



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo
– Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

Flores Pareja, Mirtha Marilú

ASESORA

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

TRUJILLO - PERÚ

2018

Página del Jurado



Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Presidenta



Mg. Felipe Marcelo Solano Salazar

Secretario



Mg. Javier Estuardo Navarro Santander

Vocal

Dedicatoria

A Dios:

Por darme el aire que respiro, guiar mis pasos e iluminar mi camino y no dejarme desfallecer en el intento de conseguir mis metas y sueños; por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante pese a las adversidades presentadas en la trayectoria de mi vida y mi carrera profesional.

A mi familia:

Por su apoyo incondicional, ser mi soporte para afrontar los retos de la vida y continuar conmigo en mis mejores y peores momentos; pero sobre todo por enseñarme cada día a ser una mejor persona.

Agradecimiento

A mis padres: Juan Flores y Aquilina Pareja

Por ser mi mayor ejemplo e inspiración, gracias a los dos por formar parte de mi vida e inculcarme amor y respeto a los demás, a mi profesión, al trabajo y sobre todo por enseñarme a no rendirme ante las adversidades en búsqueda de mis sueños. Gracias por cuidarme, guiarme y amarme tal como soy con mis defectos y virtudes y continuar siendo mis mejores, verdaderos e incondicionales amigos de toda mi existencia. ¡Dios me dio el mejor regalo del mundo! a ustedes como mis padres y me siento muy bendecida como hija.

¡Mis logros son sus logros!...

A mis Profesores

Agradecer a los profesores de la Universidad Cesar Vallejo por brindarme los conocimientos y consejos durante mi permanencia en la universidad.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Flores Pareja Mirtha Marilú con DNI N° 18189385, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2018.



Mirtha Marilú Flores Pareja

DNI: 18189385

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017; la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de: Contador Público.

La autora.

Índice

Página del Jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
II. Método	33
2.1. Diseño De Investigación.....	34
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	39
2.5. Validación y confiabilidad del instrumento.....	39
2.6. Método de análisis de datos	40
2.7. Aspectos éticos.....	40
III. Resultados.....	41
IV. Discusión	65
V. Conclusiones.....	70
RECOMENDACIONES	72
VI. Recomendaciones.....	73
VII. Propuesta.....	75
VIII. Referencias.....	79

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo el determinar el efecto de la complejidad organizacional y el caos en la situación económica y financiera de la asociación APIAT desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017. El diseño de la investigación es no experimental, descriptiva y de corte transversal; con una población de 218 socios y una muestra probabilística y estratificada de 70 socios, correspondientes a los diferentes sectores productivos. Se aplicaron técnicas como el análisis documental y la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario; con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existen factores internos y externos que establecen la complejidad organizacional y el caos en la asociación APIAT, determinándose que el 54% corresponde a un factor interno: Divisionismo y lucha de poderes y el 60% corresponde a un factor externo: Desastres y contingencias, dentro de ellos el incendio ocurrido en el 2016, producto del cual el 67% de los socios tuvieron deudas financieras, el 50% deudas con proveedores; así mismo las ventas del 79% de los socios disminuyeron. Los efectos negativos de estos factores se corroboraron con la pérdida ascendente a S/. 216,764.00 soles en el periodo 2017, existiendo además una alta morosidad en los socios del 38.56% y 38.58% correspondientes a deudas por cuotas ordinarias y extraordinarias, afectando la situación económica y financiera de la asociación, dificultando con ello la gestión administrativa necesaria para sacar adelante a la organización.

Palabras clave: complejidad, caos, situación económica, situación financiera

Abstract

The objective of this research is to determine the effect of organizational complexity and chaos on the economic and financial situation of the Apiat association from the perspective of the partners. Trujillo 2017. The research design is non-experimental, descriptive and cross-sectional; with a population of 218 partners and a probalistic and stratified sample of 70 partners, corresponding to the different productive sectors. Techniques were applied, such as the documentary analysis and the survey, using the questionnaire as an instrument; With the results obtained, it was concluded that there are internal and external factors that establish organizational complexity and chaos in the Apiat association, determining that 54% corresponds to an internal factor: Divisionism and power struggle and 60% corresponds to an external factor: Disasters and contingencies, including the fire that occurred in 2016, of which 67% of the members had financial debts, 50% debts with suppliers; likewise the sales of 79% of the partners decreased. The negative effects of these factors were corroborated by the loss of S/. 216,764.00 soles in the 2017 period, there being also a high delinquency in the partners of 38.56% and 38.58% corresponding to debts for ordinary and extraordinary fees, affecting the economic and financial situation of the association, making it difficult the administrative management necessary to move forward to the organization.

Keywords: complexity, chaos, economic situation, financial situation

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Se sabe actualmente que las organizaciones o las empresas son un mundo en particular ya que cada una de ellas tiene un tratamiento diferente frente a una serie de problemas que se les pueda presentar en el transcurso de su vida económica; es decir la realidad de cada una de ellas es diferente y el modo de como respondan a cada problema dependerá de muchos factores, en especial a la toma de decisiones que estas efectúen con las herramientas que puedan tener al alcance y en el momento propicio.

La presente investigación tiene como finalidad conocer el entorno en que se desarrollan las empresas y el efecto que estos producen en las organizaciones, tal es así que según un estudio de Poch, R. recientemente publicado en una revista de actualidad empresarial titulada “La complejidad empresarial” para UH Noticias/El Económico; nos detalla lo siguiente: “La gestión de la complejidad aparece así como una condición imprescindible para afrontar las nuevas exigencias que la transformación social y corporativa impone en nuestros tiempos, en los que se dibuja un escenario caracterizado por un conjunto de factores críticos que van a medir esa capacidad de adaptación a la complejidad y, en consecuencia, la propia capacidad de la empresa para satisfacer sus metas. Estos factores críticos deben ser incorporados como valores de esta nueva cultura de la complejidad (...) (párr.3).

De lo cual se puede decir según lo señalado por el autor que las organizaciones se ven inmersas en entornos complejos, debiendo hacer frente a situaciones o factores críticos externos como internos, a los cuales las empresas deberán adaptarse para lograr su cambio y avance.

Por otra parte, a nivel mundial existen infinidad de entes comerciales que apuestan por seguir en la ruta del éxito, pero son pocas las que han logrado mantenerse en el tiempo y es que existe hoy en día, sobretudo en el mundo empresarial una serie de teorías que se relacionan entre ellas, tales como: La teoría del caos, teoría de la complejidad, teoría de las crisis, teoría de largas olas, teoría del todo, teoría de la transdisciplina, etc. que tratan de entender y explicar lo sucedido. El universo cambiante ha traído la aparición de nuevas teorías a las ya existentes o clásicas en el estudio para la comprensión y su aplicación en el mundo de las organizaciones y para el desarrollo empresarial de las mismas; ahora ya nada

es aislado todo se relaciona y la contabilidad no es ajena a ello, pues vemos que unida a la administración traen consigo mejoras económicas y financieras en las empresas, sobretodo en un mundo complejo y caótico en el que vivimos y afrontamos cada día.

La teoría del caos llamada también “El efecto mariposa” se fundamenta en la deducción científica que afirma que los “Pequeños efectos producen grandes efectos” o “Pequeñas acciones pueden ayudar a crear grandes cambios”, haciendo una alusión metafórica del aleteo de una mariposa, provocando con ello un huracán. Esta teoría pretende explicar la manera de cómo afecta a aquellas empresas con estructuras o sistemas complejos, no equilibradas, sensibles a los cambios; que de manera abrupta e inesperada se pudieran presentar ya sea debido a factores externos o internos que lograrán alterar el ciclo normal de su desarrollo empresarial a diferencia de otras organizaciones que sí lograron adaptarse al cambio o a su nuevo entorno sorteando las diversas dificultades.

Conforme a las diversas teorías inmersas sobre las organizaciones se ha podido comprobar con el tiempo el por qué algunas empresas han podido surgir desde abajo y progresar hasta convertirse en una empresa reconocida, grande y sólida en el mundo empresarial y porque a la vez otras fallaron en el intento; según las diversas teorías sostienen que esto se debe a que algunas de ellas se adaptaron al cambio imprevisto, originado por el desorden y el caos por el que tuvieron que pasar ya sea por que surgieron cambios en el sistema monetario, científico, tecnológico, reingeniería, desastres naturales, siniestros, etc. surgidos de manera inesperada o según lo manifestado por Cornejo Álvarez. quien hace mención en su libro titulado: “La Complejidad y Caos: Guía para la Administración del Siglo XXI que debido a anclajes organizacionales tales como: La burocracia, la administración a corto plazo, el pensamiento lineal y causal, los modelos organizacionales, etc. son aquellos que dificultan o no permiten que la organización se adapte con facilidad y velocidad al cambio, sino por el contrario continúe en el letargo hasta el punto de desaparecer” (p.4).

En el Perú las empresas no están ajenas a la era de la globalización, sin embargo aún existen muchas empresas con estructuras organizacionales rígidas y complejas que han ido heredando políticas administrativas sin ninguna visión empresarial para lograr el desarrollo económico y financiero que toda empresa anhela; sino por el contrario dicha complejidad ha ocasionado que en algunos casos se formen grupos de poder para lograr su permanencia, resistiéndose al cambio y a costa del beneficio de la organización poniendo en riesgo su

estabilidad. Muestra de toda esta complejidad y caos en las organizaciones es la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo - Apiat, la cual es motivo de estudio en el presente proyecto ya que a pesar de tener más de dos décadas en el mundo empresarial no ha podido estar a la vanguardia como otras empresas jóvenes lo han logrado en poco tiempo; y es que se ha determinado que diversos factores externos e internos han logrado desencadenar acontecimientos por los que viene pasando la asociación, tales como: Importación del calzado chino, la competencia de nuevos centros comerciales, comercio ambulatorio e informal, incremento de impuestos y en los dos últimos años el penoso incendio de todo su local comercial, la corriente del niño, cierres de local por la Municipalidad y Defensa civil, la desorganización y divisionismo entre sus miembros, procesos judiciales, etc. son algunos de estos los que han ahondado aún más su situación económica y financiera de la asociación Apiat.

Por consiguiente, lo que se busca con el presente proyecto de investigación es no sólo establecer los factores que determinan la complejidad y el caos sino el efecto que han causado en la situación económica y financiera de la asociación, vista desde la óptica interna de los asociados que forman parte de la asociación y ésta a la vez como parte de un sin número de organizaciones que tienen sistemas o estructuras complejas y desorganizadas; a las cuales les cuesta o no han logrado adaptarse a los cambios o situaciones inesperadas y mucho menos prevenirlas; corriendo el riesgo no sólo de desaparecer. Por el contrario lo que se busca es suministrarles las herramientas necesarias que ayuden a comprender mejor su organización y la administración de la complejidad y el caos, llevando a cabo una planificación e implementación de mejoras para el fortalecimiento de la asociación; logrando con ello disminuir los daños que puedan provocar dichos eventos o situaciones, adaptándonos a los cambios presentados para así conseguir con ello, el anhelo de toda organización y es el lograr establecer su permanencia en el tiempo.

1.2. Trabajos Previos

De acuerdo a las variables de estudio de la presente investigación se han encontrado los siguientes trabajos realizados, los cuales se detallan a continuación:

Internacional.

La investigación de Salazar (2017) titulada “Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina”. Esta investigación se desarrolló con el objetivo de “examinar aspectos claves sobre la teoría del caos y la transdisciplina que condicionan la gestión en las organizaciones” (p.140). “El tipo de estudio utilizado en esta investigación fue en base a un enfoque mixto, con un alcance descriptivo y correlacional” (pp.160-161). Luego de su investigación el autor concluye lo siguiente:

(...) La transformación y medición de la cultura organizacional tiene en el abordaje de los conceptos y principios de la complejidad, del enfoque sistémico, de la teoría del caos y la transdisciplina, elementos que deben asimilarse en las organizaciones hospitalarias para soportar con mayor propiedad todas las actividades de mejoramiento que tienen como fin el desarrollo efectivo de los servicios para mejorar la calidad de la atención y la mayor satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos, y así cumplir con los fines últimos de la misión asignada a estas instituciones (p.163).

Fuentes (2015) en su investigación titulada “Modelo de Planificación aplicando la Teoría del caos y la complejidad en instituciones de educación superior privadas en Cataluña, España/familiares en Puebla, México”. Señala en su estudio que su objetivo principal es el “diseñar un modelo de planificación estratégica, basada en la Teoría del caos y la complejidad para el sector educativo superior privado y familiar; que ayude a comprender su estructura y procesos, para lograr prever eventos futuros” (p.15).

La presente investigación fue con “enfoque mixto, con un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. Se plantea a la vez un estudio no experimental de tipo transversal o transaccional” (p.64).

Posteriormente el investigador luego de su estudio concluye lo siguiente:

Estamos sumergidos en entornos complejos que se caracterizan por el desorden y el caos, estos presionan a la vez a las diferentes organizaciones sin importar su modelo, tipo o diseño; originando un despliegue de enormes recursos y acciones, que de no ser aplicados correctamente pueden complicar considerablemente la situación de las organizaciones. El quedar atrapados en ese mundo a la espera de lo que ha de ocurrir, ha hecho posible poder recurrir a herramientas desarrolladas en pos de mejorar y combatir de forma aislada e independiente algunas partes o segmentos de la organización. Sin embargo, existen efectos generados luego de ser aplicadas dichas herramientas y en situaciones no controladas puede tornarse aún más delicada la situación para las instituciones (p.173).

Por otro lado, el investigador considera muy interesante el uso de la Teoría del caos y la complejidad para llevar a cabo planificaciones estratégicas en instituciones educativas de nivel superior privadas y familiares tanto en España como en México, las que permitirán identificar las causas o atractores para conocer su origen. De la misma manera considera que las instituciones de educación superior son por su naturaleza de servicio, complejas en sus estructuras y procesos, esto debido a su crecimiento mayormente no planificado. Es en estos casos donde la Teoría del caos y la complejidad permitirá cubrir los vacíos por medio del estudio de los fractales o subsistemas, visto desde la óptica de sus procesos estratégicos de la institución, que son clave y de gran apoyo ya que le permitirá identificar donde se está originando el problema o la oportunidad de mejora para el bien de la organización (p.173).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Según Cornejo (2004) nos indica que existen algunas principales teorías que surgen para la administración del cambio en el ámbito organizacional, entre ellas se encuentran: “Estructura y Procesos, El Pensamiento de Sistemas, El Concepto de Complejidad, La Teoría de Caos, Los Sistemas Auto-Organizados, La Administración de la Complejidad” (Cornejo, 2004, p.2).

Sin embargo, veremos algunas de estas teorías relacionadas al tema de estudio; las cuales nos dan los siguientes enfoques conceptuales:

1.3.1. Teoría de la complejidad

Sobre esta teoría Pérez (2014) nos dice lo siguiente: “Es la teoría que estudia los fenómenos complejos más comunes: la turbulencia, el desequilibrio y el carácter imprevisible, la autoorganización, la adaptación, el aprendizaje y los rendimientos crecientes”.

Por otro lado, el autor también sostiene que esta teoría ofrece interesantes aportaciones en el campo del aprendizaje, el trabajo en equipo, el trabajo en sociedad, el servicio de entrega, las consideraciones sobre calidad, la gestión de los cambios y su aplicación y estrategias. No obstante, “no trata tanto de nuevos modelos para una nueva gestión sino de reflejar los límites de la visión actual para ofrecer una nueva perspectiva apoyada en las relaciones y las pautas como principios de la organización” (...) (párr.21).

1.3.1.1. Complejidad

La definición de complejidad tiene que ver con “la diversidad de elementos que componen una situación; un todo que se compone de partes que interactúan y que estas a su vez se encuentran en contacto con su medio ambiente. Desde este ángulo, todo es complejidad. Toda nuestra vida está rodeada del concepto de complejidad”.

Al respecto Warfield (1994) “sostiene que la complejidad no tiene una sola forma de definirse y entenderse, esto es, la definición de complejidad depende del punto de vista del observador” (citado en Cornejo, 2004, p.3).

Del mismo modo sostiene lo siguiente: “Algo que es complejo para un observador tal vez no lo será para un segundo observador o para un grupo de observadores. Desde esta perspectiva la complejidad se nos presenta como el diferencial entre la demanda de recursos (materiales, intelectuales, valores, etc.) para enfrentar una situación y los recursos de que dispone el observado”. (Cornejo, 2004, p.3).

Es sencillo, “si la situación que se presenta (desde el punto de vista de algún observador) demanda de gran cantidad de recursos (de cualquier índole) y no se cuenta con los recursos necesarios para afrontar esa situación (por su dinámica y características propias) entonces estamos frente a una situación compleja (...)” (Cornejo, 2004, p.3).

1.3.1.2. Tipos de Complejidad

Tratando de clasificar los diferentes tipos de complejidad que se pueden encontrar en las organizaciones, el autor menciona las siguientes categorías:

- a) *Complejidad de Origen*. “Debido a las características de la tecnología, producto e infraestructura que demanda naturalmente a la organización. El tipo de complejidad de diseño es aquella que surge de los componentes básicos de la organización y sus interrelaciones para poder operar: La tecnología, su organización, el mercado, el tipo de producto, sistema de manejo de materiales, sistema de distribución, etc” (Cornejo, 2004, p.13).

Así mismo el autor menciona que, “dentro de la complejidad de origen podemos decir que juega un papel fundamental la Tecnología. Existen innumerables estudios que marcan a la tecnología como una de las principales variables que definen la configuración de la organización, puesto que en base al proceso de transformación se empiezan a desplegar requerimientos para llevarla a cabo. La complejidad de origen dentro de la organización se debe fundamentalmente al medio ambiente que la rodea” (Cornejo, 2004, p.13).

- b) *Complejidad Residual*. “Se tiene que es, la complejidad resultante de los procesos normales dentro de la organización; conflictos en la toma de decisiones, descontrol de procesos, programación de la producción, reclamaciones del cliente, etc. Dentro de la complejidad residual juega un papel primordial la interacción de los vectores Tecnológico, Administrativo y Humano” (Cornejo, 2004, p.14).

Así mismo menciona que, “la organización tiene que lidiar con ella todo el tiempo y es el talento del personal y la sinergia de grupo la que logra que se salga adelante una y otra vez, aunque si no se cuenta con los recursos adecuados, la entropía tenderá a desarrollarse con el tiempo matando al sistema” (Cornejo, 2004, p.14).

- c) *Complejidad Provocada*. El autor señala que, es “la complejidad resultante de fenómenos no atribuibles a situaciones normales, como son grupos de poder que toman decisiones inconscientemente (?) en la organización para su propio beneficio” (Cornejo, 2004, p.14).

“Surge por razones ajenas a los fines de la organización y más bien se produce obedeciendo a los intereses personales de la gente, los intereses de grupos de poder internos, los intereses organizacionales de doble cara, como son el promover una estrategia de mejora en la organización, pero para lograr beneficios personales en cuanto a proyección, aprendizaje o para perpetuarse en el poder. En la complejidad provocada juega un papel predominante la cultura y el liderazgo” (Cornejo, 2004, p.14).

Así también, aquellas empresas que sabiendo que tienen que cambiar no lo hacen, comenzarán su proceso de obsoletización y eventual muerte. (Cornejo, 2004, p.14).

Por otro lado, el autor señala, que este tipo de complejidad es muy difícil de detectar y a la cual se le debe temer más.

Al respecto menciona a Gerad Egan (1996), el cual en su libro el valor agregado de los empleados en las organizaciones: “Comprender y administrar el lado culto de la empresa es una parte clave de la sabiduría pragmática que se requiere para enfrentar los cambios desconcertantes que están ocurriendo en el lugar de trabajo”. “No se puede negar que cada persona dentro de la organización tenga la necesidad y el derecho de hacer carrera dentro de la organización, pero hay que entender que el primer objetivo de la empresa es que esta sea negocio y no precisamente para beneficio de algunos” (como se cita en Cornejo, 2004, p.14).

1.3.2. La complejidad organizacional

Según Robbins (1990) define la complejidad organizacional en base a las siguientes variables:

Diferenciación horizontal: “Grado de diferenciación entre las unidades, basado en la orientación de sus miembros, la naturaleza de las tareas que ejecutan y su educación y entrenamiento”.

Diferenciación vertical: “ Los niveles de la jerarquía”.

Dispersión espacial: “grado de dispersión geográfica entre las facilidades y las personas” (citado en Cornejo, 2004, p.7).

Por otro lado, el autor nos dice también que para Hall (1983) y Robins (1990), basados ambos prácticamente en el mismo modelo, coinciden en señalar que:

Para llevar a cabo la integración de la empresa se requiere de la comunicación, coordinación y control de las partes. La medida de la complejidad organizacional de cualquier sistema es la respuesta a la complejidad que existe en el medio ambiente que la rodea. (citado en Cornejo, 2004, p.7).

Del mismo modo el autor manifiesta lo siguiente:

Sobre esta teoría se dice que, la complejidad en lo cotidiano tiene que ver con la diversidad de elementos que componen una situación; un todo que se compone de partes que interactúan y que estas a su vez se encuentran en contacto con su medio ambiente. Así mismo, no es el tamaño de la organización una característica definitiva para considerarla compleja. Un pequeño taller con un solo producto pero que no cuenta con un equipo y la capacitación de su personal adecuada para la producción comenzará a experimentar de la complejidad en la administración al enfrentarse a clientes ansiosos por que se les entregue el producto. Por lo tanto, la complejidad no es privativa del tamaño, sino que es más bien la diferencia residual entre lo que se demanda al sistema y lo que este puede ofrecer. (Cornejo, 2004, p.11).

1.3.2.1. Organización

Cornejo (2004) menciona que “La organización entre otras cosas, es un escenario de lucha eterna entre el orden y la complejidad, en cada rincón y en cada momento” (...) (p.17).

Del mismo modo, Laura (2016) indica lo siguiente:

“Una organización es un sistema adaptativo complejo de carácter social, conformado por agentes humanos como integrantes básicos, que se interrelacionan mediante la comunicación que cumplen diferentes funciones en una estructura apropiada de división del

trabajo, para cumplir con la misión y los objetivos que tienen, tanto la organización como sus integrantes”. (...) (pp. 22-23).

Así mismo el autor sostiene que, (...) “Las organizaciones son sistemas abiertos, porque requieren y se encuentran en activa interacción con un entorno complejo constituido por el medio natural, la infraestructura artificial y el medio social en el que actúan. En ese proceso de interacción, una organización va cambiando de estado con el tiempo y los estados que adopta son producto de los factores”:

a) “La dinámica interna propia de la organización que conforme el tiempo avanza, transforma el estado presente en un nuevo estado diferente” (pp.22-23).

b) “La intervención de acciones y eventos exógenos, que provienen de su entorno alterado de manera previsible o imprevisible el estado de la organización” (pp. 22-23).

Factores que influyen en las organizaciones

Según el portal virtual de Pymesyautónomos indica los siguientes factores:

Factores externos. “Son las reglas del juego al que toda empresa debe acogerse y que, por término general, son para todos igual y no se puede ejercer ningún control sobre ello, vienen impuestos”.

Factores internos. “Son inherentes a la propia empresa, la dirección de la misma los puede variar y adaptar a las distintas condiciones”. (párr. 1-2).

1.3.2.2. Estructura organizacional

Según Vásquez (2012) sostiene que “esta estructura es fundamental en todas las empresas y define muchas características, tales como: Tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras”.

Por otro lado, menciona que “las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos” (2012, párr.1-2).

En este sentido, se señala que “La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo

autoridades, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos”. (Vásquez, 2012, párr.7).

1.3.2.3. Tipos

Estructura formal. Según Vásquez (2012) “indica que esta estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización como la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, delegación, unidad de mando, jerarquía, tramo de control y equidad en la carga de trabajo, entre otras”. (Vásquez, 2012, párr.16).

Estructura Informal. “Se atribuye así a la estructura social que determina las formas de trabajo en la práctica, suele ser de manera más dinámica que la formal debido a que se integra por acuerdos entre personas de una organización común. El enfoque formal se basa en los parámetros escritos, en el funcionamiento ideal, pero está claro que la realidad no siempre se ajusta al dictamen escrito, sino que se ajusta a la necesidad requerida al momento de ejecutado el trabajo” (Vásquez, 2012, párr.25-27).

Fundamentalmente se basa en “medios no oficiales donde no forzosamente se da en el interior de la organización sin que por su concepto informal puede desarrollarse fuera de ella por personas agrupadas en forma independiente a la estructura de la organización. Estos grupos se les identifican por ser de interés o de amistad” (Vásquez, 2012, párr.25-27).

Por otro lado, “debido a la flexibilidad operacional, la estructura informal puede responder mejor a los acontecimientos imprevistos, pues su concepción se basa en el supuesto de la acción eventual no esperada. Se le considera un subproducto de la estructura formal. Permite a su vez ser una estrategia que permite desarrollar de forma eficaz la dirección del personal” (Vásquez, 2012, párr.25-27).

Estructura Lineal. “Se originó con los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de la era medieval. Es una organización muy simple y de conformación piramidal, donde cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su área, cada vez que las líneas de comunicación son rígidamente establecidas. Tiene una organización básica o primaria y forma un fundamento de la organización. Sus características las pasaremos a enunciar a continuación”(Vásquez, 2012, párr.33).

En línea y Staff. “ Este tipo de estructura se relaciona en base a la combinación de la estructura lineal a través de la consulta y la relación con los departamentos o de staff. Al ser una combinación, hace uso de la rapidez en la toma de decisiones y la agilidad del flujo de comunicación por la consulta de expertos en los departamentos o staff de la organización” (Vásquez, 2012, párr.34).

De Comités. La principal característica es que la responsabilidad es compartida por un grupo de personas y no solo recae en una persona o unas cuantas. La toma de decisiones es por consenso a través de reuniones de grupo. En casos excepcionales recurre a la organización lineal y por staff para la consulta de decisiones específicas. (Vásquez, 2012, párr.35).

1.3.3. La teoría del caos

Esta teoría se define como “la ciencia del proceso, el intento del conocimiento de lo que va a suceder y no de lo que es o de lo que permanecerá, donde lo desconocido se interpreta desde un punto de vista global, dejando de considerarlo desde el punto de vista del orden, manera resumida de hablar sobre la dinámica no lineal de la mayoría de los sistemas naturales y sociales que encontramos en el mundo real” (...) (Pérez, 2014, párr.20).

De la misma manera Cornejo (2004) en su libro titulado “La Complejidad y Caos: Guía para la Administración del Siglo XXI”, sostiene lo siguiente:

“El concepto de caos es reciente y surge gracias a las valiosas aportaciones y trabajos acumulados de científicos e investigadores de diferentes disciplinas que han hecho posible que emerja lo que ahora se ha dado a llamar la Teoría de Caos, uno de cuyos principios establece el hecho que dentro del Caos existe Orden y también dentro del Orden existe Caos”. (Cornejo, 2004,p.3).

Al respecto Pointcaré quien es el padre de lo que ahora se conoce como Teoría de Caos, llegó a mencionar que “(...) sucede que pequeñas diferencias en las condiciones iniciales impactan grandemente en el fenómeno final. Un pequeño cambio al principio provoca

enormes errores al final. La predicción se vuelve imposible” (...) (citado en Cornejo, 2004, p.6).

De la misma manera el autor indica que la Teoría de Caos “no es solamente un nuevo cristal para comprender la turbulencia dentro de la naturaleza, las caprichosas formas que exhibe y los patrones de conducta a los que obedece. Más allá de esto, aparece también como una herramienta valiosa para entender el comportamiento de la conducta humana y social, los fenómenos económicos, así como la evolución de la tecnología y de la actividad industrial” (Cornejo, 2004, pp.13-14).

1.3.4. Los sistemas auto-organizados

Al respecto Chiavenato (2006) menciona en sus estudios realizados a Bertalanffy quien manifiesta lo siguiente (...) El mundo actual está compuesto por organizaciones constituidas por seres humanos que constan de varios órganos y miembros que funcionan de manera coordinada llamándole sistema. Sus estudios y aportaciones trascendieron hasta que se adoptaron al mundo empresarial.

Los supuestos de esta teoría explican la unión de lo natural y social: integrando las ciencias naturales y sociales, con las cuales surge la Teoría de Sistemas, estudiando los campos de las ciencias sociales. Su teoría, afirmaba que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados. Para comprender un sistema se debe estudiar globalmente todas las interdependencias de sus partes.

Por otro lado, Ramírez (2010) sostiene al respecto que una organización debe tomarse en cuenta que, se ve inmersa en un sistema dinámico, donde se presentan cambios heterogéneos en relación a ciertas variables del entorno y su capacidad de respuesta, favorece a una diferenciación de actividades de orden, control y adaptación, generadas internamente (...) (citado en Chávez, 2004, pp.14-15).

1.3.5. El enfoque de estructura y procesos clásicos de Richard Hall

Según este autor menciona a los siguientes componentes:

a) *Estructura*

Indica que está conformada por el Tamaño, el individuo, organigrama, especialización y división del trabajo, tecnología, la complejidad a través de las variables horizontal, vertical y espacial; las cuales son integradas a través de formalización y las normas de centralización y descentralización.

b) *Procesos*

Conformado por el Poder y conflicto, liderazgo, toma de decisiones, comunicación y cambio e innovación.

c) *Medio Ambiente*

Exigencia hacia adentro de la organización (citado por Cornejo, 2004, p.25).

1.3.6. El modelo estructura-procesos como herramienta de administración

Según Cornejo (2004) señala que, “este modelo nos permite ver las cosas desde un ángulo diferente, nos permite avanzar un paso más hacia la Administración del Caos y la Complejidad, en un mundo donde la multiplicidad de estados nos roba claridad de visión y entorpece nuestro andar hacia la predictibilidad de eventos futuros”.

“Ahora puedo decir con más seguridad que tratar de entender la complejidad organizacional desde su Estructura y Procesos representa una nueva perspectiva para entender la realidad organizacional y sin duda una herramienta muy poderosa de intervención. Tal vez no es la única, pero sin duda es una buena opción de diagnóstico, entendimiento y cambio de un entorno dinámico y complejo” (Cornejo, 2004, p.6).

1.3.6.1 Partes del Modelo de Estructura y Procesos para la administración de la complejidad y el caos.

Según el autor señala las siguientes partes que lo conforman:

a) *Estructura*. - Dentro de esta tenemos a:

Estructura Administrativa: Dentro de ella podemos encontrar a las Estrategias, políticas, metas de negocio (financieras, de participación, de satisfacción del consumidor, etc.), mecanismos de reconocimiento y recompensas,

procedimientos administrativos, políticas para administrar procesos de manufactura, proveedores, clientes, etc. (Cornejo, 2004, pp.10-11).

Estructura Tecnológica: Dentro de ella tenemos a la tecnología y el Know-how, el producto y sus especificaciones, instalaciones (edificio, oficinas, etc.), el equipo de producción, Lay-Out (distribución geográfica de áreas), computadoras y las redes de datos, equipo de reparto. (Cornejo, 2004, pp.10-11).

Estructura Humana: Dentro de ella tenemos a los modelos mentales y paradigmas, nivel de educación, habilidades personales, valores personales, fronteras para el desempeño, autoridad y tramo de control, reglas para premio y castigo, valores y códigos de conducta, división de tareas y funciones. (Cornejo, 2004, pp.10-11).

Estructuras impuestas desde el Ambiente: Dentro de ella tenemos a los Impuestos, infraestructura física (vías de comunicación, carreteras, servicios), metas para competir (precio, tiempo de entrega, etc.), leyes ecológicas, normas para la competencia (monopolios, etc.), etc. (Cornejo, 2004, pp.10-11).

b) Procesos: Compuesto por los siguientes

Primarios

Son los procesos que permiten la sostenibilidad y crecimiento de la organización. Todos los procesos dentro de la organización deben de tener que ver con estos y deben soportarlos, de otra forma, la organización puede dejar incrementar su nivel de entropía interna.

Dentro de ellos podemos señalar los siguientes:

Adaptación al Medio Ambiente. “Como por ejemplo el captar cambios en el medio ambiente, interpretarlos y desplegarlos, adecuar a la organización donde y cuando se requiera”.

Operación. “Como por ejemplo la transformación de insumos en productos, apoyo al proceso de Transformación, gestión de recursos humanos, económicos, materiales e intelectuales”.

Mantenimiento. “Que la infraestructura para llevar a cabo la transformación y los sistemas que la soportan se encuentre en las condiciones que demanda la situación”.

Crecimiento y Reproducción. “La organización debe vivir un proceso de desarrollo que le permita crecer en tamaño y en dominio de su transformación fundamental. De esta organización deberán surgir otras partiendo del conocimiento acumulado. El ciclo de vida de la organización también deberá ser administrado adecuadamente”.

Supervivencia. “La organización deberá de estar permanentemente buscando su sustento para sobrevivir y crecer. Esto implica que deberá estar permanentemente cuidando el producto/servicio que ofrece al mercado y los insumos que requiere para fabricarlo”.

Administración de la Complejidad. “Dadas las características del medio ambiente y la necesidad creciente de adaptación de la organización y de operación adecuada del sistema se requiere de un proceso de administración de la complejidad en base al Modelo Estructura-Procesos” (Cornejo, 2004, pp.12-13-14).

Secundarios

Son aquellos procesos que se darán para soportar a los procesos primarios de la organización, pero es hasta este nivel donde veremos a la estructura vivir sus procesos.

Dentro de ellos podemos señalar los siguientes:

Procesos Humanos. “Como por ejemplo la ejecución de tareas y actividades comunicación, conflicto, competencia, cooperación, liderazgo, trabajo en equipo, la toma de decisiones, motivación y frustración, capacitación y desarrollo del personal, aprendizaje”.

Procesos Administrativos. “Así tenemos al análisis del entorno, planeación, establecimiento estrategias y objetivos, despliegue de actividades, seguimiento, monitoreo, control, adecuación organizacional, selección de proveedores,

evaluación de resultados económicos, medición de la productividad, comparación contra la competencia”.

Procesos Tecnológicos. “Como por ejemplo la selección, compra e instalación de equipo, fabricación de lotes o generación de servicio, mantenimiento del equipo, control de procesos, variación de los procesos y en los productos, diseño de productos y servicios” (Cornejo, 2004, pp.12-13-14).

1.3.7. Situación económica

“El concepto de situación económica hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen” (Fabra, 2017, párr.2).

Según Sala (2016) señala que, (...) La situación económica también es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa.

Además, se dice que una empresa goza una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un determinado plazo. Perseverar en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia. (párr.3-6).

1.3.8. Situación financiera

Mientras tanto, la situación financiera se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.

Por lo tanto, “alguien puede tener una buena situación económica y mala financiera, si no tiene efectivo suficiente para pagar sus deudas. Así como buena financiera si dispone de efectivo, pero mala económicamente si estas deudas superan el total de su patrimonio. (Fabra, 2017, párr.3-4).

Por otro lado, Sala (2016) señala lo siguiente: “Entendemos como una situación financiera saludable cuando la empresa puede atender oportunamente sus

compromisos de pago, ya que la situación financiera está vinculada a condiciones de liquidez. Es consecuencia de qué tan favorables se presentan las entradas y salidas de efectivo, derivadas de las actividades de operación, inversión y financiamiento”

“Ambas situaciones están estrechamente relacionadas -la económica y financiera- y lo deseable es que la empresa se encuentre con escenarios positivos en ambos lados. Rentable y solvente = propietarios y acreedores contentos” (párr.3-6).

1.3.9. Indicadores financieros

Se puede decir que: “Los ratios financieros (o indicadores financieros) son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa. A menudo se utiliza en contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización” (...) (Ortiz, 2015, párr.3).

Así mismo el autor también señala los principales ratios financieros y su interpretación para un mejor entendimiento, manifestando lo siguiente:

Se sabe que: “Existe una gama amplia de ratios financieros que van desde aquellos que solo miden la liquidez, hasta los que logran proyectar la certidumbre de permanencia de la empresa en los próximos años. Sin embargo, dentro de todo este abanico de posibilidades, hay tres razones que definen, a grandes rasgos, la situación real de la empresa”, dividiéndolo de acuerdo a su relevancia menciona: Liquidez, rentabilidad, endeudamiento, de gestión (Ortiz, 2015, párr.8).

a. Liquidez

Tenemos que: “La razón de liquidez mide el nivel de solvencia que tiene una empresa para asumir sus compromisos. Y estos se pueden ver desde dos perspectivas: Largo plazo y corto plazo. No obstante, es más común aplicarlo al corto plazo, a razón de que es lo de que por lo general este tipo de informaciones son utilizadas para toma de decisiones momentáneas. Aunque el análisis a largo

plazo, también es importante ya que logra identificar cómo se perfila la empresa para el futuro”. (Ortiz, 2015, párr.9).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Ratio de liquidez} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Liquidez Absoluta:

El ratio o índice de Liquidez Absoluta también es conocido como: “Prueba Superácida” o “Ratio de efectividad “.

La Liquidez Absoluta es un indicador más exacto de liquidez que la prueba ácida, ya que considera solamente el efectivo o disponible (Caja), que es el dinero utilizado para pagar las deudas y, a diferencia del ratio anterior, no toma en cuenta las cuentas por cobrar ya que representa al dinero que todavía no ha ingresado a la empresa.

Este índice es el disponible versus las deudas a corto plazo, es el ratio con análisis más profundo que sirve de ayuda para casos en que vengan los proveedores o entidades financieras a reclamar la deuda a corto plazo. (EmprendeFX.com, s/f, párr.1-3).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Liquidez Absoluta} = \text{Efectivo} + \text{Equivalente de Efectivo} / \text{Pasivo Corriente}$$

b. Endeudamiento

Sabemos que “El ratio de endeudamiento mide el grado de sensibilidad o tolerancia que tiene la empresa asumir y cumplir las diferentes obligaciones financieras”. (Ortiz, 2015, párr.11).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \text{Pasivos} / \text{Activos}$$

Deuda a Corto Plazo

Mide qué parte del endeudamiento es a corto plazo, lo interesante para la empresa es que la mayor parte de la deuda se sitúe a largo plazo, pues la deuda a corto plazo reduce dramáticamente la liquidez. (Ortiz, 2015, párr.11).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Deuda a Corto Plazo} = \text{Pasivos corto plazo} / \text{Pasivos}$$

c. **De Gestión**

“Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas”. (Navas, 2012, párr.1).

Dentro de este tipo de ratio tenemos los siguientes:

Rotación de Ventas

La eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos.

Este indicador se lo conoce como "coeficiente de eficiencia directiva", puesto que mide la efectividad de la administración. Mientras mayor sea el volumen de ventas que se pueda realizar con determinada inversión, más eficiente será la dirección del negocio. Para un análisis más completo se lo asocia con los índices de utilidades de operación a ventas, utilidades a activo y el período medio de cobranza. (Navas, 2012, párr.5-6).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Rotación de Ventas} = \text{Ventas} / \text{Activo Total}$$

Período Medio de Cobranza

Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa. En la práctica,

su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la posibilidad de un período bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas.

Debido a que el índice pretende medir la habilidad de la empresa para recuperar el dinero de sus ventas, para elaborarlo se utilizan las cuentas por cobrar de corto plazo, pues incluir valores correspondientes a cuentas por cobrar a largo plazo podría distorsionar el análisis en el corto plazo. (Navas, 2012, párr.7-8).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Periodo medio de cobranza} = \text{Cuentas y documentos por cobrar} \times 365 / \text{Ventas}$$

Impacto de los Gastos de Administración y Ventas:

Si bien una empresa puede presentar un margen bruto relativamente aceptable, este puede verse disminuido por la presencia de fuertes gastos operacionales (administrativos y de ventas) que determinarán un bajo margen operacional y la disminución de las utilidades netas de la empresa. (Navas, 2012, párr. 11-12).

Su fórmula establecida es la siguiente:

$$\text{Impacto de los Gastos Administrativos y Ventas} = \frac{\text{Gastos Administrativos y Gastos de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Otras teorías y conceptos que se deben tomar en consideración son:

Teoría del Efecto mariposa

Al respecto Gleick, (1987) menciona que el meteorólogo Edward Lorenz al descubrir la llamada teoría del efecto mariposa más adelante apuntó: “Entonces supe que la atmósfera real se portaba así (como este modelo matemático), los pronósticos meteorológicos de largo plazo eran imposibles. Ello se traduce en asegurar que los sistemas dinámicos complejos tales como el tiempo climático son tan increíblemente sensibles que el menor detalle puede afectarlos.

De la misma manera nos muestra la apreciación de Lorenz sobre su teoría: (...) *Y de aquí nace el Efecto mariposa, cuya metáfora que no se debe tomar tan a la ligera establece que una mariposa que bate sus alas en algún lugar*

del Amazonas puede provocar, través de los efectos encadenados y multiplicados, un huracán en el norte de Europa a miles de kilómetros de distancia. (Citado por Cornejo, 2004, p.9)

Al respecto Cambell (1984) menciona lo siguiente: “Es importante recordar que el caos ocurre en sistemas que son sensibles a las condiciones iniciales; hasta un sistema mayor puede ser caótico si en algún lugar un estímulo pequeño perturba al sistema”. Además, agrega que en la dinámica de nuestra vida diaria la incertidumbre es bastante normal. Sin embargo, eso no significa que es inútil planear, al contrario. Una vez que aceptemos que algunos elementos de la probabilidad son inevitables seremos capaces de desarrollar mejores herramientas de pronóstico. (citado en Cornejo, 2004, p.9).

La empresa como desarrollo de sistemas complejos

Se tiene que “La organización como sistema adaptativo complejo se caracteriza no sólo por ser complejo sino también por su adaptación al entorno, un sistema adaptativo complejo aprende a la vez que se autoorganiza. Estos sistemas revisan y reordenan constantemente sus componentes como respuesta a los estímulos que reciben del entorno, se podría decir que se caracterizan por las continuas novedades que impiden que el sistema llegue al equilibrio. Como consecuencia de las interacciones de los agentes individuales que se producen en estos sistemas adaptativos complejos, emerge una estructura global que a su vez influirá en el comportamiento de los individuos”. (Pérez, 2014, párr.13).

Los Paradigmas Organizacionales

Las culturas organizacionales se han enriquecido a lo largo de su evolución con mitos y creencias que se han fortalecido y han creado una propia visión interna del estado ideal de la empresa. Estas creencias han fortalecido la imagen que la organización tiene de sí misma para afrontar las diferentes situaciones cotidianas que deben ser afrontadas para mantener la estabilidad del negocio.

Dentro de los paradigmas organizacionales más sólidos que se han

desarrollado se encuentran: Respeto ciego a la jerarquía y al poder, respeto ciego al “status quo”, la actividad es mejor que la reflexión, las organizaciones son un negocio. la antigüedad y la fidelidad deben ser recompensadas.

Muchas herramientas han probado poca efectividad cuando se enfrentan a estas enfermedades organizacionales, que impiden la implantación de cambios de forma y fondo en las empresas para su propio beneficio y adaptabilidad. Lo que se requiere dentro de las empresas es un cambio de mentalidad, de la forma en la que pensamos en las situaciones cotidianas y tratamos de resolver los problemas de corto, mediano y largo alcance. (Cornejo, 2004, p.6).

La Transdisciplina o Transdisciplinariedad

Al respecto Nicolescu, Basarab (1996) señala que: Según Edgar Morin y Paulo Freire refieren que la Transdisciplina y complejidad están estrechamente unidas como formas de pensamiento relacional, y como interpretaciones del conocimiento desde la perspectiva de la vida humana y el compromiso social:

“Volvemos entonces a la imperiosa necesidad de proponer, vivir, aprender y enseñar un pensamiento complejo, que vuelva a tejer las disciplinas como posibilidad de humanidad en completud; y que sólo de esta manera se vencería la eterna limitación y fragmentación del sujeto separado de sí mismo en la búsqueda del conocimiento.” (Citado en el Blog de Edgar Morin. Padre del Pensamiento Complejo, sf, párr.1-13).

Asociación

Se denomina asociación a la unión de personas o entidades para un fin común, por ejemplo: asociaciones profesionales, sindicatos, asociaciones comerciales, asociaciones de vecinos, entre otras. En referencia a lo anterior, las asociaciones están destinadas de modo permanente a lograr sus objetivos comunes, que pueden dividirse en dos clases; las que tienen por objeto la satisfacción de las necesidades espirituales, intelectuales o morales, y las que también visan fines puramente materiales. (citado en significados.com, párr.1-2).

Características fundamentales: Dentro de ellas tenemos por ejemplo al Grupo de

personas o entidades, objetivos y/o actividades comunes, funcionamiento democrático, sin ánimo de lucro, independientes. (Citado en el Boletín asociaciones.org, párr.7).

Asociación Gremial

Es una organización que se caracteriza por el desarrollo y protección de las actividades profesionales que realizan las personas que la integran. (citado en de significados.com, párr.4).

Empresas familiares

Fuentes (2015) sostiene al respecto lo siguiente:

Las instituciones de educación superior privadas/familiares son organizaciones que aun [sic]no han sabido adaptarse a su entorno y cómo hacer frente a situaciones de incertidumbre, debido a que son una estructura compleja, la cual les ha sido difícil reducir y por lo tanto gestionar. Por lo que se ha generado una problemática que afecta por completo a este tipo de organizaciones. (p.1).

A respecto el portal virtual de Gerencia.com sostiene lo siguiente sobre el tema:

Las empresas familiares son otro tipo de organización comercial que tiene bastante acogida tradicionalmente en nuestro país, las cuales tienen algunos aspectos que las caracterizan.

Al respecto se dice que: Es un negocio donde los miembros de una determinada familia se unen entre sí para trabajar, tomar decisiones, cumplir ciertas tareas y distribuirse los beneficios de forma justa. Es bueno que la familia permanezca unida, siempre y cuando alguno de sus miembros no obstaculice la labor que le compete en el seno de la empresa.

Así mismo, se estima que más del 30% de las empresas familiares sobreviven hasta la segunda generación, y cerca del 13% llega hasta la tercera generación. La empresa familiar, por su naturaleza, presenta ciertos retos que le son únicos, y que no presentan empresas de otra naturaleza. Se menciona entre ellos, por ejemplo: Cómo separar la relación familiar de la de negocios, Cómo mantener las relaciones

sanas en la segunda y subsiguientes generaciones, Cómo planificar la sucesión y la repartición accionaria.

En este tipo de unión debe existir un alto nivel de comunicación, para que los efectos del enlace empresa-familia no sean negativos y pueda existir la continuidad y el desarrollo de la misma. Los agravios entre hermanos en este tipo de empresa, debido a marcadas diferencias sociales, profesionales, económicas y culturales, son típicos. Sin embargo, todo el grupo debe tratar de solventar estas discrepancias para que no se produzca una lamentable ruptura de la cohesión familiar. (Citado en Gerencia.com, párr.2-5).

Medio ambiente

Según López, E (2004) señala lo siguiente: Es todo aquello que rodea externamente una organización o un sistema. La organización al mantener transacciones e intercambio con su ambiente, permite que todo lo que ocurre externamente en el ambiente influya internamente en lo que sucede en la organización. A medida que este análisis organizacional comenzó a ser fuertemente influido por los enfoques de sistemas abiertos, aumentó el énfasis en el estudio del medio ambiente como base para la comprensión de la legitimidad y eficacia de las organizaciones.

Así mismo el autor menciona que el ambiente se analiza en dos clases: Ambiente general y ambiente de tarea.

1) Ambiente general: Se conoce como el macro ambiente, o ambiente genérico. Lo que ocurre en él afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. Está constituido por un conjunto de condiciones, Estas condiciones son fenómenos ambientales que forman un campo dinámico de fuerzas que interactúan entre sí. Dando como resultado un efecto sistémico; las condiciones son:

a. Condiciones tecnológicas: Las organizaciones necesitan adaptarse e incorporar tecnología proveniente del ambiente general para no perder su competitividad.

- b. Condiciones legales:* Son leyes comerciales, laborales, fiscales, civiles, etc. Que constituyen elementos normativos para la causa de las organizaciones. Las leyes regulatorias afectan directamente a las empresas y no es posible sustraerse a su influencia. Las empresas deberían tener un catalogo [sic] de toda la legislación que les afecte y revisar periódicamente el surgimiento de nuevas leyes regulatorias. Además el funcionamiento de la sociedad depende en buena parte de las decisiones que se tomen en el nivel político.
- c. Condiciones políticas:* son las decisiones y definiciones políticas que se toman en el campo nacional departamental o municipal, y que influyen sobre las organizaciones, orientando las propias condiciones económicas. Las decisiones políticas y regulaciones gubernamentales son de gran relevancia para las empresas, y son fuente de numerosas oportunidades y amenazas. La manera como se hace la política y se manejan las instituciones es un factor determinante en el bienestar de las sociedades. Las relaciones de poder y los conflictos por competencias entre los diversos organismos del estado son una fuente constante de incertidumbre.
- d. Condiciones Económicas:* Es la coyuntura que determina el desarrollo económico o la recesión económica. El estado de la economía afecta directamente la prosperidad y el bienestar general del país. De dicha prosperidad depende que la empresa obtenga buenos resultados y los accionistas, altos rendimientos. Las empresas deben estar atentas a los cinco pilares sobre los cuales se cimienta una economía y a sus implicancias en el desempeño de la economía nacional (...)
- e. Condiciones demográficas:* Son aspectos que determinan las características de los mercados actual y futuro de las organizaciones, como la tasa de crecimiento, población, raza, religión, distribución geográfica, distribución por sexo y edad. La demografía es la descripción estadística de las poblaciones humanas en lo que respecta a su estado (cifra de población, composición por sexo, por edad, por estado civil, y otras características), en una fecha dada; y respecto de los hechos demográficos (nacimientos, muertes, celebración o disolución de uniones) que se producen en estas poblaciones.

f. *Condiciones Ecológicas*: Están relacionadas con el cuadro demográfico que rodea la organización. En las organizaciones existe algo llamado la ecología social: las organizaciones influyen y reciben influencia en aspectos como polución, clima, transportes, comunicaciones.

g. *Condiciones Culturales y Sociales*: La propia cultura de un pueblo penetra en las organizaciones a través de las expectativas de sus participantes y de sus consumidores. Las organizaciones se desenvuelven en sociedades. Una sociedad es, en un sentido más amplio, una población permanentemente organizada que actúa de acuerdo con su cultura. Las sociedades son entidades extremadamente complejas y dinámicas. Existen muchas diferencias entre sociedad y otra. Ello implica que los retos sociales a los cuales debe enfrentarse una empresa varían de acuerdo con la cultura.

De la misma manera el autor sostiene que: Las empresas peruanas deben de enfrentarse una gama de problemas sociales bastantes amplios y variados, tal vez en mayor grado que otros países más afortunados. El terrorismo, el machismo, la violencia estructural, la corrupción, el racismo, la inseguridad ciudadana, la desconfianza e las instituciones, la baja calidad educativa, la falta de empleo, el subempleo, entre otros, son los principales problemas que afectan a nuestra sociedad. Cada uno de ellos limita las posibilidades de acción y desarrollo de las empresas.

2) Ambiente de tarea: Dicho ambiente es el más próximo e inmediato de cada organización, Es el segmento del ambiente general, el cual es donde se desarrollan las operaciones de cada organización. Éste ambiente está constituido por:

a. *Proveedores de insumos*: Son los proveedores de todos los tipos de recursos que una organización necesita trabajar, o sea materia prima, recursos financieros, recursos humanos. El objetivo principal del estudio es evaluar y comparar el grado de satisfacción de los clientes (empresas) con sus proveedores de Transmisión de datos.

Toda persona natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades.

Desde esta óptica, la calidad de proveedor se adquiere por el solo hecho de reunir las condiciones señaladas anteriormente, sin tener en cuenta la clase de comercio en que se desarrolle la actividad económica, por lo tanto los proveedores del comercio informal están sujetos a las disposiciones de protección al consumidor, máxime cuando dichas normas son de orden público y por consiguiente irrenunciables.

b. Clientes o Usuarios: Consumidores de los productos de la organización. Es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a estos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello (...)

c. Competidores: Cada organización disputa con otras organizaciones que buscan los mínimos recursos y los mismos clientes de sus productos.

Competencia, pequeñas ganancias y plazos cada vez menores son los retos que enfrenta la pequeña empresa. Sin embargo, el empresario necesita primeramente enfocarse en lograr un mayor control de las tareas internas de su negocio, de manera que pueda dedicarse a detectar verdaderas oportunidades de mercado. Para ocuparse de mantener y atraer nuevos clientes, la empresa debe contar con una nueva ventaja competitiva y la tecnología es una poderosa herramienta para lograrlo.

d. Entidades Reguladoras: Cada organización está sujeta a una porción de otras organizaciones que buscan regular o fiscalizar sus actividades.

Una organización tiene el poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de insumos o los consumidores de productos. Por otro lado, una organización está supeditada a su ambiente de tarea cuando sus decisiones dependen de las decisiones tomadas por sus proveedores o por los consumidores de sus productos (párr.1-25).

Características del medio ambiente:

Una de las características principales del medio ambiente ha sido el entorno cambiante de este y gracias a la globalización comercial y al desarrollo rápido del avance acelerado de la tecnología, ha hecho que las organizaciones tomen interés para mantenerse en carrera.

Son requisitos que impone el medio ambiente a la organización. Como vemos la relación ambiente-empresas permanece en constante evolución por la necesidad de los distintos sistemas de adaptarse para sobrevivir, de ahí que aquellas organizaciones se encuentren alejadas de las señales que envía el medio ambiente, se morirán lentamente.

De la misma manera el autor señala que, el nivel de complejidad depende de las características del sistema, su medio ambiente, y la naturaleza de las interacciones entre ellos; los sistemas complejos son abiertos, en el sentido de que intercambian materia, energía e información con su medio ambiente. La variedad requerida que establece el medio ambiente interno, externo y/o la situación a los administradores o solucionadores de problemas. (Cornejo,2004, p. 17).

Incertidumbre

Al respecto Arango W. (2007) en su tesis titulada “Perspectiva ambiental compleja de las organizaciones y de su administración”. Universidad de Manizales, sostiene que: Pequeñas diferencias y cambios pueden conducir el sistema hacia un estado totalmente diferente. El futuro está sometido al azar, fluctuaciones y bifurcaciones,

pues los sistemas más allá de 46 ciertos umbrales de complejidad avanzan hacia estados cada vez más complejos e imprevisibles. Con esto, la predecibilidad ha quedado limitada a algunos fenómenos.

De la misma forma el autor incluye la apreciación sobre el tema de Manucci (2006) quien, expresa que desde una concepción mecanicista la incertidumbre corresponde a un espacio amenazante, no reductible con palabras clave o ideas totalizadoras. Por tanto, agrega el mismo autor, al pensar la realidad como compleja el sinónimo clásico es confusión, haciendo esto que lo complejo no pueda retraerse a una ley o idea simple. (pp.52-53).

Cultura Organizacional

La cultura organizacional: es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. (...)

Se puede considerar como elementos básicos de la definición de cultura organizativa, los siguientes: Conjunto de valores y creencias esenciales, La cultura compartida, imagen integrada, fenómeno persistente, iniciativa individual, tolerancia del riesgo, control, identidad e integración, sistema de incentivos: tolerancia del conflicto, entre otros (...) (Marcos, 2007, párr.1-13).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el efecto que tiene la complejidad organizacional, el caos en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat desde la perspectiva de los socios-Trujillo 2017?

1.5. Justificación del estudio

Considerando los criterios de Hernández, Zapata y Mendoza (2013, p.45) la investigación se justifica de la siguiente manera:

Por conveniencia.

La presente investigación será de utilidad para la empresa, debido a que se recolectó información importante de los socios, la cual nos permitió conocer más a fondo la estructura

organizativa de la asociación Apiat, los diferentes factores de su entorno interno y externo, así como su problemática por la que vienen atravesando; de esta manera poder determinar su efecto en la situación económica y financiera de la asociación; lo que ayudará a tomar las medidas necesarias y evitar futuras contingencias que puedan poner en peligro su avance empresarial de la asociación y su permanencia en el tiempo.

Relevancia social.

La presente investigación ha permitido conocer a fondo la realidad de la asociación Apiat, y sus diferentes aspectos en los que se desarrolla como ente empresarial. Se sabe que la gerencia de la administración y el área de contabilidad de toda organización son pilares fundamentales; los cuales sabiendo entender la complejidad organizacional y el caos por la que atraviesan podrán anticiparse a los cambios y gestionarlos, lo que ayudará a tomar las decisiones más adecuadas en beneficio de la asociación.

Implicaciones prácticas.

Con la presente investigación se resolverán ciertas incertidumbres originadas en la asociación Apiat dadas por el entorno externo e interno, se tendrá en cuenta la relevancia de la información económica y financiera para tener alternativas y propuestas que ayuden a llevarlas a cabo en beneficio de la asociación.

Valor teórico.

Gracias a la presente investigación se determinó la manera en que la complejidad organizacional y el caos tienen efecto en la situación económica y financiera en la asociación Apiat de esta forma tener cierta información para lograr ver los resultados y las implicancias que de ellos se puedan derivar u obtener, con el fin de implementar mejoras en beneficio de la asociación.

Aportaciones para la enseñanza.

La presente investigación servirá para que, de acuerdo a los conocimientos adquiridos, éstos puedan ser puestos en práctica por cualquier asociación u organización que tengan problemas o dificultades similares de complejidad organizacional y caos dentro y fuera de su organización; logrando con ello un mejor entendimiento, para tomar medidas adecuadas que permitan el avance económico y financiero de la asociación.

Utilidad metodológica.

Con la presente investigación se busca obtener datos relevantes de las organizaciones que tengan este tipo de conflictos, lo cual permitirá ver y analizar las dimensiones y variaciones de afectación que traen consigo la complejidad organizacional y el caos en la situación económica financiera, de manera que puedan servir de instrumento para posteriores estudios en pro de la búsqueda de propuestas y soluciones en beneficio de las organizaciones.

1.6. Hipótesis

El efecto que tiene complejidad organizacional, el caos en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017 es negativa.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Determinan el efecto que tienen la complejidad organizacional, el caos en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat de acuerdo a la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.

1.7.2. Objetivo Específico.

- Describir y determinar la estructura organizacional de la asociación Apiat –Trujillo 2017.
- Analizar y determinar desde la perspectiva de los socios los factores, problemas o situaciones que originaron la complejidad organizacional y el caos en la asociación Apiat. Trujillo 2017.
- Analizar la Situación económica y Financiera de la asociación Apiat. Trujillo 2017.
- Proponer la implementación de mejoras como apoyo para su mejor organización, gestión y desarrollo de la asociación Apiat.

MÉTODO

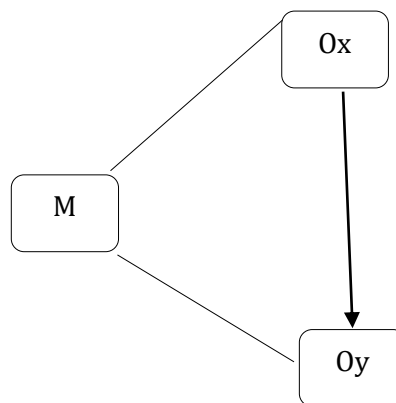
II. Método

2.1. Diseño De Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental ya que no se manipularon las variables objeto de estudio, se observaron tal cual se presentaron en su contexto actual en el que se presenta el problema.

La presente investigación es de corte transversal porque se recogió información de los datos en un momento determinado para poder describir lo que ocurre en la organización; realizando una sola medición al año de estudio 2017.

De acuerdo al tipo de investigación es descriptiva correlacional, debido a que solo se describen la forma en que un fenómeno se relaciona o vincula con otro, entre sí, o también si no se relaciona; y no se concentra en relaciones de causa efecto.



Donde:

M = Los socios de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo Apiat (Muestra).

Ox: Complejidad organizacional y caos (variables independientes)

Oy: Situación económica y financiera (variables dependientes)

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables independientes: Complejidad organizacional y caos

2.2.2. Variables dependientes: Situación económica y Situación financiera

Tabla 2.1.*Variables Complejidad y Caos.*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Independiente: Complejidad organizacional	Sobre esta teoría se dice que, la complejidad en lo cotidiano tiene que ver con la diversidad de elementos que componen una situación; un todo que se compone de partes que interactúan y que estas a su vez se encuentran en contacto con su medio ambiente. Así mismo, no es el tamaño de la organización una característica definitiva para considerarla compleja. (...) Por lo tanto, la complejidad no es privativa del tamaño, sino que es más bien la diferencia residual entre lo que se demanda al sistema y lo que este puede ofrecer. (Cornejo, 2004, p.11/29).	Para medir la variable se consideró la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, de acuerdo a las diversas teorías relacionadas y a la adaptación del modelo de Richard Hall y el “Cuestionario de la complejidad y caos”, según Cornejo A. 2004.	Factores Internos: Factores Externos	- Desorden y Conflictos - Liderazgo, Gestión y Desempeño - Infraestructura y Equipamiento - Normas, Valores y Conductas - Satisfacción y Proyección de imagen - Identidad, Compromiso e Integración - Innovación y Adaptación al cambio - Desastres y Contingencias - Procesos y Sanciones - Competencia y Posicionamiento de marca	Ordinal
Independiente: Caos	De acuerdo con la teoría del caos o efecto mariposa, sostiene que: “Es la ciencia del proceso, el intento del conocimiento de lo que va a suceder y no de lo que es o de lo que permanecerá, donde lo desconocido se interpreta desde un punto de vista global, dejando de considerarlo desde el punto de vista del orden, manera resumida de hablar sobre la dinámica no lineal de la mayoría de los sistemas naturales y sociales que encontramos en el mundo real” (...) (Pérez, 2014, párr.20).	Para medir la variable se consideró la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, de acuerdo a las diversas teorías relacionadas y a la adaptación del modelo de Richard Hall y el “Cuestionario de la complejidad y caos”, según Cornejo A. 2004	Factores Internos: Factores Externos	- Desorden y Conflictos - Liderazgo, Gestión y Desempeño - Infraestructura y Equipamiento - Normas, Valores y Conductas - Satisfacción y Proyección de imagen - Identidad, Compromiso e Integración - Innovación y Adaptación al cambio - Desastres y Contingencias - Procesos y Sanciones - Competencia y Posicionamiento de marca	Ordinal

Nota: Con respecto a la variable Complejidad organizacional, el concepto lo sustenta el autor Cornejo (2004, p.11/29) y la variable Caos lo sustenta el autor Pérez (2014, párr.20-21) de acuerdo a las teorías establecidas. Las dimensiones lo sustentan el autor Cornejo (2004, p. 17/29), las cuales serán utilizadas para la presente investigación, teniendo la finalidad de determinar su efecto en la situación económica y financiera de la asociación.

Tabla 2.2.*Variables Situación económica y Situación financiera.*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Dependiente: Situación Económica	El concepto de situación económica hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen. (Fabra, 2017, párr.2).	La presente investigación de la variable se realizó en base a las técnicas de análisis documentario de los Estados Financieros y ratios, así como también una pequeña encuesta económica y financiera de percepción de los socios.	Ingresos por ventas y/o servicios Estado de Resultados	- Variaciones de Ingresos - Encuesta económica y financiera. Análisis financieros	Intervalo
Dependiente: Situación Financiera	la situación financiera se refiere a la capacidad que poseen las personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas. (Fabra, 2017, párr.3-4).	La presente investigación de la variable se realizó en base a las técnicas de análisis documentario de los Estados Financieros y ratios, así como también una pequeña encuesta económica y financiera de percepción de los socios.	Ratios Financieros Estado de Situación Financiera	- Liquidez - Endeudamiento - Gestión Análisis financieros Ratios	Razón

Nota: Con respecto a las variables Situación económica y Situación Financiera, las cuales se utilizaron en esta investigación fueron establecidas, las cuales nos da a conocer el autor Fabra (2017, párr. 2-4) para ser utilizadas en la presente investigación.

2.3. Población y muestra

Población.

Está conformada por 218 comerciantes, socios integrantes de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat.

Muestra.

Para la presente investigación se ha tomado como muestra a 103 socios, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes sectores o gremios productivos que conforman la asociación Apiat.

Determinación de la muestra

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza de 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

N = Población (218)

e = error (0.07= 7% de error muestral)

Obteniendo una muestra de: 103 socios.

Resultado

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 218 \times 0.5 \times 0.5}{(0.07)^2 (218 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 103$$

Reajuste de Muestra o Muestra Probabilística

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra ajustada

n': Tamaño de la muestra sin ajustar

N: Tamaño de la población

$$n = \frac{103}{1 + 103/218} = 70$$

Fracción muestral o proporción: $70/218 = 0.321$

Tabla 2.3

Datos generales para el cálculo del tamaño de la muestra

Sectores	Frecuencia	F. muestral	Segmentación
Calzado	131	0.321	42
Muebles	26	0.321	8
Maletines	14	0.321	5
Confecciones	19	0.321	6
Artesanía	22	0.321	7
Servicios	6	0.321	2
Totales:	218	-	70

Nota: Los datos del cálculo incluyen a todos los sectores productivos de la asociación Apiat.

Unidad de análisis.

Los socios de la asociación Apiat a quienes se les aplicó el instrumento de cuestionario.

Criterios de selección.

Criterios de inclusión.

Para la presente investigación se consideró la muestra de socios integrantes de la asociación Apiat, los cuales se encuentran distribuidos en sectores o gremios productivos como: Calzado, muebles, artesanía, maletines, confecciones y restaurantes.

Criterios de exclusión.

Se excluirá de la muestra a aquellas personas que no sean socios de la asociación Apiat y a aquellas que siendo socios se abstengan en participar por cualquier motivo, razón o circunstancia en esta encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica e instrumento cuestionario encuesta para poder analizar la información brindada por los socios de la asociación Apiat.

Tabla 2.4

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variables	Técnicas	Instrumentos	Fuente de información
La complejidad organizacional y el caos	Encuesta	Cuestionario	Asociación Apiat Socios
Situación económica y financiera	Análisis Documental	Guía de análisis documental	Asociación Apiat Socios

Nota: Técnicas e instrumentos que se utilizó en la presente investigación.

2.5. Validación y confiabilidad del instrumento.

Para la presente investigación se utilizó el método de encuesta, información obtenida de los socios de la asociación Apiat, los instrumentos de medición fueron revisados y validados por especialistas, siendo los siguientes:

Mg. Karina Cárdenas Rodríguez

Mg. Felipe Marcelo Solano Salazar

Mg. Javier Estuardo Navarro Santander

Mg. Guillermo Paris Arias Pereyra

Mg. Henry W. Zavaleta Pesantes

- **Criterio de jueces**

Se utilizó el coeficiente de V-Aiken dando como resultado el 1.00 para ambas variables complejidad y caos siendo una validez fuerte.

- **Validez de contenido**

La validez del presente instrumento se recurrió a 5 jueces expertos en la especialidad de dicha investigación y con la finalidad que evalúen los conocimientos y analicen lo planteado.

2.6. Método de análisis de datos

- **Análisis descriptivo:** La presente investigación se realizó a través del uso de la estadística descriptiva la cual permitió tener un conocimiento más profundo de las variables, la información recolectada fue clara y confiable; ha sido ordenada y procesada en el programa Microsoft Excel, para luego obtener las tablas y figuras de los resultados obtenidos.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada con todas las normativas establecidas por la universidad, desde la aplicación de las normas Apa, hasta pasar la información por el programa Turnitin. Luego de las exposiciones, se corrigió según las sugerencias del jurado, con el fin de obtener un trabajo de calidad.

Se elaboró un formato para el participante con el nombre de “Ficha de conocimiento informado”, en la cual se expresa la total confidencialidad y cuidado de su honestidad del participante encuestado en relación a las respuestas en la aplicación de los cuestionarios; así mismo se indicó que su colaboración es estrictamente voluntaria y que el resultado obtenido es plenamente privado y no se usará para ningún otro fin fuera de los de la presente investigación. Cabe remarcar que en la presente se muestra el objetivo de la investigación y la importancia de la misma.

RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Describir y determinar la estructura organizacional de la asociación Apiat

Para el primer objetivo específico propuesto fue necesario utilizar el método del análisis documental, recolectando la información necesaria para luego analizarla; y así poder determinar la estructura organizacional de la asociación Apiat. Con ello se logró definir lo siguiente:

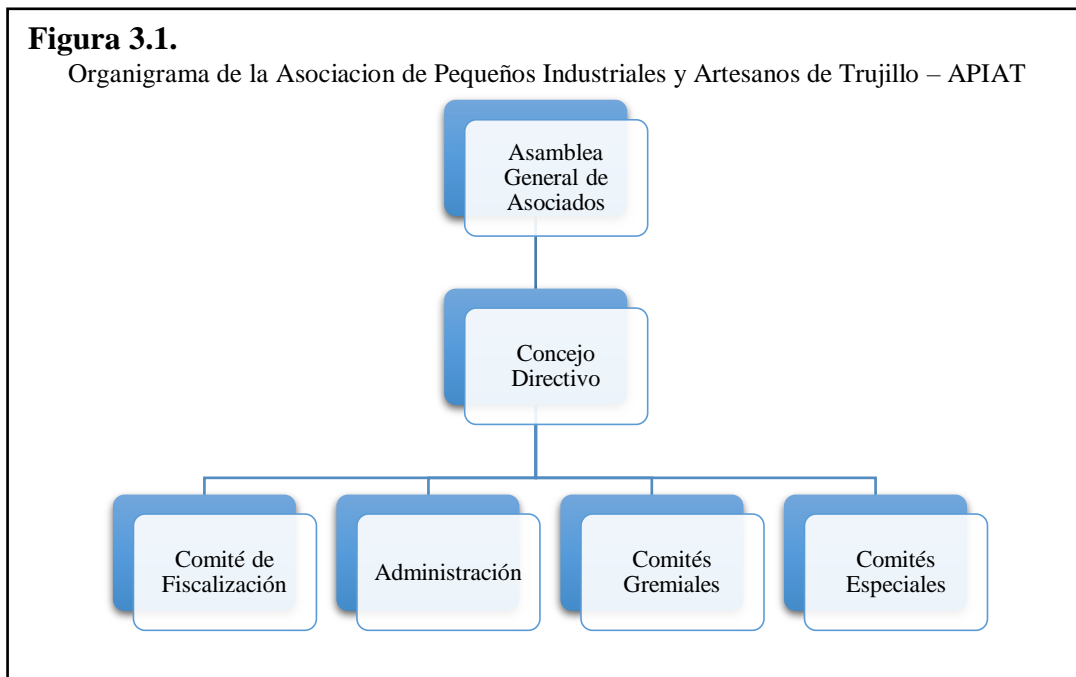
3.1.1 Generalidades de la asociación:

La Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo, denominada también por sus siglas como Apiat, fue fundada el 09 de Marzo de 1992 en la ciudad de Trujillo por un grupo de 218 empresarios de diferentes rubros productivos como: Calzado, muebles, artesanía, confecciones, maletines y servicios complementario o restaurantes. Su domicilio fiscal y comercial se encuentra ubicado en la esquina de la Av. España y Jr. Francisco de Zela S/N en el centro de la ciudad de Trujillo, departamento de la Libertad.

Constitución social y legal

- Se encuentra constituida como una organización abierta y estable de personas naturales.
- Legalmente inscrita y registrada en Registros Públicos como una asociación sin fines de lucro.
- Cuenta con personería jurídica propia y está sujeta a la jerarquía jurídica vigente; así también para el ámbito contable y laboral.
- Su duración es indefinida y sus actividades se iniciaron desde la fecha de su fundación.
- Facultada de aperturar oficinas o sucursales en cualquier lugar del país.
- Acogida a la Ley de privatización de mercados por Cofopri, conforme a los procedimientos y normativas que estipula dicha ley.
- Actualmente se encuentra acogida a la ley del régimen Mype.

3.1.2 Organigrama



Fuente: La empresa

3.1.3 Descripción de la organización estructural y organizativa de la asociación Apiat

Actualmente la asociación se encuentra organizada, normada y constituida de la siguiente manera:

3.1.3.1 Naturaleza de sus actividades

Dedicada a las actividades de la micro y pequeña empresa de gestión empresarial en general y desarrollo integral de sus asociados que a través de sus actividades comunes señaladas en su objeto social persiguen un fin no lucrativo.

3.1.3.2 Objeto social y fines

Objeto social:

- a) Fomentar el desarrollo de la micro y pequeña empresa y la artesanía, estimulando su desarrollo científico y tecnológico.
- b) Ejecutar, planes, programas y proyectos de desarrollo de la micro y pequeña empresa, con participación directa de los micro y pequeños empresarios, asentados

en el ámbito del desarrollo urbano de las regiones del país, preferentemente de la Región la Libertad.

- c) Apoyar la organización de micro y pequeños empresarios beneficiarios para su participación concertada.
- d) Brindar apoyo y asesoramiento para el financiamiento de los proyectos que integran el programa de inversiones de desarrollo económico y social del área.
- e) Desarrollar actividades de capacitación y perfeccionamiento de desarrollo empresarial, preferentemente de la micro y pequeña empresa.
- f) Celebrar contratos de asesoría y cooperación técnica.
- g) Contribuir a la preservación del patrimonio cultural del país apoyando programas educativos y de difusión.
- h) Constituir comités gremiales, integrándolos por ramas de producción.
- i) Defender y representar los intereses generales de los comités gremiales que conforman la institución.
- j) Crear, organizar y mantener un régimen de asistencia institucional que aspire a constituir un sistema de bienestar social y económico para el asociado.
- k) Otras acciones que se deriven de su propia naturaleza con exclusión de los de carácter político, partidario o religioso.

Fines:

- a) La asociación no tiene fines de lucro y deja fuera de su campo de actividades, los intereses particulares de sus asociados, es objeto de donaciones de personas o instituciones públicas o privadas, nacionales o internacionales.
- b) La asociación desarrollará sus actividades con el pleno respeto de lo dispuesto por la constitución del Estado en lo relativo a la coexistencia democrática de diversas formas de propiedad y de empresas, así como en lo concerniente, de manera específica a las actividades que desarrollan otras empresas, dedicadas a la micro y pequeña empresa que funcionan en el país. La asociación deberá agrupar en comités gremiales o en organismos similares a los miembros que lo conforman, según las distintas ramas o actividades industriales.
- c) Apiat es una organización que tiene el compromiso de apoyar y dar participación directa en sus programas y proyectos de inversión a otros micro pequeños empresarios para que puedan contar conjuntamente con sus asociados fundadores,

con infraestructura para la exhibición de sus productos terminados, bajo el principio de igualdad de oportunidades.

3.1.3.3 Principios y valores: Justicia, unidad, solidaridad, autoridad, moralidad, comunicación.

3.1.3.4 Estructura Orgánica

Son órganos internos de la asociación los siguientes:

Órganos de Gobierno:

- a) La Asamblea General de asociados.
- b) El Concejo Directivo
 - Presidente
 - Vicepresidente
 - Director de Actas y Archivo
 - Director de Economía
 - Director de Organización
 - Director de Defensa Institucional
 - Director Promoción Industrial y Comercialización
 - Director de Extensión Cultural, Asistencia Social y Deportes

Órganos de Control:

- a) El Comité de Fiscalización

Órganos de Ejecución:

- a) La Administración

Órganos de Ejecución:

- a) Los Comités Gremiales
- b) Las Comisiones Especiales

Clase o tipo de Estructura, jerarquía y autoridad de la asociación Apiat.

- Con respecto a la figura 3.1. en la cual se observa el organigrama estructural de la asociación según recopilación de sus estatutos internos, se puede decir que tiene un

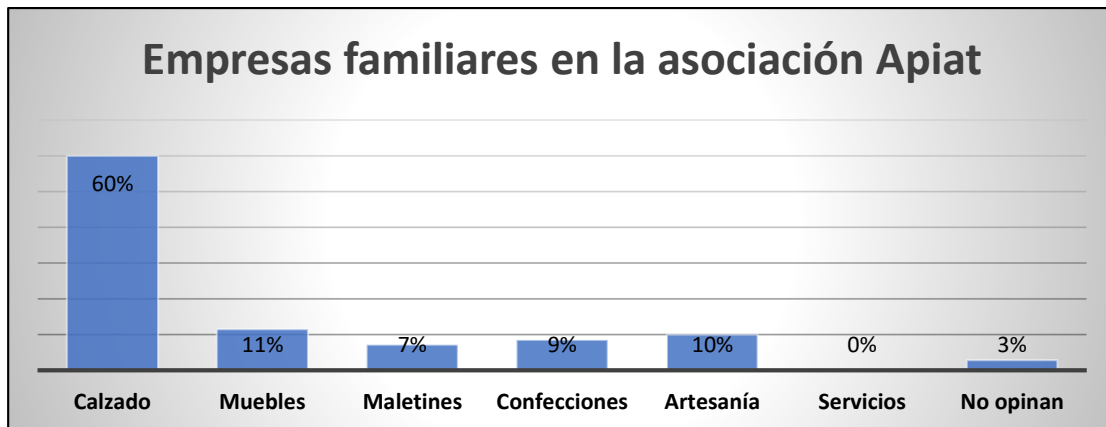
modelo de estructura organizativa básica, de tipo formal y de Comité debido a que hay encargaturas de las funciones diseñadas para cada directivo y de acuerdo a la función que desempeñan y se le comisiona realizar.

- Por otro lado, con respecto a su jerarquía es del tipo de línea vertical de mando, ya que la toma de decisiones se encuentra ligada directamente al Concejo Directivo en pleno, pero particularmente al representante legal por ser el representante legal a la cabeza que en este caso es la Presidenta del Concejo Directivo en función; y quien tiene toda la responsabilidad básica del mando. Sin embargo, en la práctica esto no se cumple totalmente pues se contraponen pasando de ser una estructura formal a una informal en algunos casos, debido a que existen grupos de poder, lo que dificulta el respeto de la jerarquía y mando para el cumplimiento de las ordenes y las gestiones a realizar.

Clase o tipo de complejidad:

- En cuanto a la clasificación del tipo de complejidad organizacional, podemos decir que la asociación se encuentra dentro del tipo de complejidad de origen y residual ya que existen conflictos en la toma de decisiones.
- De igual manera podemos ver en la figura 3.2. luego de obtener los datos de las encuestas, vemos que la asociación está integrada por una gran cantidad de asociados donde el 60% están congregados en el sector calzado, los que manifiestan tener un familiar como socio dentro de la organización; por lo que la podemos catalogarla dentro de una organización de índole familiar ya que agrupa a varias de ellas; lo que la hace el ambiente más complejo; ya que según estudios sobre el tema que las empresas familiares son mucho más complejas, facilitando el desorden y el caos si no se lleva de manera eficiente una buena organización gerencial.

Figura 3.2.



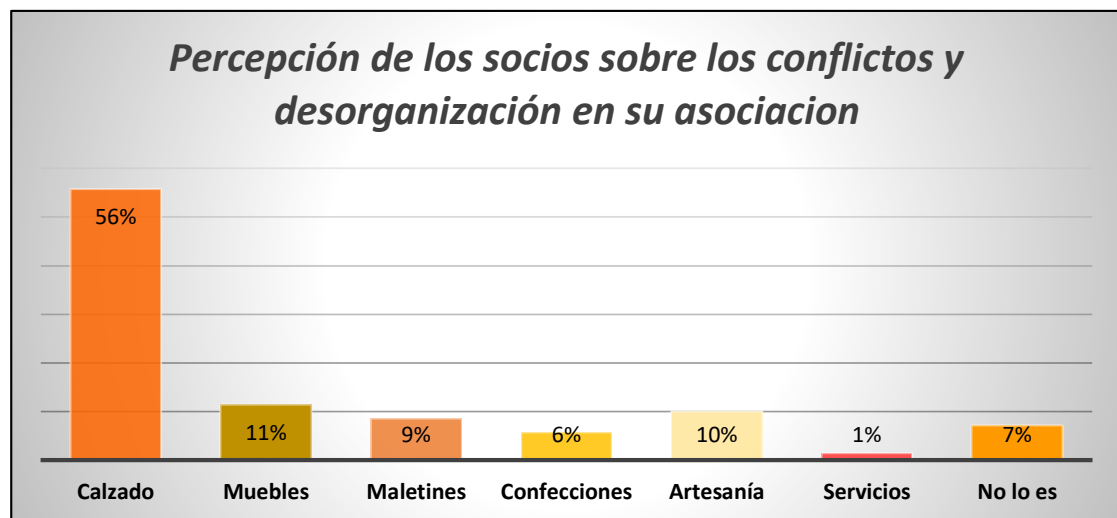
En la figura 2 se puede apreciar los diferentes sectores o rubros de la asociación Apiat, en la cual el 60% del total de los encuestados manifiestan tener al menos un socio familiar que integra la asociación, por lo que indicaría que en el sector calzado se concentra el mayor número de asociados con vínculos familiares; lo que dificultaría aún más la complejidad como organización en la toma de decisiones como refieren las teorías de empresas familiares, entre otras.

3.2. Analizar y determinar desde la perspectiva de los socios los factores, problemas o situaciones que originaron la complejidad organizacional y el caos en la asociación Apiat.

En la presente investigación luego de haber analizado las encuestas, según las fichas de validación a los 70 socios, sobre la complejidad organizacional y el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación Apiat. Trujillo 2017, se obtuvo la siguiente información que se presenta mediante las siguientes figuras de manera sintetizada, como se aprecia a continuación:

- **Factor interno: Desorden y Conflictos**

Figura 3.3.



En la figura 3.3. podemos apreciar que el 56% del total de los socios encuestados correspondientes al sector calzado manifestaron que su asociación es conflictiva y desorganizada, los demás sectores con porcentajes entre 1% y 11% opinaron de la misma manera; mientras que un 7% manifestaron tener una opinión contraria. Así mismo los encuestados expresaron que los conflictos y el desorden se deben a diversos motivos, tales como: Falta de compañerismo, la división, lucha del poder, desunión, mala información, entre otros.

- **Factor interno: Divisionismo y lucha de poderes**

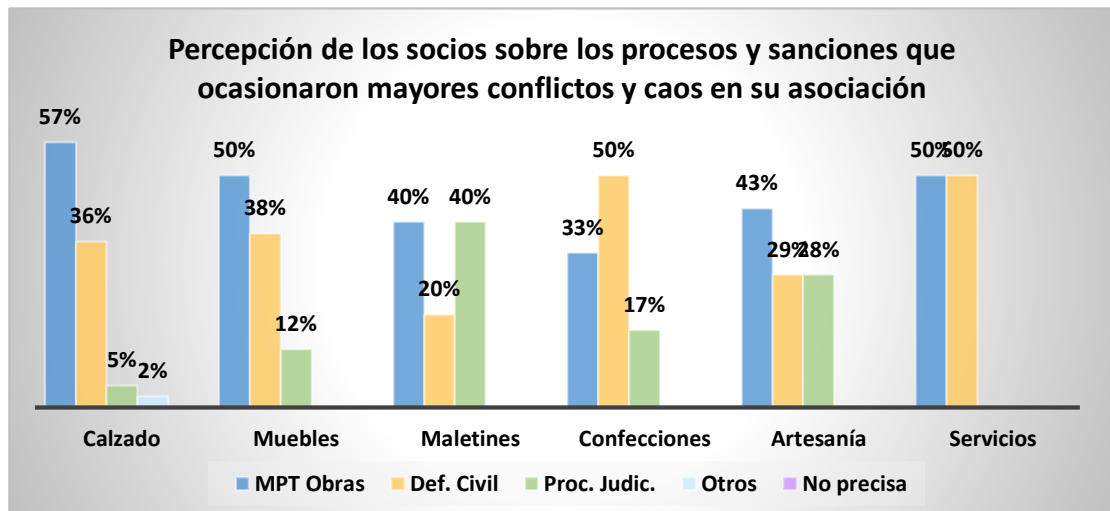
Figura 3.4.



En la figura 3.4. se observa que el 54% del total de los socios encuestados correspondientes al sector calzado manifestaron que es el divisionismo y la lucha de poderes los que afectan el avance empresarial de su asociación, de igual manera los demás sectores con porcentajes entre 3% y 11% opinan lo mismo, mientras que un 7% opina todo lo contrario o se abstiene de hacerlo. Del mismo modo, los encuestados manifestaron que también ambos problemas retrasan el avance de su asociación especialmente en la parte económica, impidiendo generar recursos propios para cubrir los gastos y realizar las gestiones administrativas correspondientes.

- **Factor externo: Procesos y sanciones**

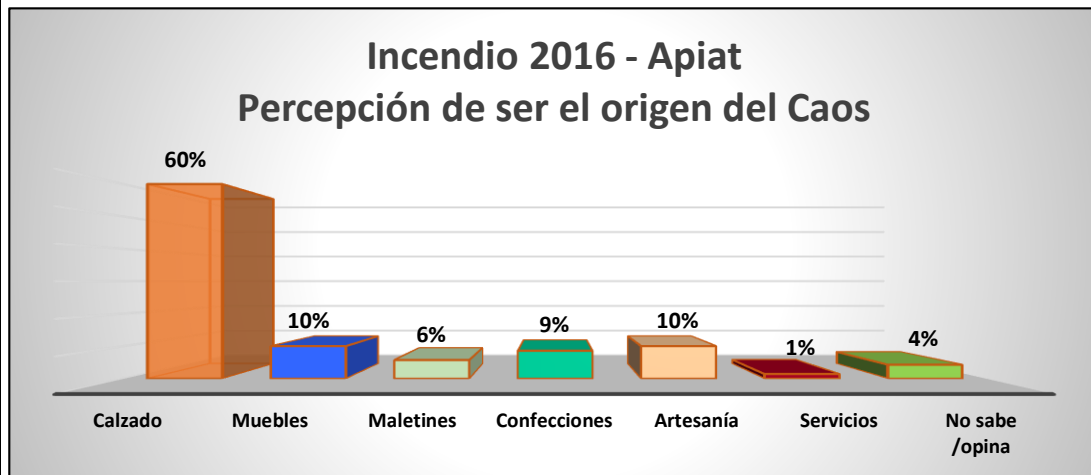
Figura 3.5.



En la figura 3.5. podemos apreciar que del total de socios encuestados de los diversos sectores de la asociación, el 57% correspondiente al sector de calzado manifestaron que las sanciones de cierre de su centro comercial impuestas por la Municipalidad de Trujillo correspondiente a la Gerencia de Edificaciones y Obras fueron las que ocasionaron mayores conflictos y caos en su asociación, seguido por un 50% correspondiente a los sectores de confecciones y servicios manifestaron que fueron las sanciones impuestas por Defensa Civil fueron los que ocasionaron mayores conflictos y caos en su asociación.

- **Factor externo: Desastres y contingencias**

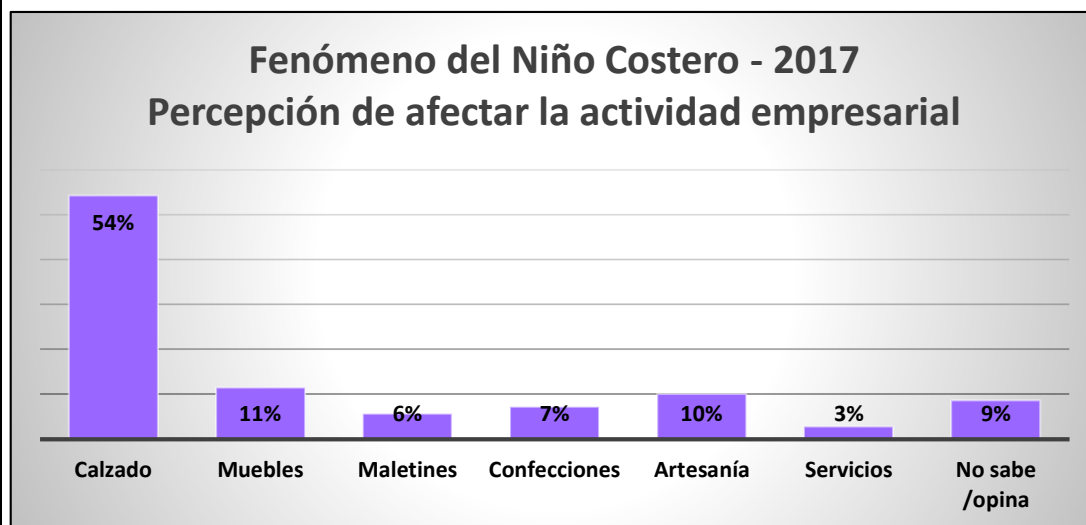
Figura 3.6.



En la figura 3.6. se puede observar que del total de los socios encuestados de los diferentes sectores, el 60% correspondiente al sector calzado, manifestaron que el incendio ocurrido en su centro comercial en junio del 2016, fue un factor externo que desencadenó una serie de situaciones que originaron innumerables conflictos y caos en su asociación; así mismo los socios de los demás sectores con porcentajes entre 1% y 10% opinan de la misma manera, mientras que el 4% manifiesta todo lo contrario o se abstiene de opinar.

- **Factor externo: Desastres y contingencias**

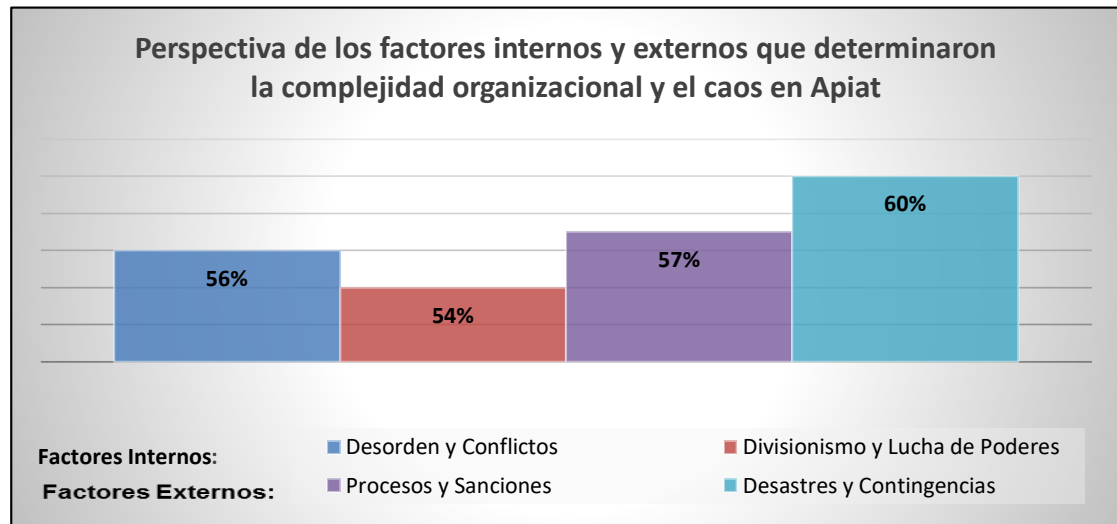
Figura 3.7.



En la figura 3.7 podemos apreciar que el 54% del total de los encuestados correspondientes al sector calzado manifestaron que el fenómeno de niño costero ocurrido en el 2017, afectaron sus actividades comerciales y empresariales tanto en las ventas como en la producción en sus microempresas; de igual manera afectó a los demás sectores en un porcentaje entre el 3% y 11%, así mismo un 9% de los encuestados manifiesta no saber u no opina al respecto.

- *Resumen de los factores internos y externos que determinaron la complejidad y el caos en Apiat.*

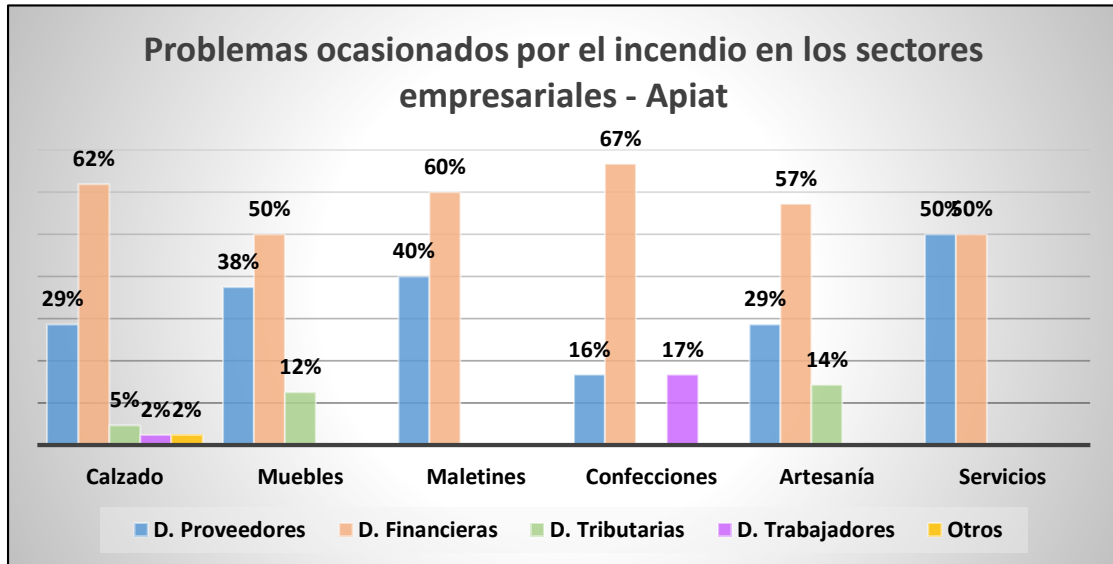
Figura 3.8.



En la figura 3.8. se puede apreciar el resumen tanto de los factores internos como externos que determinaron la complejidad y el caos en la asociación, según la perspectiva de los asociados, se tiene que del total de los socios encuestados el 60% manifestó que fue el incendio el factor determinante de la complejidad y el caos, el 57% manifestó que fueron los procesos y sanciones con respecto al cierre de su centro comercial, el 56% manifestó que fueron el desorden y los conflictos internos y finalmente el 54% de los socios manifestaron que fueron el divisionismo y lucha de poderes los que ocasionaron la complejidad organizacional y el caos en la asociación Apiat.

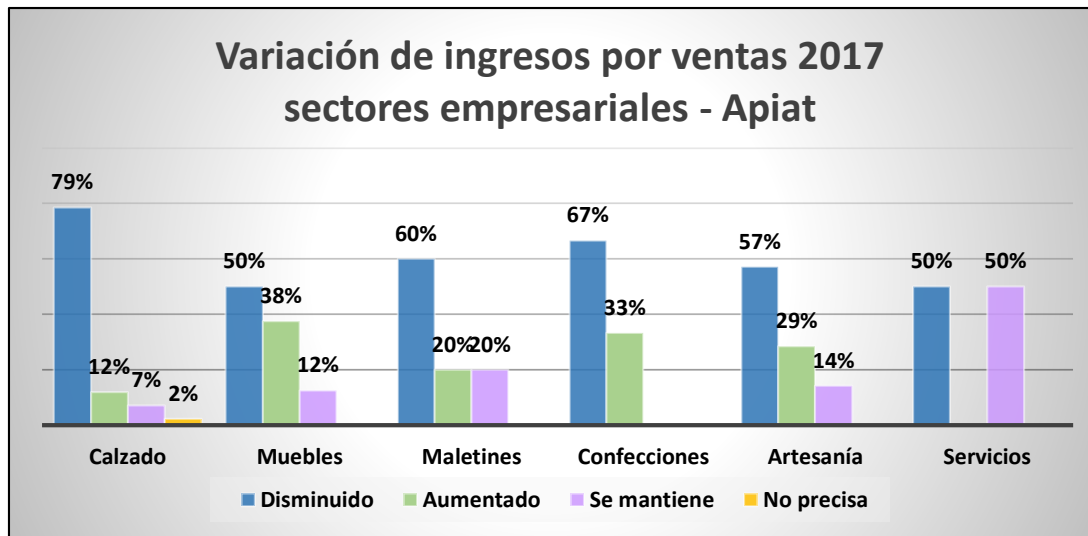
- **Problemática económica y financiera de los socios de la Apiat**

Figura 3.9.



En la figura 3.9. podemos apreciar que del total de socios encuestados de los diferentes sectores de la asociación Apiat, el 67% de ellos correspondiente al sector confecciones, manifestaron que el mayor de sus problemas producto del incendio fueron las deudas contraídas con las diversas entidades financieras, el 50% correspondiente al sector de servicios manifestaron tener deudas con sus proveedores; mientras que los demás sectores manifestaron tener problemas, así tenemos que el 17% manifestó tener deudas con trabajadores, el 14% deudas tributarias y finalmente un 2% manifestó tener otro tipo de deudas.

Figura 3.10.



En la figura 3.10. se puede apreciar que el 79% del total de socios encuestados correspondiente al sector calzado manifestaron que producto del incendio ocurrido en su asociación en el 2016, sus ingresos provenientes de sus ventas habían disminuido, los demás sectores con porcentajes entre 50% y 70% opinaron lo mismo. Solamente un 38% de los encuestados manifestaron que sus ventas aumentaron, mientras que el 14% sostuvo que se mantenían y un 2% no precisaba al respecto.

3.3. Analizar la situación económica y financiera de la asociación Apiat.

Tabla 3.1

Análisis vertical del Estado de Situación Financiera de la asociación Apiat 2017.

Activo	Año 2017	Análisis vertical	Análisis vertical
	S/.	%	Subcuentas %
Efectivo y equivalente de efectivo	63,526.00	1.75	21.71
Cuentas por cobrar pers. acc. soc. dir. y ger.	112,840.00	3.11	38.56
Cuentas por cobrar diversas a Terceros	112,902.00	3.11	38.58
Otros activos corrientes	3,342.00	0.09	1.14
Total activo corriente	292,610.00	8.07	100.00
Inmuebles, maquinaria y equipo (neto)	3,282,104.00	90.52	98.47
Intangibles	798.00	0.02	0.02
Activo diferido	50162.00	1.38	1.50
Total activo no corriente	3,333,064.00	91.93	100.00
Total activo	3,625,674.00	100.00	100.00
Pasivo			
Tributos y aportes al Snp y Essalud por pagar	16,464.00	0.45	21.74
Remuneraciones y participaciones por pagar	9,208.00	0.25	12.16
Cuentas por pagar a terceros	35,048.00	0.97	46.29
Cuentas por pagar diversas – Relacionadas	15,000.00	0.41	19.81
Total pasivo corriente	75,720.00	2.09	100.00
Obligaciones financieras	0.00	0.00	0.00
Total pasivo no corriente	0.00	0.00	0.00
Total pasivo	75,720.00	2.09	100.00
Patrimonio			
Capital	3,646,817.00	100.58	102.73
Resultados acumulados	119,901.00	3.31	3.38
Utilidad o pérdida del ejercicio	-216,764.00	-5.98	-6.11
Total patrimonio	3,549,954.00	97.91	100.00
Total pasivo y patrimonio	3,625,674.00	100.00	100.00

Comentario:

En la tabla 3.1 se puede apreciar que existe una concentración importante en los activos no corrientes o fijos en un 91.93% en comparación con el activo corriente que tiene un 8.07% muy por debajo lo que hace evidenciar que hay un estancamiento del efectivo. Así mismo la mayor concentración de los activos está en Inmueble, maquinaria y equipo con un 90.52%.

Existe un alto porcentaje de cuentas por cobrar a terceros, equivalente al 38.56% y 38.58% ambas cuentas relacionadas con la recaudación y pagos administrativos por los servicios que otorga la asociación. En cuanto al análisis de los pasivos se tiene un 2.09% con respecto al rubro de las deudas a corto plazo, el cual al compararlo con el activo corriente de 8.07% se deduce que la asociación está en capacidad de pago, resultando alentador ya que la asociación no cuenta con ninguna obligación financiera luego del siniestro del 2016; pues la asociación mantiene un 2.09% del total de su pasivo en manos de acreedores y un 97.91% del total de su patrimonio en manos de sus asociados;

Tabla 3.2

Análisis vertical del Estado de Resultados de la asociación Apiat 2017.

Cuentas contables	Año 2017 S/.	Análisis vertical %
Ventas o ingresos por servicios	145,261.00	100.00
Costo de ventas	0.00	0.00
Utilidad o pérdida bruta	145,261.00	100.00
Gastos de administración	66,169.00	45.55
Gastos de ventas	295,856.00	203.67
Utilidad o pérdida operativa	-216,764.00	-149.22
Otros ingresos no gravados	0.00	0.00
Gastos financieros	0.00	0.00
Gastos diversos	0.00	0.00
Utilidad o pérdida antes de impuestos	-216,764.00	-149.22
Impuesto a la renta	0.00	0.00
Utilidad o pérdida del ejercicio	-216,764.00	-149.22

Comentario:

En la tabla 3.2 se puede apreciar que la asociación obtuvo gastos operativos de administración y de ventas que comparados con los ingresos obtenidos del periodo lo exceden enormemente; así tenemos que un 45.55% corresponden a los gastos administrativos lo que equivale a un total de S/. 66,169.00 soles y un 203.67% correspondientes a los gastos de ventas lo que equivale a S/. 295,856.00 soles haciendo un total entre ambos a S/. 362,025.00 soles lo que excede a los ingresos netos S/. 145,261.00 y sobrepasan a más del doble a la utilidad bruta, de lo que se aprecia reducen grandemente la utilidad lo que ocasiona una pérdida para este periodo de S/. 216,764.00 soles durante el ejercicio.

Tabla 3.3

Cuadro comparativo de tendencias de los activos y pasivos de la asociación Apiat por periodos (2015 – 2017).

Cuentas Contables	Año Base 2015		Año 2016		Año 2017	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
Efectivo y equivalente de efectivo	21,084.00	100.00	0.00	0.00	63,526.00	301.30
Cuentas por cobrar pers. acc. soc. dir. y ger.	7,741.00	100.00	0.00	0.00	112,840.00	1,457.69
Cuentas por cobrar diversas a terceros	53,437.00	100.00	0.00	0.00	112,902.00	211.28
Totales:	82,262.00	100.00	0.00	0.00	289,268.00	351.64
Tributos y aportes al Snp y Essalud por pagar	0.00	100.00	0.00	0.00	16,464.00	0.00
Remuneraciones y participaciones por pagar	17,765.00	100.00	0.00	0.00	9,208.00	51.83
Cuentas por pagar a terceros	0.00	100.00	0.00	0.00	35,048.00	0.00
Cuentas por pagar diversas – Relacionadas	0.00	100.00	0.00	0.00	15,000.00	0.00
Totales:	17,765.00	100.00	0.00	0.00	75,720.00	426.23

Comentario:

En la tabla 3.3 Cabe señalar que se ha tomado como base de referencia el año 2015 debido a que en el año 2016 se produjo el incendio y la pérdida de la documentación contable. Al hacer la comparación de los años 2015 al 2017 podemos apreciar un incremento del 302.30% del efectivo, el cual equivale a S/ 63,526.00 soles de efectivo disponible; sin embargo se aprecia que el aumento de las cuentas por cobrar de 1,457.69% lo que equivale a S/ 112,840.00 soles y un 211.28% referente a las cuentas por cobrar a terceros equivalente a S/ 112,902.00 soles. Esto nos indica que existe una cartera pesada de deudas pendientes de cobro a los asociados y por lo tanto un alto índice de morosidad en el cumplimiento de sus aportaciones a su asociación.

Tabla 3.4

Cuadro comparativo de ingresos mensuales de la asociación Apiat por periodos (2015 – 2018)

Meses	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Enero	5,805.00	0.00	2,203.00	13,263.00
Febrero	26,723.00	0.00	12,373.00	0.00
Marzo	39,003.00	0.00	11,356.00	12,637.00
Abril	56,068.00	0.00	11,017.00	28,785.00
Mayo	49,721.00	0.00	9,664.00	0.00
Junio	49,376.00	0.00	13,488.00	35,300.00
Julio	61,753.00	0.00	0.00	47,045.00
Agosto	169,044.00	0.00	5,396.00	39,720.00
Septiembre	64,956.00	0.00	11,707.00	0.00
Octubre	56,469.00	0.00	13,621.00	0.00
Noviembre	91,266.00	0.00	14,278.00	0.00
Diciembre	65,981.00	0.00	19,449.00	0.00
Totales:	736,165.00	0.00	124,552.00	176,750.00

Nota: En la tabla 3.4 se aprecia la baja recaudación de la asociación en el año 2017 a comparación con el año 2015 con una mejora para el año 2018.

Tabla 3.5

Cuadro comparativo de las tendencias entre ingresos y compras de la asociación Apiat por periodos (2015 – 2018)

Periodos	Año Base 2015		Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%	S/.	%
Ingresos	736,165.00	100.00	0.00	0.00	124,552.00	16.92	176,750.00	24.01
Compras	253,307.00	100.00	0.00	0.00	156,713.00	61.87	86,232.00	34.04

Nota: En la tabla 3.5 se puede apreciar las diferencias entre los ingresos y las compras o gastos realizados por la asociación tomando como base el año 2015.

Tabla 3.6

Análisis de Ratios Financieros de la asociación Apiat 2017.

Ratios Financieros	Resultado Año 2017	Comentario
Liquidez		
Liquidez Corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente	3.86	El ratio de Liquidez nos dice que por cada sol de deuda a corto plazo, la asociación cuenta con 3.86 soles para cubrirla; por lo tanto en el año 2017 hubo liquidez y una menor situación de riesgo.
Liquidez de Caja o Absoluta: Efectivo y Equivalente de efectivo / Pasivo Corriente	0.84	Este ratio nos indica que por cada sol de deuda que tenía la asociación en el 2017, ésta contaba con 0.84 soles de efectivo disponible en caja para cubrirla.
Endeudamiento		
Endeudamiento: Pasivos / Activos	0.02	Este ratio nos indica que en el 2017 las obligaciones de la asociación a corto y largo plazo eran de 0.02 veces a comparación con su activo.
De Gestión		
Periodo Medio de Cobranza: Cuentas por cobrar x 365 / Ventas Netas	567.23	Este ratio nos indica que la asociación demora 567 días para poder recuperar las deudas pendientes de cobro, lo que dificulta su liquidez y por consiguiente la gestión de la asociación.
Impacto de los Gastos Administrativos y Ventas Gastos Administrativos y Ventas / Ventas	2.49	Este ratio indica que la participación de los gastos operativos de la asociación sobre los ingresos fue de 2.49% para el 2017; esto debido al incremento de los gastos de ventas especialmente.

3.4. Determinar el efecto que tienen la complejidad organizacional, el caos en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat de acuerdo a la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.

Se concluye que el efecto que tienen la complejidad organizacional y el caos en la situación económica y financiera de la asociación Apiat de acuerdo a la perspectiva de los socios es negativa, debido a diversos factores, así tenemos dentro de los factores internos que se pudo determinar son: El 56% del total de los socios encuestados consideran actualmente que en su asociación existen conflictos y una gran desorganización, el 54% de los socios sostienen que existe divisionismo y lucha de poderes. Por otro lado, dentro de los factores externos se tiene que de acuerdo al 60% de los socios encuestados afirmaron que el origen del caos fue ocasionado por los desastres y contingencias sufridos por su asociación, uno de ellos es el incendio sufrido en el 2016; el 57 % manifestaron que los procesos y sanciones del cierre de su centro comercial por parte de la Municipalidad y Defensa civil durante el año 2017 fueron los que determinaron que su asociación se torne conflictiva y caótica aunado según el 54% de los socios que manifestaron que el fenómeno del niño afectó a gran parte de la asociación debido al cierre de su local.

Por consiguiente y de acuerdo a los datos recopilados, se tiene que el 60% de los socios encuestados determinaron que producto de ello ocasionaron grandes pérdidas económica, manifestando tener deudas financieras contraídas con diferentes entidades financieras, el 57% de los socios contrajeron deudas con sus proveedores; por lo mismo se concluye que todos los factores tuvieron un efecto negativo en la situación económica y financiera de la asociación, provocando una pérdida económica reflejada en los Estados financieros de la asociación, ascendente a S/. 216,764.00 soles en el año 2017 y una cartera pesada de cuentas por cobrar a los socios ascendente a S/. 112,840.00 cuotas ordinarias y S/. 112,902.00 soles de cuotas extraordinarias arrastrándose desde el año 2016. (ver figuras 3.6, 3.9 y 3.10).

Figura 3.8.

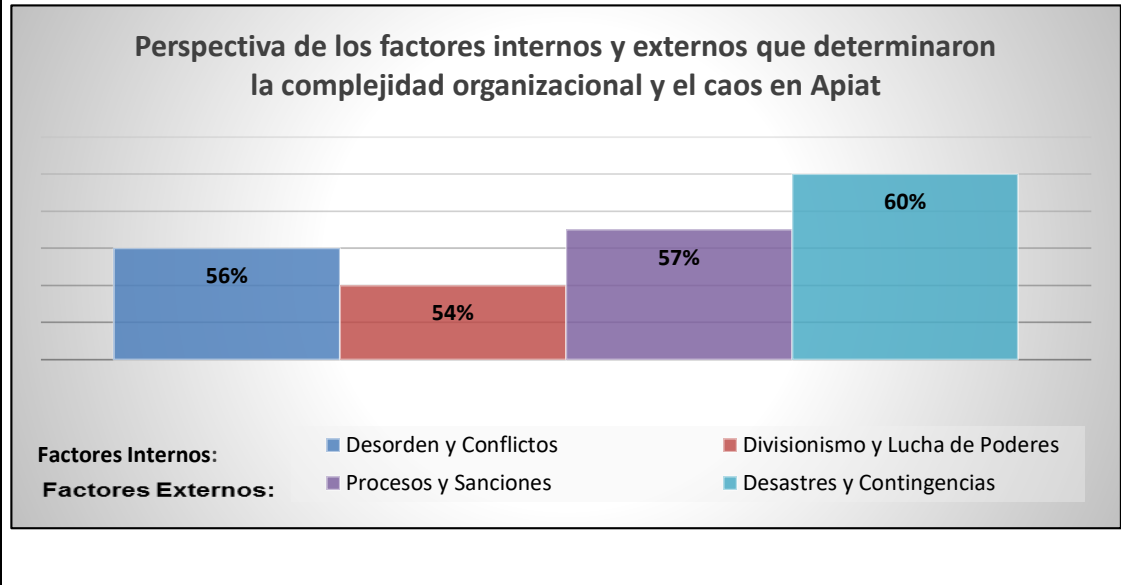


Figura 3.9.

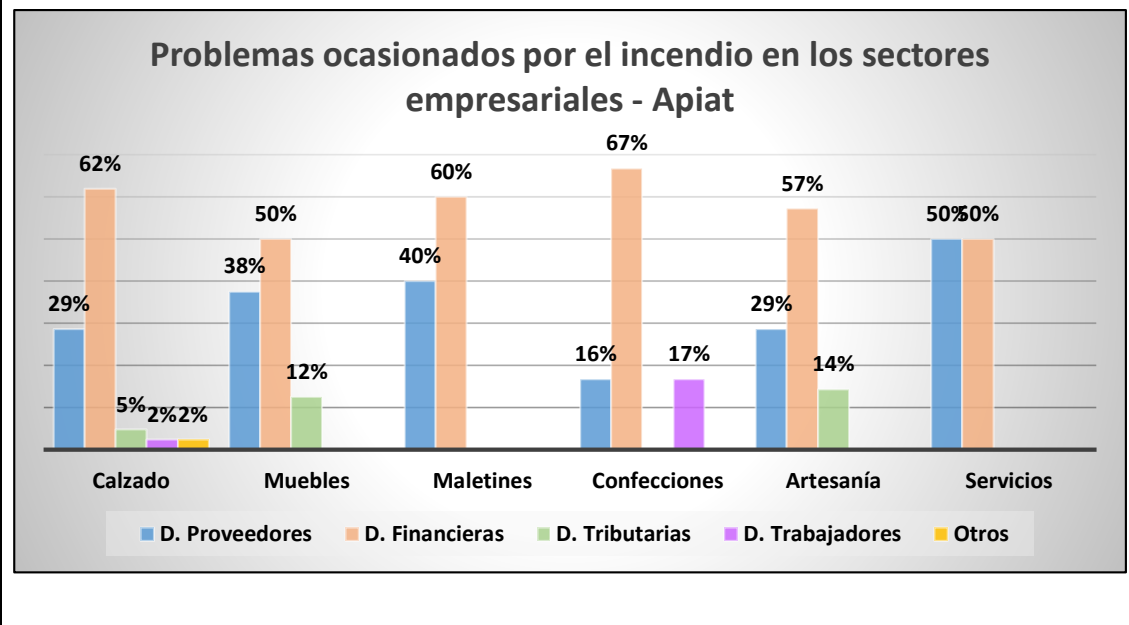
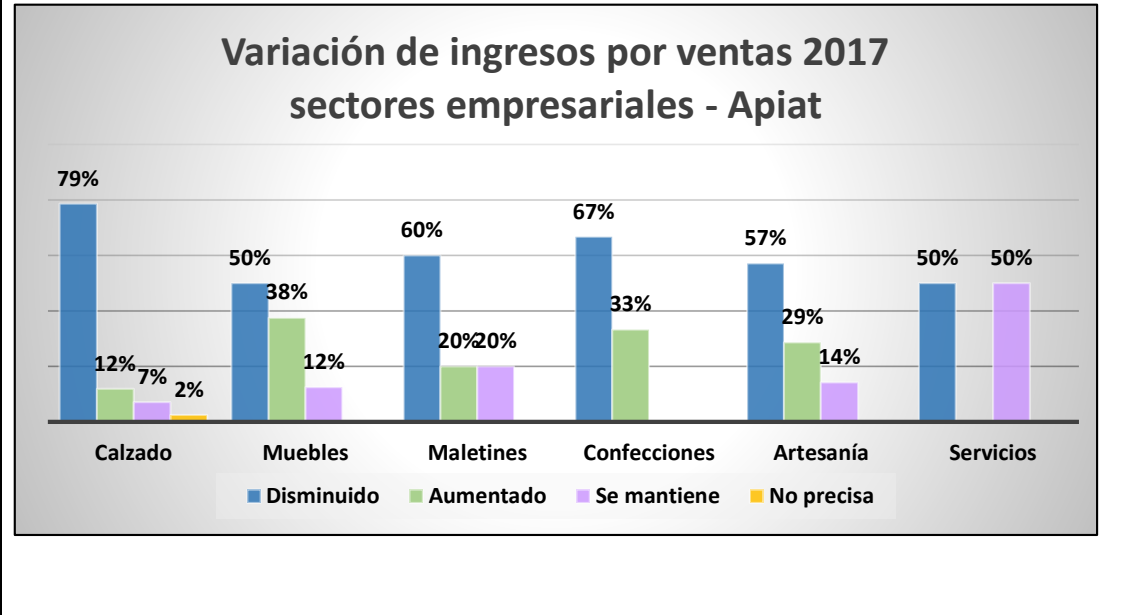


Figura 3.10.



3.5. Contrastación de Hipótesis

Para la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: El efecto que tiene la complejidad organizacional, el caos en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017 es negativa. Por lo tanto, la hipótesis planteada es aceptada, según el análisis realizado se comprobó que el efecto producido por la complejidad y el caos en la asociación se debe a varios factores y su entorno en el que se desarrolla, afectando negativamente en su situación económica y financiera ocasionando una pérdida económica y un alto índice de morosidad, reflejados en sus Estados financieros lo que perjudica su avance empresarial.

DISCUSIÓN

IV. Discusión

La presente investigación se realizó mediante el análisis documental y la aplicación de una encuesta a los socios de los diferentes sectores o gremios productivos que conforman la asociación Apiat, el cual ha permitido arrojar los siguientes resultados para sustento de nuestra hipótesis planteada, la cual se pasa a detallar:

Como primer paso se identificó la estructura organizacional que tiene la asociación para poder establecer los problemas internos y externos que no les permite gestionar acciones que promuevan su avance empresarial; se determinó que la asociación tiene una población de 218 socios integrantes de varios sectores productivos, de la cual la muestra es de 70 socios los cuales fueron evaluados de manera individual. Para determinar la forma de estructura organizacional se determinó que tiene un modelo de estructura organizativa básica, de tipo formal y de Comité debido a que hay encargaturas de las funciones diseñadas para cada directivo y de acuerdo a la función que desempeñan y se le comisiona realizar. Por otro lado, posee una jerarquía de mando de línea vertical, ya que la toma de decisiones se encuentra ligada directamente al Concejo Directivo en pleno, sin embargo, en la práctica esto no se cumple pues se contrapone pasando de ser una estructura formal a una informal en algunos casos, debido a que existen grupos de poder, lo que dificulta el respeto de la jerarquía y mando para el cumplimiento de las ordenes y las gestiones a realizar. Por otro lado, se determinó que la asociación tiene un tipo de complejidad organizacional de origen y residual ya que existen conflictos en la toma de decisiones.

De igual manera podemos ver en la figura 3.2. que la asociación Apiat está integrada por una gran número de empresas familiares, tal es el caso que el 60% de los socios encuestados manifestaron tener un familiar como socio dentro de la organización; por lo que la podemos catalogarla dentro de una organización de índole familiar ya que agrupa a varias de ellas; lo que la hace el ambiente más complejo; ya que según estudios sobre el tema que las empresas familiares son mucho más complejas, facilitando el desorden y el caos si no se lleva de manera eficiente una buena organización gerencial.

Estos resultados coinciden con la investigación de Fuentes (2015), quien menciona en su investigación que las instituciones de educación superior privadas/familiares son organizaciones que todavía no han sabido adaptarse a su entorno o medio en el que se desarrollan para poder hacer frente a situaciones de incertidumbre que pueden provocar

conflictos y caos, debido a que son estructuras complejas difíciles de gestionar afectando a la misma organización (p.1).

Así mismo se analizó la perspectiva de los socios encuestados para determinar los factores, problemas o situaciones que pudiesen haber originado o contribuido a la complejidad organizacional y el caos en la asociación Apiat, del cual obtuvo que el 56% del total de los socios encuestados correspondientes al sector calzado, y entre 1% y 11% a los demás sectores, consideraban que su asociación es conflictiva y desorganizada; solamente un 7% manifestaron tener una opinión contraria. (figura 3.3).

Así también se pudo determinar conforme se aprecia en la figura 3.4. que el 54% del total de los socios encuestados correspondientes al sector calzado manifestaron que es el divisionismo y la lucha de poderes los que afectan el avance empresarial de su asociación, de igual manera los demás sectores con porcentajes entre 3% y 11% opinan lo mismo, mientras que un 7% opina todo lo contrario o se abstiene de hacerlo. Del mismo modo, los encuestados manifestaron que también ambos problemas retrasan el avance de su asociación especialmente en la parte económica, impidiendo generar recursos propios para cubrir los gastos y realizar las gestiones administrativas correspondientes. Por otro lado, en la figura 3.5. se muestra que del total de socios encuestados de los diversos sectores de la asociación, el 57% correspondiente al sector de calzado manifestaron que las sanciones de cierre de su centro comercial impuestas por la Municipalidad de Trujillo correspondiente a la Gerencia de Edificaciones y Obras fueron las que ocasionaron mayores conflictos y caos en su asociación, seguido por un 50% correspondiente a los sectores de confecciones y servicios manifestaron que fueron las sanciones impuestas por Defensa Civil fueron los que ocasionaron mayores conflictos y caos en su asociación.

Del mismo modo en la figura 3.6. se puede observar que del total de los socios encuestados de los diferentes sectores, el 60% correspondiente al sector calzado, manifestaron que el incendio ocurrido en su centro comercial en junio del 2016, fue un factor externo que desencadenó una serie de situaciones que originaron innumerables conflictos y caos en su asociación; así mismo los socios de los demás sectores con porcentajes entre 1% y 10% opinan de la misma manera, mientras que el 4% manifiesta todo lo contrario o se abstiene de opinar. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos apreciar en la figura 3.7 que el 54% del total de los encuestados correspondientes al sector calzado manifestaron que el fenómeno de niño costero ocurrido en el 2017, afectaron sus actividades comerciales y empresariales tanto en las ventas como en la producción en sus microempresas; de igual

manera afectó a los demás sectores en un porcentaje entre el 3% y 11%, así mismo un 9% de los encuestados manifiesta no saber u no opina al respecto.

Posteriormente para un mejor análisis se presenta en la figura 3.8. un resumen tanto de los factores internos como externos que determinaron la complejidad y el caos en la asociación, según la perspectiva de los asociados, se tiene que del total de los socios encuestados el 60% manifestó que fue el incendio el factor determinante de la complejidad y el caos, el 57% manifestó que fueron los procesos y sanciones con respecto al cierre de su centro comercial, el 56% manifestó que fueron el desorden y los conflictos internos y finalmente el 54% de los socios manifestaron que fueron el divisionismo y lucha de poderes los que ocasionaron la complejidad organizacional y el caos en la asociación Apiat. Del mismo modo en la figura 3.9. podemos apreciar que del total de socios encuestados de los diferentes sectores de la asociación Apiat, el 67% de ellos correspondiente al sector confecciones, manifestaron que el mayor de sus problemas producto del incendio fueron las deudas contraídas con las diversas entidades financieras, el 50% correspondiente al sector de servicios manifestaron tener deudas con sus proveedores; mientras que los demás sectores manifestaron tener problemas, así tenemos que el 17% manifestó tener deudas con trabajadores, el 14% deudas tributarias y finalmente un 2% manifestó tener otro tipo de deudas. Finalmente, en la figura 3.10. se puede apreciar que el 79% del total de socios encuestados correspondiente al sector calzado manifestaron que producto del incendio ocurrido en su asociación en el 2016, sus ingresos provenientes de sus ventas habían disminuido, los demás sectores con porcentajes entre 50% y 70% opinaron lo mismo. Solamente un 38% de los encuestados manifestaron que sus ventas aumentaron, mientras que el 14% sostuvo que se mantenían y un 2% no precisaba al respecto.

Estos resultados obtenidos coinciden con la investigación de Fuentes (2015), quien menciona en su investigación mencionando que vivimos en entornos complejos que se caracterizan por el desorden y el caos, los cuales presionan a las organizaciones sin importar el tipo, forma, tamaño, modelo o diseño, etc. originando una serie de despliegue de recursos y acciones para gestionar su adaptación a los cambios, recurriendo a las herramientas necesarias que ayuden a su desarrollo; sin embargo de no ser aplicados correctamente pueden complicar enormemente la situación de la organización (p.173).

Del mismo modo, estos resultados coinciden con la apreciación de Cornejo (2004) en su libro titulado: “La Complejidad y Caos: Guía para la Administración del Siglo XXI”

sostiene que de acuerdo a las diversas teorías de la complejidad, el caos y las organizaciones, entre otras; todas ellas coinciden en algo y es que las organizaciones son de por si complejas y están rodeadas de un mundo complejo, por lo tanto deberán adaptarse a los cambios imprevistos originado por el desorden y el caos por el que tuvieron que pasar; adaptarse con facilidad y velocidad al cambio, sino por el contrario continuaran en el letargo hasta el punto de desaparecer (p.4).

Del mismo modo Poch, (2018) menciona que la gestión de la complejidad debe ser de manera imprescindible en las organizaciones por las exigencias que tienen que afrontar las organizaciones impuestas en estos tiempos, presentándose una serie de factores críticos que van a medir esa capacidad de adaptación a la complejidad y por tanto medir la propia capacidad de la empresa para satisfacer sus metas. Estos factores críticos deben ser incorporados como valores de esta nueva cultura de la complejidad (...) (párr.3).

Por último, se propuso una serie de actividades para mejorar el efecto negativo de los factores que determinan la complejidad y el caos en la asociación Apiat para evitar mayores implicancias que perjudiquen su desarrollo y avance empresarial.

CONCLUSIÓN

V. Conclusiones

1. Al analizar la documentación solicitada a la empresa y realizar la encuesta a los asociados se pudo identificar a los diversos factores que determinaron la complejidad y el caos en la asociación; pudimos apreciar que existen un sin número de ellos, sin embargo el 60% del total de los socios encuetados señalaron que fueron los factores externos los que determinaron la situación caótica y conflictiva de su asociación, indicando directamente al siniestro ocurrido en el 2016 pues un voraz incendio arrasó con todo su centro comercial, determinando después de acuerdo a la perspectiva de los socios como un determinante del conflicto y caos que vienen atravesando originando cuantiosas pérdidas económicas y endeudamientos financieros de los socios.
2. De la misma manera se pudo identificar otros factores externos como los procesos y sanciones, donde el 57% de los socios concuerdan que fueron los cierres de su local comercial realizados por la Municipalidad correspondiente a la gerencia de edificaciones y obras, así como Defensa civil los que provocaron los conflictos y caos internos, sino también perdidas económicas surgidas al ver paralizadas sus actividades comerciales durante varios meses y en diferentes oportunidades durante el año 2017.
3. Se determinó que de acuerdo a la perspectiva de los socios producto de los factores internos y externos señalados anteriormente provocaron el endeudamiento con entidades financieras, proveedores, entre otros como lo muestran las figura 3.9 lo cual fue corroborado con el análisis de los Estados financieros de la asociación donde se pudo corroborar el efecto negativo que todas estas situaciones produjeron ocasionando una pérdida de S/. 216,764.00 soles y el alto índice de morosidad por parte de los asociados en el cumplimiento de sus aportaciones para con la asociación, imposibilitando con ello que la asociación genere recursos propios para gestionar de manera óptima y adecuada los proyectos que benefician a la asociación en su conjunto.
4. Por ello, al analizar la parte contable y la situación económica y financiera reflejada también en la percepción de los socios de acuerdo a la encuesta aplicada se puede decir que ambos factores internos y externos son importantes para la gestión que se requiera gestionar y realizar en mejora de la asociación ya que estos se relacionan y

tienen efecto en la organización ya sea positiva o negativa, dependiendo de la inmediata adaptación a los cambios provocados por los diversos factores mencionados anteriormente u otros que pudiesen surgir en el camino; los cuales pueden aumentar o disminuir la complejidad y el caos en la organización.

5. Finalmente se plantea propuestas de mejoras es implementar herramientas de gestión contable y administrativa que vayan de la mano para apoyarse mutuamente para gestionar no solo la parte económica de los recursos económicos sino del humano, generar identidad y compromiso, cultura organizativa en los socios para con su asociación para lograr tener y mantener la mejor imagen de la asociación y no perder el mercado ganado con tanto esfuerzo ya que por muchos años han sido reconocidas como una de las mejores asociaciones a nivel local, regional, nacional y se espera internacional, introduciendo nuevos productos que puedan competir en el mercado empresarial y comercial, logrando hacer una organización cultura organizativa e identidad y una marca reconocida por todo los sectores empresariales.

6. Se concluye que, si bien es cierto los factores internos y externos vistos en esta investigación, tienen efecto negativo en la situación económica y financiera de la asociación Apiat fomentando la complejidad y el caos, estos pueden ser contrarrestados con la adaptación y gestión mediante las herramientas necesarias ello, como explica Cornejo Álvarez, las empresas deben adaptarse a los cambios sobretodo inesperados, gestionarlos y el estar prevenidos es una lucha constante que no podemos dejarlo pasar permitiendo que las organizaciones fenezcan, sino todo lo contrario.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

A los asociados de la APIAT se les recomienda

- 6.1 Establecer políticas internas claras para determinar
- 6.2 Establecer un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo
- 6.3 Ayuda memoria final del periodo de gobierno para llevar el lineamiento y la mejora de los planes de gestión
- 6.4 Establecer políticas administrativas para el control de sus gastos operativos y el manejo de la documentación contable ordenada y regularizada.
- 6.5 Implementar un sistema administrativo y contable que agilice las cobranzas de los asociados y los reportes de caja, así como la información contable para la toma de decisiones.
- 6.6 Capacitaciones y charlas sobre fortalecimiento emocional cultura organizacional, imagen corporativa, etc. brindado por psicólogos y coaching
- 6.7 Capacitaciones y charlas para los microempresarios para llevar un mejor manejo de sus negocios y empresas familiares.
- 6.8 Invertir en oportunidades de imagen y publicidad para el fortalecimiento de la marca APIAT para que conozcan los servicios y productos que brinda la asociación.

A futuros investigadores se les recomienda

- 6.9 Realizar nuevas investigaciones profundizando en el tema, los cuales servirán de apoyo, pues existe poca información sobre antecedentes nacionales con respecto al estudio de la complejidad y el caos en las distintas empresas de nuestro país, es un tema más internacional y en áreas educativas y psicológicas; por lo que se espera en un futuro haya más información que nos ayude a nuevas investigaciones sobre los diversos factores que determinan la complejidad y el caos en las organizaciones y el efecto que estas tienen en su situación económica y financiera y por ende en su avance empresarial lo que servirá de gran ayuda a las empresas en su mejoramiento, a adaptarse a los cambios y situaciones inesperadas, a administrar mejor sus recursos para realizar una eficiente gestión y sobretodo ayudarlas en su permanencia en el tiempo que es lo que toda empresa añora.

PROPUESTA

VII. Propuesta

Al empezar a hablar sobre las organizaciones nos viene a la cabeza un sin número de situaciones para su estudio e investigación ya que es un entorno amplio que abarca un sin número de empresas en este caso nos abocamos a la asociación Apiat, que de acuerdo a la investigación realizada se identificó que la asociación se encuentra en crisis tanto interna como externa debido al quiebre de desunión de sus integrantes lo que perjudica el desenvolvimiento propicio para la gestión de sus proyectos de mejora que la beneficien tanto económica como financiera y al mismo tiempo fortalecer su imagen institucional y su presencia firme en el mercado empresarial y comercial al nivel de empresas importantes en el medio.

7.1 Título

Propuesta de actividades para mejorar el efecto negativo de los factores que determinan la complejidad y el caos en la asociación APIAT, evitando mayores implicancias que perjudiquen su desarrollo y avance. Trujillo 2018

Objetivos

Objetivo General

Analizar la necesidad urgente de gestionar y mejorar el efecto negativo que tienen los factores que determinan la complejidad y el caos en la asociación Apiat, impidiendo su desarrollo y avance empresarial. Trujillo 2018.

Objetivos Específicos

- . Orientar a que las actividades se encaminen en el cumplimiento de los objetivos de mejoras para la asociación Apiat.
- . Orientar las distintas formas de actividades propuestas para lograr que la asociación se encamine hacia el avance empresarial.
- . Realizar un seguimiento y control de gestión en todas las áreas de la asociación.

7.2 Importancia

La necesidad y urgencia de las actividades a proponer para mejorar el efecto negativo de los factores que determinan la complejidad y el caos en la asociación Apiat resulta importante de resolver y ejecutar, no solo para la asociación en si sino para todos los

microempresarios de la región a quienes representa como entidad; sino también por ser una asociación reconocida en el medio por ser generadora y motor del ciclo económico del país y fuente de empleo ya que genera miles de trabajos directa e indirectamente a nivel nacional generadora de puestos de trabajo, contribuyendo con ello en el desarrollo del país.

7.3 Determinación de actividades

7.4.1. Asesoría de Gestión administrativa

Realizar la contratación de expertos en la materia en consultoría de gestión empresarial y administrativa con el fin de profundizar en el ámbito de gestión de la organización para ver de forma más clara las deficiencias a mejorar.

Para ello se deberá contratar a un personal especializado en el área: Administrador con mención en gestión empresarial y comercial para trabajar de manera conjunta con los directivos, socios y trabajadores de la asociación.

7.4.1. Ordenamiento contable

Haciendo una auditoria documentaria que lleve consigo el mejoramiento y control de los gastos operativos innecesarios de la empresa como aquellos otros que no pudiesen ser controlados.

Así mismo proponer la implementación de un sistema administrativo y contable para la cobranzas diarias y emisión de reportes contables de manera más rápida y oportuna cuando estos se requieran para la toma de decisiones más rápidas.

Las actividades serán en coordinación con el área contable y los encargados de la misma: Contador

7.4.2. Elaboración de un Plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo Ordenamiento contable

Es de mucha importancia y se requiere se realice en un corto plazo en coordinación con las áreas y personal involucradas que ameriten su participación.

7.4.3. Elaboración del Manual de Organización y Funciones, así como el Reglamento Interno de Trabajo.

Es de mucha importancia y se requiere se realice en un corto plazo en coordinación con las áreas involucradas que ameriten su participación.

7.4.4. Capacitación especializada

Realizar capacitaciones constantes para todos los asociados e involucrados en la empresa; de preferencia del ámbito laboral; fomentando el emprendimiento y empoderamiento de sus empresas, así como incentivar la cultura organizativa dentro y fuera de la asociación; logrando con ello una formación básica, identidad, unión entre los miembros de la asociación, fomentando actividades de sano esparcimiento, entre otros.

REFERENCIAS

VIII. Referencias

- Arango W. (2007). Perspectiva ambiental compleja de las organizaciones y de su administración. (Tesis Doctoral). Universidad de Manizales. Recuperado de: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1051/Arango_Fernandez_Wilfer_Igancio_2007.pdf?sequence=1
- Cornejo, A (2004). “La Complejidad y Caos: Guía para la Administración del Siglo XXI” Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/aca/aca.htm>
- Chávez, N. (2014, Noviembre). La auto-organización en organizaciones que aprenden. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/307953212_La_auto-organizacion_en_organizaciones_que_aprenden
- Del portal PymesyaAutónomos. Disponible en: <https://www.pymesyaautonomos.com/estrategia/factores-internos-factores-externos-lo-que-influye-en-la-actividad-empresarial>
- De Gerencia.com Disponible en: <https://degerencia.com/tema/negocios/emprendedores/empresas-familiares/> consultado el 26 de noviembre del 2018. Recuperado de: <https://degerencia.com/acerca-de/>
- EmprendeFX.com (s/f) LIQUIDEZ ABSOLUTA: DEFINICIÓN Y FÓRMULA DEL RATIO. Recuperado de: <https://emprendefx.com/liquidez-absoluta/>
- Fabra, A (16 enero 2017). Diferencia entre situación económica y situación financiera. Recuperado de: <https://negocios.uncomo.com/articulo/diferencia-entre-situacion-economica-y-situacion-financiera-27003.html>
- Fundación Gestión y Participación Social. Introducción a las Asociaciones. Consultado el 26 de noviembre del 2018. Recuperado de: <http://www.asociaciones.org/guia-de-gestion/asociaciones>

- Fuentes, D. (2015). Modelo de Planificación aplicando la Teoría del caos y la complejidad en instituciones de educación superior privadas en Cataluña, España/familiares en Puebla, México. (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Cataluña. Recuperado de:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384331/TDFG1de1.pdf;jsessionid=0597E44A56269DE08AA4E00D3AB7B9F2?sequence=2>
- Larra, F. (2016). Bases Teórico-metodológicas para el Diagnóstico de Organizaciones Complejas. Recuperado de: http://www.academia.edu/35543905/2016_LARA-ROSANO_Bases_Teo_rico-metodolc_o_gicas_para_el_Diagno_stico_de_Organizaciones_Complejas.pdf
- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2003, febrero 19). Tipos de organización y estructuras organizacionales. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-organizacion-y-estructuras-organizacionales/>
- López Yataco, Evelin Alexandra. (2004, enero 24). Ambiente empresarial y modelo de comportamiento organizacional. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/ambiente-empresarial-y-modelo-de-comportamiento-organizacional/>
- Marcos, L (09 de marzo del 2012). Blog eoi [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Morin E. (sf). Edgar Morin. El padre del pensamiento complejo [Blog]. Recuperado de <http://edgarmorinmultiversidad.org/index.php/component/content/category/60-transdisciplinariedad.html>
- Navas, F. (miércoles, 15 de agosto de 2012). Estudios y Análisis Financiero. [Blog post]. Recuperado de <http://nandis21.blogspot.com/p/razones-de-gestion.html>

Ortiz, J (27 de Abril 2015). “¿QUÉ SON LOS RATIOS FINANCIEROS?”. Recuperado de:
<https://finanzasyproyectos.net/que-son-los-ratios-financieros/>

Pérez, Y (26 agosto 2014). Las organizaciones: Teoría del Caos y la Complejidad; la Participación y su importancia en las empresas. Recuperado de:
<https://www.emprendices.co/las-organizaciones-teoria-del-caos-y-la-complejidad-la-participacion-y-su-importancia-en-las-empresas/>

Poch, R. (25 de junio del 2018). La complejidad empresarial. UH Noticias/El Económico Recuperado de:
<https://www.ultimahora.es/noticias/economico/2018/06/25/1009151/complejidad-empresarial.html>

Salazar Duque, O. (2017). Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina. *Universidad & Empresa*, 19(33), 137-161. Recuperado de:
Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5234>

Sala, R (9 de Septiembre 2016) La situación económica y financiera de una empresa. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/>

Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/asociacion/> consultado el 26 de noviembre del 2018.

Vásquez Rojas, Claudia. (2012, octubre 23). Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/> Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-herramientas/>

ANEXOS

Anexo 1.

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es: Mirtha Marilú Flores Pareja, Alumna de la escuela académico profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre: “La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017”; para lo cual quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de pruebas para medir: La complejidad organizacional y el caos y su efecto en la situación económica y financiera. En caso acepte participar en la investigación, debe afirmar haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada de ellas. Gracias por su colaboración.

La información obtenida se tratará de forma confidencial, ya que sus opiniones serán incluidas en la presente tesis sin tomar datos individuales. Los resultados de la investigación se pondrán a su disposición si es de su interés.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....

Con número de DNI: acepto participar en la investigación: “La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017” de la joven: Mirtha Marilú Flores Pareja.

Día: .../..... /2018.

Anexo 2.
Estados financieros de la asociación Apiat – 2017

Tabla 3.7
Estado de Situación financiera

Estado de Situación Financiera			
al 31 de diciembre del 2017			
(en nuevos soles)			
Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo - APIAT			
Activo		Pasivo	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalente de efectivo	63,526.00	Tributos y aportes al Snp y Essalud por pagar	16,464.00
Cuentas por cobrar pers. acc. sc dir. y ger.	112,840.00	Remuneraciones y participaciones por pagar	9,208.00
Cuentas por cobrar diversas a terceros	112,902.00	Cuentas por pagar a terceros	35,048.00
Otros activos corrientes	3,342.00	Cuentas por pagar diversas – Relacionadas	15,000.00
Total activo corriente	292,610.00	Total pasivo corriente	75,720.00
Activo no corriente		Pasivo no corriente	
Inmuebles, maquinaria y equipo (neto)	3,282,104.00	Obligaciones financieras	0.00
Intangibles	798.00	Total pasivo no corriente	0.00
Activo diferido	50162.00	Total pasivo	75,720.00
Total activo no corriente	3,333,064.00	Patrimonio	
		Capital	3,646,817.00
		Resultados acumulados	119,901.00
		Utilidad o pérdida del ejercicio	-216,764.00
		Total patrimonio	3,549,954.00
Total activo	S/.3,625,674.00	Total pasivo y patrimonio	S/.3,625,674.00

Anexo 3.

Tabla 3.8.
Estado de Resultados

Estado de Resultados	
al 31 de diciembre del 2017	
(en nuevos soles)	
Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de	
Trujillo - APIAT	
Ventas netas o Ingresos por servicios	145,261.00
Costo de ventas	0.00
Utilidad o pérdida bruta	145,261.00
Gastos operativos	
Gastos de administración	(66,169.00)
Gastos de ventas	(295,856.00)
Utilidad o pérdida operativa	-216,764.00
Otros Ingresos y/o Gastos	
Gastos financieros	0.00
Gastos diversos	0.00
Utilidad o pérdida antes de part. e impuestos	-216,764.00
Impuesto a la renta	0.00
Utilidad o pérdida del ejercicio	-216,764.00

Anexo 4.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL Y EL CAOS EN LA ASOCIACION APIAT

(Adaptado por la autora en base a diversas teorías)

I.- Datos personales del encuestado (a):

Género:		Edad:		Estado civil:		Grado de instrucción		Es usted socio:	
Masculino	<input type="checkbox"/>	De 18 a 30	<input type="checkbox"/>	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Fundador	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	De 31 a 40	<input type="checkbox"/>	Casado (a)	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	No fundador	<input type="checkbox"/>
Sector o rubro al que pertenece:		De 41 a 50	<input type="checkbox"/>	Conviviente	<input type="checkbox"/>	Estudios Sup. Técnicos:		Tiempo en años:	
		De 51 a más	<input type="checkbox"/>	Viudo (a)	<input type="checkbox"/>	Completos	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
				Incompletos	<input type="checkbox"/>	Tiene algún familiar que sea socio (a):		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
				Estud. Sup. Universitarios:		Cuantos:		<input type="text"/>	
Calzado	<input type="checkbox"/>	Confecciones	<input type="checkbox"/>			Completos	<input type="checkbox"/>		
Muebles	<input type="checkbox"/>	Maletines	<input type="checkbox"/>			Incompletos	<input type="checkbox"/>		
Artesanía	<input type="checkbox"/>	Restaurantes	<input type="checkbox"/>						

II.- Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con sinceridad todas las preguntas; ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, simplemente su apreciación de acuerdo a su criterio u opinión. Así mismo la información recolectada a través de este instrumento será de manera confidencial.

1. ¿Considera Ud. que su asociación internamente es muy desordenada y conflictiva?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....

.....

2. De las siguientes dificultades internas ¿Cuál o cuáles cree Ud. que generan más conflictos y caos, perjudicando el avance de su asociación?

El Divisionismo Disputa del poder Falta de comunicación Mala información La falta de interés y compañerismo

¿Por qué?

.....

.....

3. De los siguientes aspectos ¿En cuál o cuáles cree Ud. que todo Concejo Directivo debería enfocarse para realizar una buena labor?

Liderazgo Operación y control Trabajo en equipo
 Capacidad de gestión Comunicación

¿Por qué?

.....

.....

4. En su opinión ¿Por qué cree Ud. que todo Concejo Directivo que asuma el cargo de su asociación debe ser eficiente en el desempeño y cumplimiento de sus funciones?

.....

.....

5. Según su opinión ¿Por qué cree Ud. que contar con equipos tecnológicos y una infraestructura moderna impulsaría el avance de su asociación?

¿Porque

.....
.....

6. ¿Le gustaría poder contar con los permisos necesarios para hacer realidad su tan ansiado proyecto de remodelación?

Si No Tal vez

¿Porque

.....
.....

7. ¿¿Cree Ud. que el respeto a las normas, los valores humanos y una buena conducta deben ser bases fundamentales para toda asociación?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....
.....

8. ¿Cree Ud. que su asociación debe contar con estatutos, reglamentos o políticas internas claras para su cumplimiento y ejecución que garanticen la buena marcha de su asociación?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....
.....

9. ¿Se siente Ud. contento de pertenecer a una asociación como la de APIAT?

Si No A veces

¿Por qué?

.....
.....

10. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con los servicios que le brinda su asociación?

Si No A veces

¿Por qué?

.....
.....

11. Según su opinión ¿De qué manera cree Ud. que se proyectaría una mejor imagen como asociación?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fomentando la industria o empresa nacional | <input type="checkbox"/> Generando empleo y puestos de trabajo dignos |
| <input type="checkbox"/> Brindando un buen producto y/o servicio | <input type="checkbox"/> Apoyando Proyectos de bienestar social |
| <input type="checkbox"/> Fortaleciendo la unidad de su gremio o sector | <input type="checkbox"/> Otros como: (Menciónelos) |

¿Por qué?

.....
.....

12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....
.....

13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....
.....

14. De acuerdo a su opinión ¿A cuál o cuáles cambios innovadores y modernos debería adaptarse rápidamente su asociación?

Sistemas Tecnológicos e informáticos Mercadotecnia y/o marketing publicitario
Administrativos y/o de gestión empresarial Otros (Menciónelos)

¿Por qué?

.....
.....

15. ¿Cree Ud. que el incendio ocurrido en el 2016 fue el evento de mayor impacto que originó conflictos y caos en su asociación?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....
.....

16. ¿Cree Ud. que la corriente del niño costero en el 2017 le afectó significativamente en el desarrollo de sus actividades empresariales?

Si No Tal vez

¿Por qué?

.....
.....

17. Según su opinión ¿Cuál o cuáles de los diferentes casos o procesos jurídicos y/o sancionadores cree que han ocasionado conflictos y caos afectando a su asociación?

- Cuestionamiento legal de su local comercial
- Sanciones y cierres impuestos por la MPT (Obras)
- Sanciones y cierres impuestos por Defensa Civil
- Sanciones tributarias impuestas por Sunat y/o Satt
- Procesos o juicios civiles, penales, laborales, etc.

¿Por qué?

.....

.....
18. ¿Cree Ud. que su asociación APIAT es una marca reconocida con un prestigio ganado en el ámbito empresarial?

Local

Regional

Nacional

Internacional

¿Por qué?

.....
.....

19. ¿Cree Ud. que el pertenecer a una asociación reconocida como APIAT ha contribuido para hacer conocida su propia marca?

Si

No

Tal vez

¿Porqué?

.....
.....

20. ¿Cree Ud. que es necesario e importante conocer quiénes son los competidores de su asociación, así como también los de su rubro o sector?

Si

No

Tal vez

¿Porqué?

.....
.....

Con respecto a la pregunta anterior: ¿Qué aspectos cree Ud. que deberían mejorar o implementar?

.....
.....

21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local?

- Las tiendas de los Molls

- C.C El Virrey

- C.C Zona Franca

- C.C La Alameda

- Tiendas en el centro de Trujillo

- Otros (Menciónelos)

¿Porqué?

.....
.....

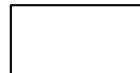
22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?

.....
.....

¡Gracias por su colaboración y tiempo prestado!

Anexo 5

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA APIAT



I.- Datos personales del encuestado (a):

Género: Masculino **Edad:** **Estado Civil:**
Femenino **Sector o rubro al que pertenece:**

Grado de Instrucción:

II.- Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad. Debe marcar cada afirmación que se presenta con un **ASPA (X)** de acuerdo a su criterio, por lo que le solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas. La información proporcionada a través de este instrumento será de manera confidencial.

1. ¿Hace cuantos años se dedica Ud. como empresario en su rubro comercial?

.....

2. ¿En qué régimen fiscal tributa o está acogido actualmente?

Régimen General (RG) Régimen Especial (RER)
Nuevo Rég. Único Simplificado (NRUS) Rég. Mype Tributario (RMT)

3. El lamentable incendio ocurrido en su asociación APIAT en el 2016, trajo consigo innumerables pérdidas económicas. Calcule aproximadamente el monto total que perdió en su stand (incluya infraestructura de su stand, mercaderías, vitrinas, entre otros):

Pérdida económica total: S/- soles aproximadamente

Pérdida económica solamente en mercaderías: S/- soles aproximadamente.

4. ¿Depende Ud. solamente de este stand que posee en la Apiat o cuenta con algún otro?

Dependo solo de mi stand Si cuento con otro stand No cuento con otro stand

5. Después del incendio ocurrido en el 2016 ¿Cuál cree Ud. de todos los eventos mencionados le han perjudicado más económicamente?

- Los desastres ocurridos por el Fenómeno de la corriente del niño
- Sanciones de cierre de su centro comercial por Defensa Civil
- Sanciones de cierre de su centro comercial por Municipalidad – Gerencia de Obras y edificaciones
- El incremento del comercio ambulatorio e informal
- Competencia por las importaciones de productos más baratos
- Otros:

6. De los mencionados: ¿Señale qué problemas personalmente le ocasionó el incendio?

- Deudas con proveedores
- Deudas con entidades financieras
- Deudas Tributarias
- Deudas con trabajadores
- Otros:

7. ¿Con cuántos trabajadores en total contaba Ud. antes y después del incendio del 2016?

Antes contaba con: Ahora cuento con:

8. ¿Con respecto a sus ingresos por ventas mensuales, estos han disminuido o han aumentado después del incendio?

Aumentado En porcentaje equivale aproximadamente a un: %

Disminuido En porcentaje equivale aproximadamente a un: %

9. Con respecto a sus ingresos por ventas mensuales aproximadamente ¿Cuánto eran antes y después del incendio?

Antes del incendio eran:

De S/. 1,000 a 3,000

De S/. 3,000 a 5,000

De S/. 5,000 a 10,000

Otros montos: S/.

Actualmente es:

De S/. 1,000 a 3,000

De S/. 3,000 a 5,000

De S/. 5,000 a 10,000

Otros montos: S/.

10. ¿Sus ingresos totales en efectivo obtenidos producto de sus ventas diarias, cubren todos sus gastos y/o pagos diarios que realiza?

- Siempre cubro todos los gastos diarios
- Casi siempre cubro todos los gastos diarios
- En algunas ocasiones no alcanzo a cubrir los gastos diarios
- Casi nunca puedo cubrir los gastos diarios

11. ¿Con respecto a sus clientes, éstos han aumentado o han disminuido después de los eventos y problemas ocurridos en su asociación?

Aumentado Disminuido Se mantiene igual

12. ¿Cuenta Ud. actualmente con acceso a créditos financieros en cualquier entidad sin ningún problema?

Sí No

13. ¿Sus préstamos fueron obtenidos antes o después del incendio? ¿Cuántos son?

Antes del incendio Después del incendio

Número de préstamos obtenidos: -----

14. Generalmente sus préstamos obtenidos son utilizados para financiar:

- Maquinaria y equipo
- Alquileres
- Impuestos
- Materiales o mercadería
- Pago de Planilla
- Otros (mencione)

15. ¿Realiza Ud. el pago puntual de sus préstamos y/o créditos obtenidos?

Siempre

Nunca

Algunas veces

Ninguna de las anteriores

16. ¿Mantiene actualmente algún préstamo pendiente de pago con alguna entidad financiera?

Sí

No

17. ¿Cuántas personas dependen económicamente de Ud.?

Personas

18. ¿Es Ud. consciente que toda organización necesita recursos económicos para poder cumplir con sus diferentes obligaciones y responsabilidades; así también poder realizar las gestiones necesarias que la beneficien?

Sí

No

19. ¿Actualmente se encuentra al día en los pagos de las obligaciones o aportes con su asociación?

Sí

No

¡Gracias por su colaboración y tiempo prestado!

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Normas, Valores y Conductas	7. ¿Cree Ud. que el respeto a las normas, los valores humanos y una buena conducta deben ser bases fundamentales para toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez																
			8. ¿Cree Ud. que su asociación debe contar con estatutos, reglamentos o políticas internas claras para su cumplimiento y ejecución que garanticen la buena marcha de su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez																
		Satisfacción y Proyección de imagen	9. ¿Se siente Ud. contento de pertenecer a una asociación como la de APIAT? ¿Porque?	- Si - No - A veces																
			10. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con los servicios que le brinda su asociación? ¿Porque?																	
			11. Según su opinión ¿De qué manera cree Ud. que se proyectaría una mejor imagen como asociación? ¿Porque?	- Fomentando la industria o empresa nacional. - Generando empleo y puestos de trabajo dignos. - Brindando un buen producto y/o servicio. - Apoyando Proyectos de bienestar social. - Fortaleciendo la unidad de su gremio o sector. - Otros como: (Menciónelos)																

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Questionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Identidad, Compromiso e Integración	12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos? ¿Porqué?	- Si - No - Tal vez																
			13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez																

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo / /			
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Innovación y adaptación al cambio	14. De acuerdo a su opinión ¿A cuál o cuáles cambios innovadores y modernos debería adaptarse rápidamente su asociación? ¿Porque?	- Sistemas tecnológicos e informáticos. - Mercadotecnia y/o marketing publicitario. - Administrativos y/o de gestión empresarial. - Otros (Menciónelos)																
			15. ¿Cree Ud. que el incendio ocurrido en el 2016 fue el evento de mayor impacto que originó conflictos y caos en su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez																
		Desastres y contingencias	16. ¿Cree Ud. que la corriente del niño costero en el 2017 le afectó significativamente en el desarrollo de sus actividades empresariales? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez																

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Varias	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Procesos y sanciones	17. Según su opinión ¿Cuál o cuáles de los diferentes casos o procesos jurídicos y/o sancionadores cree que han ocasionado conflictos y caos afectando a su asociación? ¿Por qué?	- Cuestionamiento legal de su local comercial. - Sanciones y cierres impuestos por la MPT (Obras). - Sanciones y cierres impuestos por Defensa Civil. - Sanciones tributarias impuestas por Sunat y/o Satt. - Procesos o juicios civiles, penales, laborales, etc.																
			18. ¿Cree Ud. que su asociación APIAT es una marca reconocida con un prestigio ganado en el ámbito empresarial? ¿Porqué?	A nivel: - Local - Regional - Nacional - Internacional																
	Competencia y Posicionamiento de marca	19. ¿Cree Ud. que el pertenecer a una asociación reconocida como APIAT ha contribuido para hacer conocida su propia marca? ¿Porqué?	- Si - No - Tal vez																	
		20. ¿Cree Ud. que es necesario e importante conocer quiénes son los competidores de su asociación, así como también los de su rubro o sector? ¿Porqué? Con respecto a la pregunta anterior: ¿Qué aspectos cree Ud. que deberían mejorar e implementar?	- Si - No - Tal vez																	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Questionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Competencia y posicionamiento de marca	21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local? ¿Porqué?	- Las tiendas de los Molls. - C.C El Virrey. - C.C Zona Franca, - C.C La Alameda, - Tiendas en el centro de Trujillo. - Otros (Menciónelos)																
			22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?	Libre																

- OPINION DE APLICABILIDAD:**
- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
- No procede su aplicación

Trujillo / /			
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Anexo 7

Validez del contenido - Aiken: Medición del Cuestionario sobre la Complejidad organizacional y el caos.

Items	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken sufficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Revelancia	V-Aiken			
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia								
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00			
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	0.95	1.00	1.00	0.99			
Item 3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	0.90	1.00	1.00	0.96			
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1.00	0.90	1.00	0.90	0.95			
Item 5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1.00	0.95	0.90	0.95	0.95			
Item 6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1.00	0.95	0.95	1.00	0.98			
Item 7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0.95	1.00	1.00	0.90	0.96			
Item 8	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	0.80	0.90	0.90	0.80	0.85			
Item 9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0.95	0.90	1.00	1.00	0.96			
Item 10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1.00	0.80	1.00	0.95	0.94			
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0.95	0.95	1.00	0.95	0.96			
Item 12	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0.95	0.90	0.95	0.95	0.94			
Item 13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1.00	0.80	1.00	1.00	0.95			
Item 14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0.95	0.95	0.95	1.00	0.96			
Item 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00			
Item 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	0.95	1.00	1.00	0.99			
Item 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00			
Item 18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	0.95	0.85	0.95	1.00	0.94			
Item 19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	0.95	0.95	0.85	1.00	0.94			
Item 20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0.95	0.90	1.00	1.00	0.96			
Item 21	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1.00	0.80	0.95	1.00	0.94			
Item 22	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	0.85	0.95	0.85	0.85	0.88			
																							V-Aiken					1.0494

Interpretación de Resultados de la validez del contenido - Aiken:

	Coefficientes
Validez débil:	0.00 a 0.80
Validez aceptable:	0.81 a 0.90
Validez fuerte:	0.91 a 1.00

Anexo 8

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez Karina	Docente Universitario	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA					
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Complejidad y Caos	Factores Internos	Desorden y Conflictos	1. ¿Considera Ud. que su asociación internamente es muy desordenada y conflictiva? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				✓												✓		
			2. De las siguientes dificultades internas ¿Cuál o cuáles cree Ud. que generan más conflictos y caos, perjudicando el avance de su asociación? ¿Porque?	- El Divisionismo - Disputa del poder - Falta de comunicación - Mala información - Falta de interés y compañerismo.				✓			✓											✓
		Liderazgo, Gestión y Desempeño	3. De los siguientes aspectos ¿En cuál o cuáles cree Ud. que todo Concejo Directivo debería enfocarse para realizar una buena labor? ¿Porque?	- Liderazgo - Operación y control - Trabajo en equipo - Capacidad de gestión - Comunicación.				✓			✓											✓
			4. En su opinión ¿Por qué cree Ud. que todo Concejo Directivo que asuma el cargo de su asociación debe ser eficiente en el desempeño y cumplimiento de sus funciones?	Libre				✓			✓											✓
		Infraestructura y Equipamiento	5. Según su opinión ¿Por qué cree Ud. que contar con equipos tecnológicos y una infraestructura moderna impulsaría el avance de su asociación?	Libre				✓			✓											✓
			6. ¿Le gustaría poder contar con los permisos necesarios para hacer realidad su tan ansiado proyecto de remodelación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				✓			✓					✓						✓

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cardenas Rodriguez Karina	Universidad Cesar Vallejo Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Identidad, Compromiso e Integración	12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez			✓					✓				✓				✓
			13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				✓				✓				✓				✓

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 31/10/18	18169940		976 367478
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

DATOS GENERALES:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez Karina	Docente Universitaria	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo - Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Innovación y adaptación al cambio	14. De acuerdo a su opinión ¿A cuál o cuáles cambios innovadores y modernos debería adaptarse rápidamente su asociación? ¿Porque?	- Sistemas tecnológicos e informáticos. - Mercadotecnia y/o marketing publicitario. - Administrativos y/o de gestión empresarial. - Otros (Menciónelos)				/				/				/				/
			15. ¿Cree Ud. que el incendio ocurrido en el 2016 fue el evento de mayor impacto que originó conflictos y caos en su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				/				/				/				/
		16. ¿Cree Ud. que la corriente del niño costero en el 2017 le afectó significativamente en el desarrollo de sus actividades empresariales? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez			/				/				/				/		

DATOS GENERALES:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez Karina	Universidad César Vallejo Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Competencia y posicionamiento de marca	21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local? ¿Porqué?	- Las tiendas de los Molls. - C.C El Virrey. - C.C Zona Franca, - C.C La Alameda, - Tiendas en el centro de Trujillo. - Otros (Menciónelos)																
			22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?	Libre																

OPINION DE APLICABILIDAD:
 Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 31/10/18	18169440		946361438
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Solano Salazar Felipe M.	Docente Universitario	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
 Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA					
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Complejidad y Caos	Factores Internos	Normas, Valores y Conductas	7. ¿Cree Ud. que el respeto a las normas, los valores humanos y una buena conducta deben ser bases fundamentales para toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				X				X				X			X			
			8. ¿Cree Ud. que su asociación debe contar con estatutos, reglamentos o políticas internas claras para su cumplimiento y ejecución que garanticen la buena marcha de su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez			X			X			X								X	
		Satisfacción y Proyección de imagen	9. ¿Se siente Ud. contento de pertenecer a una asociación como la de APIAT? ¿Porque?	- Si - No - A veces					X			X					X					X
			10. ¿Se encuentra Ud. satisfecho con los servicios que le brinda su asociación? ¿Porque?						X			X					X					X
			11. Según su opinión ¿De qué manera cree Ud. que se proyectaría una mejor imagen como asociación? ¿Porque?	- Fomentando la industria o empresa nacional. - Generando empleo y puestos de trabajo dignos. - Brindando un buen producto y/o servicio. - Apoyando Proyectos de bienestar social. - Fortaleciendo la unidad de su gremio o sector. - Otros como: (Menciónelos)						X			X				X					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:


Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Solano Salazar Felipe M.	Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Identidad, Compromiso e Integración	12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				X			X				X				X	
			13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez		X					X				X					X

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 30/10/18	18874816		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Solano Salazar Felipe M.	Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Eseobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA					
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Complejidad y Caos	Factores Externos	Innovación y adaptación al cambio	14. De acuerdo a su opinión ¿A cuál o cuáles cambios innovadores y modernos debería adaptarse rápidamente su asociación? ¿Porque?	- Sistemas tecnológicos e informáticos. - Mercadotecnia y/o marketing publicitario. - Administrativos y/o de gestión empresarial. - Otros (Menciónelos)				X									X				X	
		Desastres y contingencias	15. ¿Cree Ud. que el incendio ocurrido en el 2016 fue el evento de mayor impacto que originó conflictos y caos en su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				X				X						X				X
			16. ¿Cree Ud. que la corriente del niño costero en el 2017 le afectó significativamente en el desarrollo de sus actividades empresariales? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				X				X							X			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Solano Salazar Felipe M.	Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Procesos y sanciones	17. Según su opinión ¿Cuál o cuáles de los diferentes casos o procesos jurídicos y/o sancionadores cree que han ocasionado conflictos y caos afectando a su asociación? ¿Por qué?	- Cuestionamiento legal de su local comercial. - Sanciones y cierres impuestos por la MPT (Obras). - Sanciones y cierres impuestos por Defensa Civil. - Sanciones tributarias impuestas por Sunat y/o Satt. - Procesos o juicios civiles, penales, laborales, etc.				X				X			X				X	
			18. ¿Cree Ud. que su asociación APIAT es una marca reconocida con un prestigio ganado en el ámbito empresarial? ¿Por qué?	A nivel: - Local - Regional - Nacional - Internacional				X		X			X							
		Competencia y Posicionamiento de marca	19. ¿Cree Ud. que el pertenecer a una asociación reconocida como APIAT ha contribuido para hacer conocida su propia marca? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez					X			X			X					X
			20. ¿Cree Ud. que es necesario e importante conocer quiénes son los competidores de su asociación, así como también los de su rubro o sector? ¿Por qué? Con respecto a la pregunta anterior: ¿Qué aspectos cree Ud. que deberían mejorar e implementar?	- Si - No - Tal vez				X			X				X					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

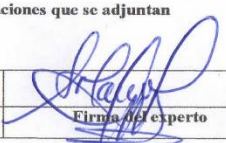
Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Solano Salazar Felipe M.	Universidad Cesar Vallejo Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Competencia y posicionamiento de marca	21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local? ¿Porqué?	- Las tiendas de los Molls. - C.C El Virrey. - C.C Zona Franca, - C.C La Alameda, - Tiendas en el centro de Trujillo. - Otros (Menciónelos)				X			X					X				X
			22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?	Libre			X						X					X		

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 30/10/18	18874816		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Navarro SANTANDER JAVIER	COORDINADORA DE CARRETERA	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Desorden y Conflictos	1. ¿Considera Ud. que su asociación internamente es muy desordenada y conflictiva? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				/				/				/				/
			2. De las siguientes dificultades internas ¿Cuál o cuáles cree Ud. que generan más conflictos y caos, perjudicando el avance de su asociación? ¿Porque?	- El Divisionismo - Disputa del poder - Falta de comunicación - Mala información - Falta de interés y compañerismo.				/				/				/				/
		Liderazgo, Gestión y Desempeño	3. De los siguientes aspectos ¿En cuál o cuáles cree Ud. que todo Concejo Directivo debería enfocarse para realizar una buena labor? ¿Porque?	- Liderazgo - Operación y control - Trabajo en equipo - Capacidad de gestión - Comunicación.				/				/				/				/
			4. En su opinión ¿Por qué cree Ud. que todo Concejo Directivo que asuma el cargo de su asociación debe ser eficiente en el desempeño y cumplimiento de sus funciones?	Libre				/				/				/				/
		Infraestructura y Equipamiento	5. Según su opinión ¿Por qué cree Ud. que contar con equipos tecnológicos y una infraestructura moderna impulsaría el avance de su asociación?	Libre				/				/				/				/
			6. ¿Le gustaría poder contar con los permisos necesarios para hacer realidad su tan ansiado proyecto de remodelación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				/				/				/				/

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Navarro Santander Javier	Universidad César Vallejo Coordinador de Carrera	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Identidad, Compromiso e Integración	12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				/				/				/				/
			13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				/			/				/				/	

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 14 16 18	17843578		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Navarro Santander Javier	Universidad César Vallejo Coordinador de Carrera	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Competencia y posicionamiento de marca	21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local? ¿Porqué?	- Las tiendas de los Molls. - C.C El Virrey. - C.C Zona Franca, - C.C La Alameda, - Tiendas en el centro de Trujillo. - Otros (Menciónelos)				/			/				/				/	
			22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?	Libre		/		/		/		/		/		/		/		/

OPINION DE APLICABILIDAD:
 Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 19/10/18	17843578		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Arias Pesayra Guillermo P.	Universidad Cesar Vallejo Coordinador de Prácticas	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA								
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Complejidad y Caos	Factores Internos	Identidad, Compromiso e Integración	12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos? ¿Porqué?	- Si - No - Tal vez				✓				✓			✓										✓
			13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				✓			✓				✓	✓									

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 19/10/18	18092301		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Arias Pereyra Guillermo P.	Universidad Cesar Vallejo Coordinador de Prácticas	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Innovación y adaptación al cambio	14. De acuerdo a su opinión ¿A cuál o cuáles cambios innovadores y modernos debería adaptarse rápidamente su asociación? ¿Porque?	- Sistemas tecnológicos e informáticos. - Mercadotecnia y/o marketing publicitario. - Administrativos y/o de gestión empresarial. - Otros (Menciónelos)				✓				✓				✓			✓	
			15. ¿Cree Ud. que el incendio ocurrido en el 2016 fue el evento de mayor impacto que originó conflictos y caos en su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez						✓								✓		
		Desastres y contingencias	16. ¿Cree Ud. que la corriente del niño costero en el 2017 le afectó significativamente en el desarrollo de sus actividades empresariales? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez						✓								✓		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Arias Pereyra Guillermo P.	Universidad César Vallejo Coordinador de Prácticas	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Procesos y sanciones	17. Según su opinión ¿Cuál o cuáles de los diferentes casos o procesos jurídicos y/o sancionadores cree que han ocasionado conflictos y caos afectando a su asociación? ¿Por qué?	- Cuestionamiento legal de su local comercial. - Sanciones y cierres impuestos por la MPT (Obras). - Sanciones y cierres impuestos por Defensa Civil. - Sanciones tributarias impuestas por Sunat y/o Satt. - Procesos o juicios civiles, penales, laborales, etc.				✓				✓				✓				✓
			18. ¿Cree Ud. que su asociación APIAT es una marca reconocida con un prestigio ganado en el ámbito empresarial? ¿Por qué?	A nivel: - Local - Regional - Nacional - Internacional				✓				✓				✓				✓
		Competencia y Posicionamiento de marca	19. ¿Cree Ud. que el pertenecer a una asociación reconocida como APIAT ha contribuido para hacer conocida su propia marca? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				✓				✓				✓				✓
			20. ¿Cree Ud. que es necesario e importante conocer quiénes son los competidores de su asociación, así como también los de su rubro o sector? ¿Por qué? Con respecto a la pregunta anterior: ¿Qué aspectos cree Ud. que deberían mejorar e implementar?	- Si - No - Tal vez				✓				✓				✓				✓

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Arias Perayra Guillermo P.	Universidad Cesar Vallejo Coordinador de Prácticas	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Competencia y posicionamiento de marca ¿Porqué?	21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local?	- Las tiendas de los Molls. - C.C El Virrey. - C.C Zona Franca, - C.C La Alameda, - Tiendas en el centro de Trujillo. - Otros (Menciónelos)				✓			✓					✓				✓
			22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?	Libre				✓			✓					✓				✓

OPINION DE APLICABILIDAD:
 Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 19/10/18	18092301		999790982
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:


Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Lavalete Posantes Henry	Universidad César Vallejo Docente Universitario	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Internos	Identidad, Compromiso e Integración	12. ¿Cree Ud. que todos los integrantes de su asociación deben estar identificados y comprometidos en contribuir con el logro de los objetivos y metas propuestos? ¿Porqué?	- Si - No - Tal vez				X			X					X				X
			13. ¿Considera Ud. que incentivar una buena comunicación y trabajo en equipo ayuda a la integración y avance de toda asociación? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez			X				X					X				X

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 30/10/18	17909532		949818825
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Zavaleta Pesantes Henry	Universidad Cesar Vallejo Docente Universitario	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Innovación y adaptación al cambio	14. De acuerdo a su opinión ¿A cuál o cuáles cambios innovadores y modernos debería adaptarse rápidamente su asociación? ¿Porque?	- Sistemas tecnológicos e informáticos. - Mercadotecnia y/o marketing publicitario. - Administrativos y/o de gestión empresarial. - Otros (Menciónelos)				X				X			X					X
			15. ¿Cree Ud. que el incendio ocurrido en el 2016 fue el evento de mayor impacto que originó conflictos y caos en su asociación? ¿Porque?	- Si - No - Tal vez				X				X				X				X
		Desastres y contingencias	16. ¿Cree Ud. que la corriente del niño costero en el 2017 le afectó significativamente en el desarrollo de sus actividades empresariales? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				X				X				X				X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Zavaleta Pesantes Henry	Universidad César Vallejo Docente UCV	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Procesos y sanciones	17. Según su opinión ¿Cuál o cuáles de los diferentes casos o procesos jurídicos y/o sancionadores cree que han ocasionado conflictos y caos afectando a su asociación? ¿Por qué?	- Cuestionamiento legal de su local comercial. - Sanciones y cierres impuestos por la MPT (Obras). - Sanciones y cierres impuestos por Defensa Civil. - Sanciones tributarias impuestas por Sunat y/o Satt. - Procesos o juicios civiles, penales, laborales, etc.				X				X				X				X
			18. ¿Cree Ud. que su asociación APIAT es una marca reconocida con un prestigio ganado en el ámbito empresarial? ¿Por qué?	A nivel: - Local - Regional - Nacional - Internacional			X				X				X				X	
		Competencia y Posicionamiento de marca	19. ¿Cree Ud. que el pertenecer a una asociación reconocida como APIAT ha contribuido para hacer conocida su propia marca? ¿Por qué?	- Si - No - Tal vez				X			X				X				X	
			20. ¿Cree Ud. que es necesario e importante conocer quiénes son los competidores de su asociación, así como también los de su rubro o sector? ¿Por qué? Con respecto a la pregunta anterior: ¿Qué aspectos cree Ud. que deberían mejorar e implementar?	- Si - No - Tal vez			X				X				X				X	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Lavaleta Pesantes Henry	Universidad César Vallejo Docente Universitario	Cuestionario para medir la complejidad organizacional y el caos	Flores Pareja Mirtha Marilú
TÍTULO DEL ESTUDIO: La complejidad organizacional, el caos y su efecto en la situación económica y financiera de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, desde la perspectiva de los socios. Trujillo 2017.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Varias	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Complejidad y Caos	Factores Externos	Competencia y posicionamiento de marca ¿Porqué?	21. De los mencionados ¿Cuál o cuáles cree Ud. que son sus mayores competidores de su asociación a nivel local?	- Las tiendas de los Molls. - C.C El Virrey. - C.C Zona Franca, - C.C La Alameda, - Tiendas en el centro de Trujillo. - Otros (Menciónelos)				X				X				X				X
			22. ¿Cómo espera o imagina Ud. el futuro de su asociación Apiat en unos 5 ó 10 años?	Libre			X				X				X				X	

OPINION DE APLICABILIDAD:
 Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 30/10/18	17909532		949818825
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Anexo 9

Fotos del incendio ocurrido en la Apiat en junio del 2016.



Fuente: Google



Fuente: Google

Fotos del antes y después del incendio de la Apiat.

12

APIAT

**El fuego consumió la vitrina más grande de calzado en Trujillo...
de 131 stands, solo se salvaron 4**

ANTES **DESPUES**

Ingreso por la puerta del Jr. Zela en el CC Apiat lucía abastecido de calzado por ambos lados.

Nótese en la vista de la izquierda, otro pasaje surtido de calzado en ambos lados. Al fondo la puerta de la Av. España

Sólo quedaron fierros retorcidos de los juegos mecánicos donde los niños se divertían en el CC. de Apiat

La vista de la derecha nos muestra como quedó este pasaje.

Fuente: Revista Apiat