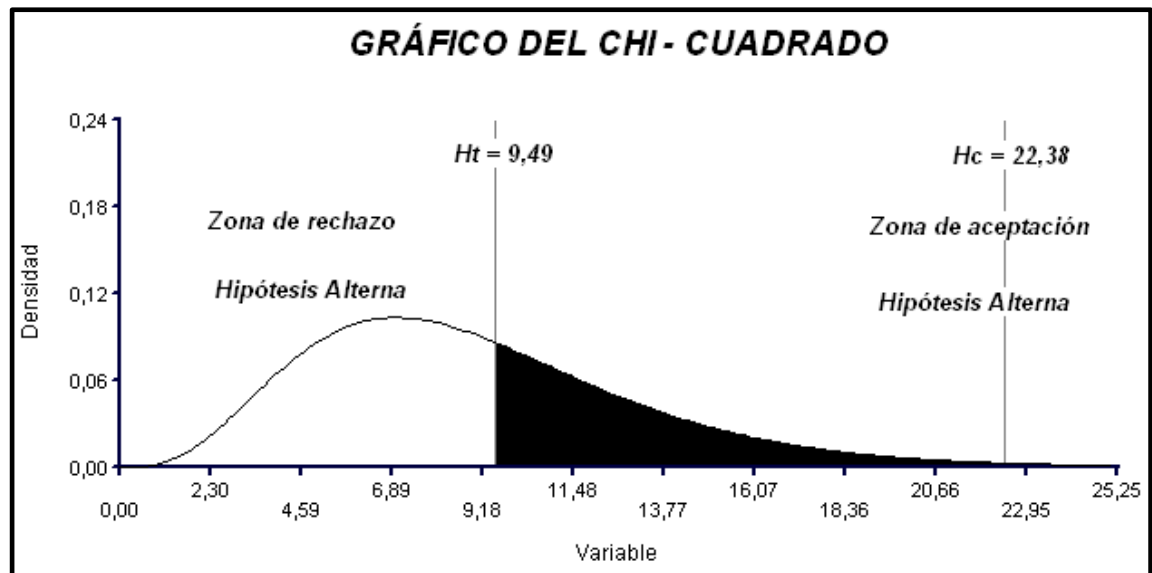
PERCENTILES DE LA DISTRIBUCIÓN χ^2

$$F(a) = P(X \leq a)$$



<i>n</i>	0,995	0,99	0,975	0,95	0,9	0,75	0,5	0,25	0,05	0,025	0,01	0,005
1	7,879	6,635	5,024	3,841	2,706	1,323	0,455	0,102	0,004	0,001	0,000	0,000
2	10,597	9,210	7,378	5,991	4,605	2,773	1,386	0,575	0,103	0,051	0,020	0,010
3	12,838	11,345	9,348	7,815	6,251	4,108	2,366	1,213	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,860	13,277	11,143	9,488	7,779	5,385	3,357	1,923	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,750	15,086	12,833	11,070	9,236	6,626	4,351	2,675	1,145	0,831	0,554	0,412
6	18,548	16,812	14,449	12,592	10,645	7,841	5,348	3,455	1,635	1,237	0,872	0,676
7	20,278	18,475	16,013	14,067	12,017	9,037	6,346	4,255	2,167	1,690	1,239	0,989
8	21,955	20,090	17,535	15,507	13,362	10,219	7,344	5,071	2,733	2,180	1,646	1,344
9	23,589	21,666	19,023	16,919	14,684	11,389	8,343	5,899	3,325	2,700	2,088	1,735
10	25,188	23,209	20,483	18,307	15,987	12,549	9,342	6,737	3,940	3,247	2,558	2,156
11	26,757	24,725	21,920	19,675	17,275	13,701	10,341	7,584	4,575	3,816	3,053	2,603

Gráfico 21 Prueba Chi cuadrado



Fuente: Grafica basada en los datos calculados

Elaboración: Investigadores

Como se muestra los resultados obtenidos mediante el cálculo del Chi Cuadrado, se trabajó con 0.05 de nivel de significancia, para verificar la hipótesis se puede determinar $\chi^2 c = 22,48$, y $\chi^2 t = 9,49$, por lo tanto, $\chi^2 c > \chi^2 t$, es decir se rechaza la hipótesis nula. Entonces se puede alegar que la hipótesis aceptada es la hipótesis alternativa. H_i : Una adecuada dinámica organizacional si permitirá incrementar los niveles de competitividad de las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Dentro de las empresas calificadas como artesanales deben poseer una correcta disciplina que estudie todas las fuerzas competitivas, para ello se provocaran cambios en el equilibrio de las diferentes empresas a esto se suma la relación de la dinámica organizacional con la creación y crecimiento de las mismas.
- El desarrollo teórico ha permitido el enriquecimiento del tema propuesto para el adecuado desarrollo sistemático y organizado de todas las conceptualizaciones requeridas para el tema que es objeto d estudio por lo que ha permitido sustentar la investigación y entender el planteamiento del problema con la finalidad de obtener soluciones oportunas.
- Mediante el análisis de resultados se puedo evidenciar el limitado conocimiento acerca de la competitividad organizacional en las empresas calificadas como artesanales ya que es de vital importancia la implementación de nuevas estrategias para el bienestar y progreso de las mismas.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la investigación sea considerada para la debida aplicación puesto que todas las organizaciones requieren establecer estrategias y políticas que aumenten los mecanismos para la oportuna toma de decisiones.
- Las empresas que se dedican a las artesanías deben establecer indicadores que permitan verificar el cumplimiento del trabajo desarrollado en relación a la planificación de las especificaciones de la producción.

- Es recomendable que las distintas Cámaras, Asociaciones capacite a los gerentes - propietarios de las empresas calificadas como artesanales en modelos de asociatividad para potencializar las dinámicas organizacionales en búsqueda de alcanzar mayores niveles de competitividad en el mercado que estas se desenvuelven.

PROPUESTA

Plan de Asociatividad para las empresas calificadas como artesanales de la ciudad de Ambato

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un plan de asociatividad que permita potencializar las dinámicas organizacionales y el nivel de competitividad de las empresas calificadas como artesanales de la ciudad de Ambato.

Objetivos específicos

- Establecer una estructura organizacional dinámica para las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato.
- Emplear la metodología CEFE (Economías basadas en competencias para la formación de empresas) para identificar las competencias.
- Crear un plan de fases de aplicación de la metodología en la asociación

Estructura organizacional dinámica

Mediante la revisión bibliográfica aplica al estudio así mismo, los resultados de las encuestas realizadas se ha planteado un modelo estructural el cual, se enfoca en integrar cuatro asociaciones de artesanos compuestas por fabricantes de calzado, textil, ebanistería y escultura, de esta forma se busca dar mayor esencia a la asociación modelando una estructura capaz de abarcar estos componentes y darles valor para mejorar su competencia en el mercado. Este modelo se muestra a continuación:

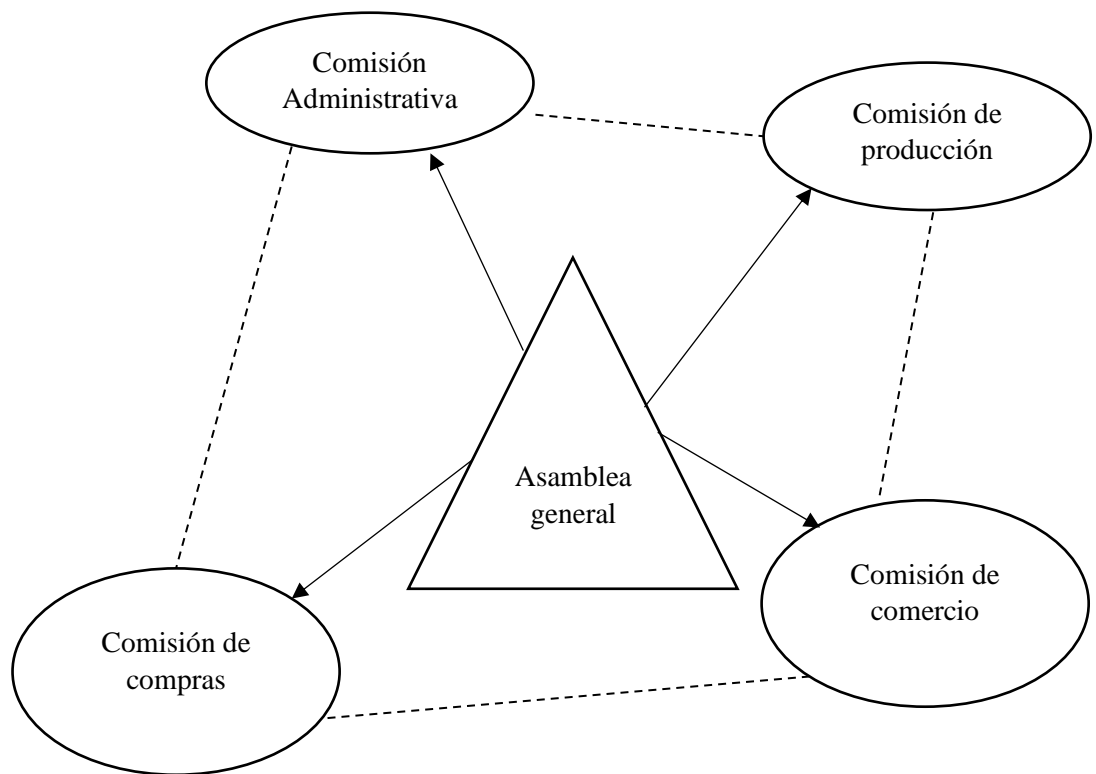


Ilustración 7 Organigrama estructural dinámico

Elaboración: Investigadores

En la ilustración 7 se muestra a la Asamblea General va al centro de donde parten y controlan las funciones de las diferentes comisiones que, a su vez, se interrelacionan para crear una dinámica entre toda la asociación. Las funciones de estos segmentos se detallan a continuación:

Funciones de la Asamblea General

- Establecer una política general de la Asociación.
- Dictar y aprobar, así como también, modificar el reglamento interno.
- Nombrar, suspender o remover a los miembros de las comisiones.
- Decidir acción de responsabilidad contra los miembros del Consejo directivo y comisiones, previo a la apertura de un expediente, en el que se garantice a los imputados el derecho a la defensa.
- Garantizar todo tipo de investigación, auditoría, formación de comisiones especiales con facultades, necesarias para cumplir sus objetivos

Funciones de la Comisión de administración

- Contar con un registro de asociados.
- Estricto cumplimiento a la ley y a los estatutos de la Asociación.
- Presentar periódicamente informe económico a la Asamblea General.
- Poner a consideración a la Asamblea general el Plan anual operativo, el balance general y demás estados financieros.
- Establecer un sistema contable eficiente.

Funciones de la Comisión Administrativa

- Contar con un registro de asociados.
- Estricto cumplimiento a la ley y a los estatutos de la Asociación.
- Presentar periódicamente informe económico a la Asamblea General.
- Poner a consideración a la Asamblea general el Plan anual operativo, el balance general y demás estados financieros.
- Establecer un sistema contable eficiente.

Funciones de la Comisión de producción

- Establecerá un calendario agrícola por meses para la siembra y cosecha de los productos agrícolas.
- Incentivar a productores, en el manejo de la plantación, cuando le sea solicitado.

Funciones de la Comisión de compras

- Revisar las ofertas requeridas y recomendar la compra o contratación de bienes y servicios requeridos por la asociación.
- Realizar un registro de proveedores y seleccionar mediante actas, teniendo en cuenta las cotizaciones más favorables a la asociación.
- Hacer conocer a proveedores, así como a contratistas, las normas internas que la asociación que se hayan expedido.

Funciones de la Comisión de comercio

- Comercializar sus productos desde los centros de producción hacia los centros de consumo y abastecimiento.
- Negociará en forma directa, la producción del grupo y entregar, el producto a los compradores que ofrezcan las mejores condiciones, tales como: precio, forma de pago, momento de ventas.

Modelo CEFE para identificar competencias

Tabla 8 Modelo CEFE

Fase 1	Fase 2	Fase3	Fase 4	Fase 5	Fase 6
Definición del grupo meta	Necesidades sentidas	Necesidades observadas	Contenidos del taller	Objetivos estratégicos: Mercado, Técnico, Organizacional, Económico y Financiero	Estrategias: Mercado, Técnico, Organizacional, Económico y Financiero
Asociación de Artesanos calificados de la ciudad de Ambato	-Identificar las oportunidades de negocio -Capacitaciones para mejorar la producción. -Posicionamiento en el mercado -Financiamiento	-Innovación -Planificación estratégica -Colaboración de retroalimentación	-Importancia de la retroalimentación -Trabajo en equipo -Liderazgo -Capacidades conceptuales -Capacidad de supervisión -Toma de decisiones -Evaluación constante	-Financiamiento -Acceso a nuevos mercados locales y nacionales -Capacitación para optimizar la producción	-Crear una estructura organizacional. -Establecer misión, visión y valores. -Manejo de recursos -Estudio macroeconómico -Diagnostico situacional
Variables importantes	Consideraciones	Recomendaciones	Objetivos de aprendizaje		
-Cuatro productos diferentes: calzado, calzado, textil, ebanistería y escultura	-Mejora continua -Niveles de información que se tienen -Interés por asociarse y beneficiarse	-Metodologías estratégicas para mejorar la gestión. -Fortalecimiento de capacidades de los socios	-Optimizar la gestión y la competitividad de la asociación. -Fortalecer capacidades y habilidades		

Elaboración: Investigadores basado en modelo CEFE

El modelo CEFE permite mejorar el desempeño empresarial del factor económico mediante un autoanálisis guiado, el estímulo al comportamiento empresarial y el fortalecimiento de competencias empresariales. En lo cual, para aplicar el plan se ha diseñado un formato de talleres que permitirán desarrollar competencia a nivel personal y colectivo para llegar a una asociación efectiva. Así se procede a la Fase 1.

Fase 1-Diagnostico (3 horas)

En esta fase se induce a la metodología CEFE que se va aplicar para ejecutar el plan de asociación. En este paso se incluye el diagnóstico de las competencias de los asistentes, habilidades personales y conocimientos indispensables para desenvolverse en la asociación.

Fase 2-Conocimiento (4 horas)

Los capacitados conocen e internaliza principios y fundamentos de aprendizaje, forman una estructura de grupos y los fundamentos estructurales de la metodología como intervención para el desarrollo económico y social. Así mismo, se trabaja dinamizar la estructura mediante la evolución, liderazgo y solución de conflictos. Se estructura la asociación mediante la metodología del aprender haciendo.

Fase 3-Internaliza (20 horas)

Conceptos básicos para desarrollar proyectos y contribuir al desarrollo empresarial. Así mismo, conocer y practican ejercicios con metodología del aprender haciendo, en función del contenido:

- Aceptación y colaboración de retroalimentación.
- Capacidad de supervisión y evaluación.
- Capacidades conceptuales.
- Importancia de la innovación.
- Cooperación con pares.

- Existencia y creación de redes de apoyo.
- Fijación de objetivos.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Comercialización y marketing.
- Gestión de la producción.
- Gestión financiera y contable

Fase IV-Evaluación (2 horas)

Los participantes proceden a evaluar sus intervenciones y practican ejercicios para reforzarlos y posteriormente proceder a la revisión de las prácticas realizadas, tomando en cuenta las reflexiones y opiniones dispuestas por el plan de asociatividad.

Equipo de trabajo

Para el estudio se ha tomado una muestra de 299 artesanos, sin embargo, la población es real es mucho más grande, por lo cual, se requiere dividir o establecer contacto con dirigentes de las diferentes ramas de los artesanos para proceder a realizar los talleres.

Duración

29 horas

FORTALECIMIENTO DE ASOCIATIVIDAD

Fases 1: preparatoria, acuerdos y compromisos

Es un paso previo que se ha de tomar mediante la acción institucional, está orientada a planear y preparar todos los elementos necesarios para el acercamiento de los asociados. Esta fase incluye dos momentos: planeación previa y orientación hacia acuerdo y compromisos.

Actividades:

- Recolección de información acerca de la situación actual de las ramas de artesanos de textil, calzado, ebanistería y escultura. Esto permitirá encontrar documentos de diagnóstico, evaluaciones y proyectos que se pueden llevar en conjunto.
- Encuentros entre dirigentes de cada rama de la artesanía, quienes formaran el directorio de la asociación.
- Reuniones con facilitadores para tener una visión más amplia con respecto a los beneficios de la asociatividad.

Recursos

- Infraestructura
- Materiales de oficina
- Voluntad de los dirigentes por cooperar con la asociación

Fase 2: diagnóstico

Permite conocer la situación actual con la que se lleva el proceso de asociación para esto se investiga sobre el estado de diferentes variables que influyen en los procesos y dinámica grupal entre estos son: nivel de liderazgo y cohesión, interacción, manejo adecuado de conflictos, relaciones personales y grupales. En cuanto al nivel de directorio se centra la atención en la planeación interna, nivel de gestión, rendición de cuentas entre otras. Así mismo a nivel empresarial se reconoce el nivel de producción y ventas, las relaciones con proveedores, utilidades, equipo de gestión, proyecciones y potencialidades. Así, se permite tener un enfoque integral acerca de toda la asociación.

Recursos

- Infraestructura

- Materiales de oficina
- Voluntad de los dirigentes por cooperar con la asociación

Fase 3: operativa

Esta fase se compone de dos momentos para lo cual, se tiene: la construcción de un plan organizacional y el plan de negocios. Estos planes se construyen en paralelo debido a que tienen ciertas necesidades en común. Así mismo, en el segundo momento se construye un plan de desarrollo Socio-Empresarial, en el cual, se muestran los espacios de concentración y mecanismos que responden a las necesidades de ambas instancias, lo que se busca es satisfacer las necesidades de la asociación. El primer plan se construye con la directiva y asociados de la organización mientras que el segundo se ejecuta mediante los equipos de gestión y los directivos.

Plan organizacional

En este paso se construye una mirada a largo plazo para la asociación, se proyecta como una fuente de logros que se plantean a conseguir durante un plazo determinado, esto mediante, las necesidades y demandas que se muestran en el diagnóstico empresarial y los aspectos sociales. Se establecen los lineamientos necesarios para el funcionamiento de la asociación. (Rodríguez Valencia, 2017)

Plan de negocios

Se refiere a una mirada de corto y mediano plazo para la empresa, en la cual se plasman los principales retos, metas e indicadores que esta debe alcanzar en el camino de consolidarse como empresa económica, productiva y sostenible. Es un ejercicio integral, realizado por los propios productores, en el cual parten del análisis de sus posibilidades, la identificación de sus potencialidades y aspiraciones y promueve una estructura operativa sostenible y duradera, como tal, desarrolla todos los

procedimientos y estrategias necesarias para aprovechar las oportunidades de negocio en un proyecto empresarial concreto. (Pérez Martín, 2008)

El plan de negocios es un proceso que permite: ordenar las ideas de negocio y orientar la empresa; guía a gerentes, directivos y socios; es útil para monitorear, evaluar y decidir inversiones; planificar la gestión del mercado, las ventas y orientar la producción en base a la demanda proyectada; motivar a todos los involucrados para trabajar juntos hacia las metas definidas y presentar eficazmente el negocio para conseguir más socios, obtener crédito externo, financiamiento de los proveedores.

Fase 4: Acompañamiento

En esta fase se realiza el acompañamiento a los ejes de dirección, la base social de la asociación y el equipo de comisiones de la asociación, con la finalidad de orientar y fortalecer las capacidades de estas para coordinar un adecuado desarrollo del plan de asociatividad que permita potencializar las dinámicas organizacionales para alcanzar su competitividad. En sí, se trata de potencializar las capacidades personales y poner en evidencia los conductos para llevar una gestión efectiva tanto social como empresarial. Este acompañamiento requiere de asesorías grupales con los directivos y el equipo de comisiones, asesorías individuales y capacitaciones que orienten la visión hacia la asociación como herramienta para mejorar su competitividad.

Modelo de asignación de roles y funciones en comisiones

Para el cumplimiento de funciones por parte de la directiva y las comisiones se ha elaborado una ficha en la cual, se ha de completar la información de las personas encargadas de cumplir dichas responsabilidades, con fin de llegar a una consecución de los alcances del plan y la ejecución de proyectos.

Tabla 9 Modelo de asignación de roles y funciones de comisiones

Rol en la comisión	Integrante 1	Integrante 2	Integrante 3
Moderador de juntas			
Registro de información			
Decisiones clave			
Contacto con clientes			
Manejo y presentación de trabajos en juntas			
Visitas a clientes			
Logística y equipo estratégico adecuado			

Elaboración: Investigadores

En la tabla 11, enlistan varias actividades que se ejecutan en la comisión, en el lado izquierdo, mientras que en el derecho se escribirán los nombres de las personas encargadas de dichas actividades. Cabe recalcar que no es un formato rígido se puede añadir o reducir el número de filas y columnas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, A. (2017). *Competitividad en empresas*. Guayaquil: uteg.
- Álvarez, J. L., Camacho, S. M., Maldonado, G., Trejo, C., Olgún, A., & Pérez, M. (2016). *La investigación cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Angulo, C. (2017). *¿Qué es la competitividad empresarial?* emprende pyme.
- Argudo, C. (12 de Septiembre de 2017). *emprende pyme. net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Arias, E. (2020). *Investigación de campo*. Economipedia.
- Arteaga, E. (2009). *Empresas dinámicas en Ecuador: factores de éxito y competencias de sus fundadores*.
- BBVA. (28 de Marzo de 2016). *bbva.com*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/que-es-la-microeconomia-y-como-nos-ayuda-a-comprender-nuestro-mundo/>
- Bodie, Z., & Merton, R. (2003). *Finanzas*. Pearson Educacion.
- Cajal, A. (2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. Lifeder.

- Carvajal, R., Saltos, J., & Guaita, T. (2018). Factores de rendimiento de la dinámica empresarial: un análisis multivariante concluyente de la industria ecuatoriana. *Ciencia digital* 2(4), 8-18.
- Castellanos, L. (2017). *Metodología de la Investigación*.
- Castro, L. F. (2021). *Conceptos básicos de economía*. Rankia.
- Caurin, J. (2018). *Proceso administrativo*. emprende pyme.
- Centro de análisis de política y prospectiva. (2020). *La técnica de la encuesta*. Metodología de la investigación.
- Choquecota, V. R. (2020). *Método empírico y análisis en el diseño de sostenimiento del túnel chacahuaro-matucana*. Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Clavijo, C. (2020). *Competitividad empresarial: 4 estrategias para tu negocio*. hubspot.
- conexionesan. (2016). *¿Para qué sirve el estudio del comportamiento organizacional?* Esan.
- EAE . (23 de Abril de 2021). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-decisiones-para-mejorar-la-competitividad-empresarial/>
- Echegoyen, J. (2016). *Método hipotético deductivo*. torre de babel.
- Ejemplode. (2021). *Ejemplo de Método Analítico Y Sintético*.
- Eliseo Raul. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. nivel dos.
- Espada, B. (2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. ok diario.
- Espada, B. (2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. Ok diario.
- EUDE. (2019). *Eficiencia y eficacia: principales diferencias*. European Business School.
- Feijoo, D. C., & González, M. L. (2020). *Las capacidades dinámicas: análisis de las empresas exportadoras en América Latina*. Machala: Innova Research Journal.
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas* . Madrid: Paraninfo.
- Fernandez, J. (2016). *El Enfoque Cuantitativo*. Metodologías de la Investigación.
- First workplaces. (2019). *Las 3E de los negocios: eficacia, eficiencia y efectividad. ¿Qué las diferencia?* Blog first workplaces.
- Gil, S. (2015). *Microeconomía*. Economipedia.
- Giraldo, V. (2019). *Mercadotecnia: conoce sus principales conceptos, objetivos, ejemplos y funciones en la sociedad*. rockcontent.
- Godoy, C. (2019). *Paradigma de investigación simplificado: lo básico que hay que saber*. Tesis de cero a 100.
- Gutiérrez, I. (2020). *¿Qué son las finanzas y cuál es su importancia?* Muy financiero.
- Ibarra, A. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. México: Redalyc.

- Inadem. (7 de Octubre de 2016). *Blog del emprendedor*. Obtenido de <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/independencia>. (2019). *Proceso administrativo: Qué es, cuáles son las etapas y las mejores estrategias para tu negocio*. Blog Independencia.
- ISOTools. (10 de Febrero de 2021). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2021/02/10/estrategia-competitiva-de-enfoque-michael-porter-en-los-mercados-actuales/>
- Jaimes, J. (2018). *¿Qué es Mercadotecnia? Ejemplos prácticos, reales y geniales con los que puedes responder a esta pregunta*. rdstation.
- Jauregui, M. (2016). *Qué es el comportamiento organizacional: definición, objetivos y teorías*. Aprendiendo Administración.
- Labajo, E. (2017). *El método científico (I) generalidades*. ucm.
- Lafuente, V., & Martín, S. G. (2017). *Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos*. Córdoba: Investigación bibliotecológica.
- LatinPyme. (2018). *Herramientas gerenciales para la competitividad empresarial*. Latinpymes.
- Levy, A. (20 de Enero de 2017). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/AlbertoLevy5/levy-agrega-valor>
- Llamas, J. (2017). *Economipedia*.
- Management, B. P. (2009). *Apuntes BPM*. Madrid: Club BPM.
- Martinez, A. (2017). *Dinámica organizacional, liderando un cambio en el Hostal JM*.
- Martínez, V. L. (2016). *Paradigmas de investigación*. Unison.
- Mata, L. D. (2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. <https://investigaliacr.com/>.
- Mata, L. D. (2019). *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio*. Licencia Creative Commons.
- Mata, L. D. (2020). *¿Cómo se escoge el enfoque de una investigación?* <http://investigaliacr.com/>.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *REDIE* 20 1, 1-6.
- Matos, A. (2020). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Liferder.
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Prueba Chi-Cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xn. *Rev. Medica Sanitas* 21(2), 92-95.
- Ministerio de turismo. (22 de Enero de 2016). *Guía turística artesana de Tungurahua*. Obtenido de Issuu: <https://issuu.com/direcdigital/docs/guiaartesanal>
- Miranda, J. (2021). *Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva*. México: Investigación administrativa.

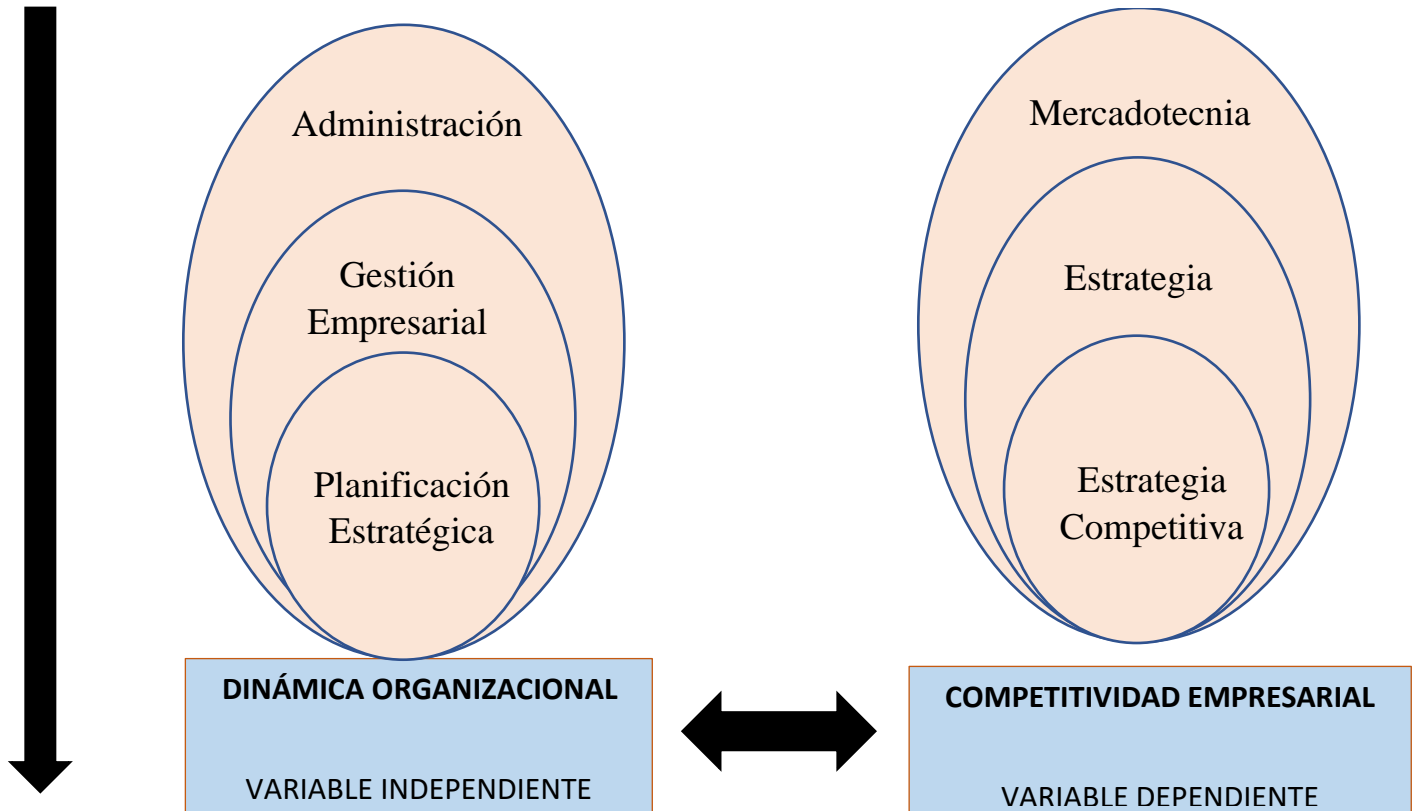
- Miranda, S., & Ortiz, J. A. (2020). *Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa*. Colombia: Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.
- Molina, L., Briones, I., & Arteaga, H. (2016). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. Portoviejo: Revista científica Dominio de las Ciencias.
- MX, D. (2016). *Observación*. México: Definición MX.
- ntx-admin. (22 de Marzo de 2019). *Nix pro*. Obtenido de <https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/>
- Ortegon, C. (2019). *Planeación estratégica: qué es y cómo hacerla para tu empresa*. inmarketing.
- Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Universidad del Atlántico.
- Pérez Martín, E. M. (2008). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pérez, A. (2021). *Estrategia competitiva: definición, tipos y planteamiento*. OBS Business School.
- Perspectivas. (2017). *Origen y desarrollo de la administración*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2001). *Administre el conocimiento*. México: Prentice Hall.
- ProOptim. (2019). *Indicadores Clave para medir mi competitividad y productividad. Qué son y como analizarlos*. Blog Pro Optim.
- Questionpro. (2018). *¿Qué es la investigación empírica?* México.
- QuestionPro. (2019). *Planificación estratégica: Qué es y para que sirve*.
- Quiroa, M. (2020). *Estrategia competitiva*. Economipedia.
- Quiroa, M. (2020). *Planificación estratégica*. Economipedia.
- Raffino, M. E. (2020). *Método cuantitativo*. Argentina: Conceptos.de.
- Raffino, M. E. (2020). *Observación*. Concepto.de.
- Rattinger, A. (2018). *Qué es mercadotecnia y por qué es importante*. Merca2.0.
- Redator. (2019). *Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas*. rockcontent.
- Retos Directivos. (2020). *Competitividad empresarial: qué es, 4 claves y ejemplos*. EAE Business School.
- RH Management. (2017). *Dinámica organizacional: enfoques integradores y holísticos*. RH Management.

- RH Management. (2017). Dinámica organizacional: enfoques integradores y holísticos. *RH Management* 107, 3.
- Rodríguez Valencia, J. (2017). *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresas*. Distrito Federal México : Cengage Learning.
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Cuba: Revista EAN.
- Rojas, D., Vilaú, Y., & Camejo, M. (2018). *La instrumentación de los métodos empíricos en los investigadores potenciales de las carreras pedagógicas*. Cuba: Mendive. Revista de Educación.
- Roldán, P. N. (2017). *Finanzas*. Economipedia.
- Roncancio, G. (2018). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Pensemos.
- Roncancio, G. (2019). *Estrategia: ¿Qué es? y las herramientas para crearla*. Pensemos.
- Salas, D. (2019). *Investigación bibliográfica*. investigalia.
- Sánchez, F. A. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Cusco: Revista digital de investigación en docencia universitaria.
- Sánchez, J. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-de-empresas.html>
- Segarra , A. (2008). Dinámica empresarial, creación de empleos y productividad en las. *Universitat Rovira I Virgili*.
- Sevilla, A. (2015). *Economía*. Economipedia.
- Sierra, Y. (2020). *Proceso administrativo de una empresa: ejemplo y etapas*. lemontech.
- Significados. (07 de Febrero de 2018). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/estrategia/>
- Significados.com. (2017). *Encuesta*. <https://www.significados.com/encuesta/> .
- Significados.com. (2020). *Investigación de campo*. <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>.
- Siigo. (2019). *Indicadores de rentabilidad: mide la rentabilidad de tu negocio*. Blog, Empresario, Gestión empresarial.
- Software DELSOL. (2016). *Métodos de investigación*. s del sol.
- Sol, L. A., Tejada, E., & Mirabal, J. (2017). *Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica* . Villa Clara: Edumecentro.
- Sol, L. A., Tejada, E., & Mirabal, J. M. (2017). *Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica*. Cuba: Edumecentro.
- Torres, M., & Paz, K. (2017). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Universidad Rafael Landívar.

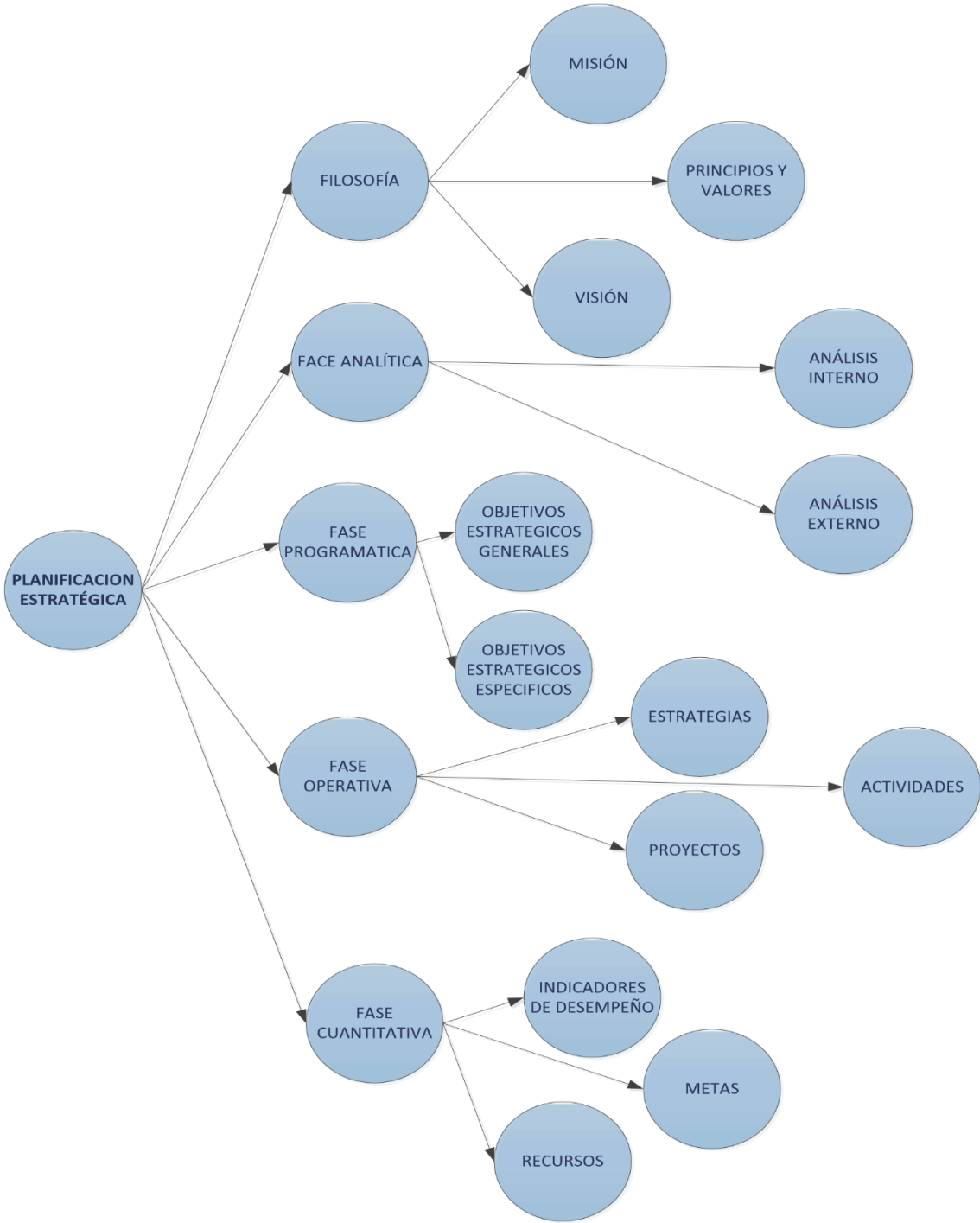
- Tungurahua, G. P. (2014). *Clúster artesanal de Tungurahua*. Ambato.
- tungurahuaturismo. (2019). *Vive Tungurahua*. Obtenido de <https://tungurahuaturismo.com/es-ec/tungurahua/ambato/rutas-culturales/artesantias-ambato-acj1rfv3f>
- Universia. (18 de Enero de 2021). *Universia.net*. Obtenido de <https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/que-modelos-organizacionales-se-emplean-en-la-actualidad.html>
- Universidad de Colima. (2017). *Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. México.
- uprrp. (2018). *¿Qué es economía?* Puerto Rico: Departamento de Economía.
- Uriarte, J. M. (2020). *Administración*. Caracteristicas.co.
- Varela, M. (2020). *Los 4 puntos básicos de la gestión empresarial*. Cursos femxa.
- Velásquez, A. (2007). *La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann*. Bogota: Redalyc.
- Villegas, M. (2021). *El Reto de las Nuevas Dinámicas Organizacionales*. Revista empresarial.
- Vogel, M. H. (2019). *Estrategia competitiva: sus 7 herramientas y diferenciadores*. Club Tablero de Comando.
- Westreicher, G. (2020). *Encuesta*. economipedia.
- Westreicher, G. (2020). *Estrategia*. Economipedia.
- Yanez, D. (2020). *Método descriptivo: características, etapas y ejemplos*. Lifeder.
- Zapata, G., & Mirabal, A. (2018). *Capacidades Dinámicas de la Organización: Revisión de la Literatura y un Modelo Propuesto*. México: Investigación administrativa.
- Zayas, P. (24 de Noviembre de 2010). *Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/822/Paradigma%20positivista.htm>
- zonaeconómica. (2018). *zonaeconomica.com*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/microeconomia>

ANEXOS

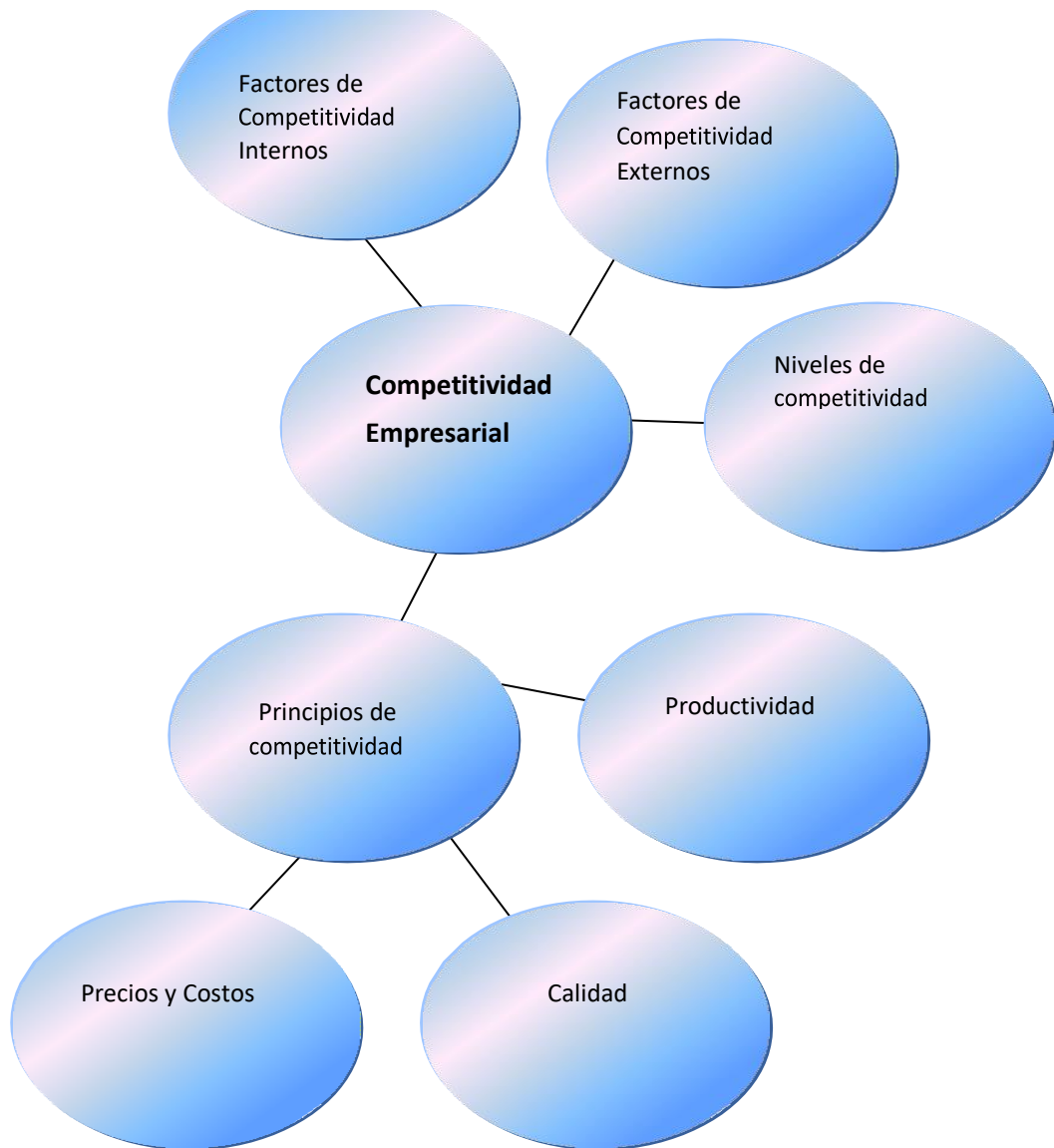
Anexo 1 Supraordenación de Variables



Anexo 2 Subordinación Variable Independiente



Elaborado por: Investigadores



Elaborado por: Investigadores

Anexo 4 Matriz de Operación de Variables

Variable Independiente: Dinámica Organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La dinámica organizacional es una forma de pensar la organización que facilita mucho el trabajo con las personas porque ayuda a que éstas se entiendan a sí mismas y por lo tanto, contribuyan a la organización en coherencia con sus metas individuales. (RH Management, 2017)</p>	<p>Eficacia</p> <p>Compromiso</p> <p>Conducta</p>	<p>Cumplimiento de objetivos y metas</p> <p>Satisfacción económica</p> <p>Autocontrol</p> <p>Escala de Likert</p>	<p>¿La escasez de comunicación afecta a logro de metas y objetivos?</p> <p>¿Piensa que el incumplimiento de normativas afecta a la dinámica organizacional?</p> <p>¿La adecuada gestión empresarial aporta a los rendimientos económicos?</p> <p>¿Es importante en el desarrollo de las funciones conocer la planificación estratégica?</p> <p>¿Afecta al desarrollo de actividades laborales las conductas inaceptables?</p> <p>¿Ha tenido conflictos laborales?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Variable dependiente: Competitividad empresarial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La competitividad empresarial es un término que se define como la capacidad de un negocio para producir y vender productos / servicios que cumplan con la calidad de los mercados, al mismo precio o con precios más bajos, y maximizando los rendimientos de los recursos consumidos para producirlos (EAE , 2021).</p>	<p>Calidad en el servicio</p> <p>Precios</p> <p>Productividad</p> <p>Imagen empresarial</p>	<p>Satisfacción del cliente</p> <p>Competencias</p> <p>Mejora</p> <p>Posicionamiento</p> <p>Escala de Likert</p>	<p>¿Es evaluada la satisfacción del cliente?</p> <p>¿Cuenta con clientes fieles a la marca?</p> <p>¿Se estudio los precios del mercado antes de definirlos?</p> <p>¿Los factores competitivos afectan en los costos?</p> <p>¿Se realiza estudios previos de la competencia para la mejora continua?</p> <p>¿Se promueve en el mercado meta los servicios ofertados?</p> <p>¿El sector artesanal es reconocido a nivel nacional?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES Y/O PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS CALIFICADAS COMO
ARTESANALES DE LA CIUDAD DE AMBATO**

Tema de la investigación: Dinámica Organizacional y la competitividad en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

Objetivo: Indagar la dinámica organizacional en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato para mejorar su competitividad en el mercado durante el período 2020-2021
La información recolectada será usada con fines académicos.

INSTRUCTIVO:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Marque con una "X", en la casilla en blanco de la respuesta que considere correcta

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 ¿Género?	Masculino	Femenino			
1.2 ¿Edad?	20 - 30 años	31-41 años	42-52 años	53-63 años	63 años o más
1.3 ¿Con qué denominación está definida el cargo que ocupa en la empresa?	Gerente	Propietario			
1.4 ¿A qué actividad artesanal se dedica la empresa?	Calzado	Ebanistería	Escultor	Textil	

2. INFORMACIÓN ESPECIFICA

2.1 ¿La escasez de comunicación afecta al logro de metas y objetivos?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.2 ¿Piensa que el incumplimiento de normativas afecta a la dinámica organizacional?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.3 ¿La adecuada gestión empresarial aporta a los rendimientos económicos?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.4 ¿Es importante en el desarrollo de las funciones conocer la planificación estratégica?	Muy importante	Importante	Moderadamente importante	De poca importancia	Sin importancia
2.5 ¿Afecta al desarrollo de actividades laborales las conductas inaceptables?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.6 ¿Ha tenido conflictos laborales?	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
2.7 ¿El sector artesanal es reconocido a nivel nacional?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
2.8 ¿Es evaluada la satisfacción del cliente?	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
2.9 ¿Cuenta con clientes fieles a la marca?	Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
2.10 ¿Se estudio los precios del mercado antes de definirlos?	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
2.11 ¿Los factores competitivos afectan en los costos?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.12 ¿Se realiza estudios previos de la competencia para la mejora continua?	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
2.13. ¿Se promueve en el mercado meta los servicios ofertados?	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5 Encuesta

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a los Gerentes propietarios de las empresas calificadas como artesanales de la ciudad de ambato

Tema: Dinámica Organizacional y la competitividad en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato

Apreciación cualitativa

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación		X			
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los indicadores		X			
Relevancia del contenido		X			
Factibilidad de la aplicación		X			

OBSERVACIONES:

Aplicable, verificar la posibilidad de incluir las mismas escalas en todas las preguntas; sino no hay problema.

Validado por: Ing. César Andrés Guerrero, V.

Profesión: Magister en Administración de Empresas

Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas

Cargo que desempeña: Docente

Lugar y fecha de validación: Ambato, 22 de julio de 2021

Firma:



Firmado electrónicamente por:
CESAR ANDRES
GUERRERO
VELASTEGUI

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES Y/O PROPIETARIOS DE LAS EMPRESAS CALIFICADAS COMO ARTESANALES DE LA CIUDAD DE AMBATO.

Tema: "Indagar la dinámica organizacional en las empresas calificadas como artesanas de la ciudad de Ambato para mejorar su competitividad en el mercado durante el período 2020-2021"

Apreciación cualitativa

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación		X			
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

OBSERVACIONES:

Ninguna

Validado por: Marcelo Gallardo Medina

Profesión: **Magister en Administración de Empresas**

Lugar de trabajo: **Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas**

Cargo que desempeña: **Docente**

Lugar y fecha de validación: **Ambato, 23 de julio de 2021**

Firma:



Prescrito digitalmente por:
MARCELO MARCELO
GALLARDO MEDINA