



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE SIMULACIÓN DE NEGOCIOS GESINCA PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CAMAG DEL
SECTOR CAMARONERO

AVILA GALLEGOS YAMILETH MARIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE SIMULACIÓN DE NEGOCIOS GESINCA PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CAMAG DEL
SECTOR CAMARONERO

AVILA GALLEGOS YAMILETH MARIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

MODELO DE SIMULACIÓN DE NEGOCIOS GESINCA PARA LA OPTIMIZACIÓN
DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CAMAG DEL SECTOR CAMARONERO

AVILA GALLEGOS YAMILETH MARIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA
28 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Modelo de Simulación de Negocios GESINCA para la optimización de la gestión de la empresa CAMAG del sector camaronero, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO
0702603747
TUTOR - ESPECIALISTA 1



TINOCO EGAS RAQUEL MIROSLAVA
0703523761
ESPECIALISTA 2



SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN
0703529842
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 28 de agosto de 2019 - 11:35

Urkund Analysis Result

Analysed Document: AVILA GALLEGOS YAMILETH MARIA_PT-010419.pdf (D54820402)
Submitted: 8/14/2019 10:16:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, AVILA GALLEGOS YAMILETH MARIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Modelo de Simulación de Negocios GESINCA para la optimización de la gestión de la empresa CAMAG del sector camaronero, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2019



AVILA GALLEGOS YAMILETH MARIA
0704654078

RESUMEN

El propósito de la presente investigación se basó en proponer un modelo de simulación de negocios en una empresa relacionada al sector camaronero. El trabajo investigativo tomó como referencia el estudio realizado por Trillo, Espejo y Hernández en las empresas camaroneras de Venezuela, por ello, se realizó una contextualización sobre la problemática existente, identificando que la camaronera CAMAG no cuenta con mecanismos simuladores, lo que ocasiona que una deficiente gestión empresarial. Utilizando una metodología de carácter descriptiva, explicativa y correlacional, con un método de indagación deductivo se logró cumplir con el objetivo que se fundamentaba en implementar la metodología GESINCA en la camaronera CAMAG para optimizar su gestión empresarial. El modelo propuesto, estaba compuesto por elementos, indicadores y variables, los cuales permitieron realizar una encuesta a los trabajadores de la empresa, misma que permitió evaluar las opiniones y actitudes de los empleados. Los resultados obtenidos muestran que la empresa presenta su mayor deficiencia en las capacidades humanas, así como las capacidades comerciales y sociales. Por ello, con la implementación del modelo de simulación GESINCA la empresa CAMAG obtendrá como ventaja competitiva la mejora de su gestión administrativa, la optimización de procesos y la eficiente venta de sus productos.

Palabras claves: Simulación, Metodología GESINCA, Gestión, Ventaja.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was based on proposing a business simulation model in a company related to the shrimp sector. The research work lost as reference the study carried out by Trillo, Espejo and Hernández in the shrimp companies of Venezuela, therefore, a contextualization was carried out on the existing problem, identifying that the CAMAG shrimp does not have simulatory mechanisms, which causes Poor business management. Using a descriptive, explanatory and correlational methodology, with a deductive inquiry method, the objective that was based on implementing the GESINCA methodology in the CAMAG shrimp farm is achieved in order to optimize its business management. The proposed model was composed of elements, indicators and variables, which allowed a survey of the company's workers to be carried out, do not coincide with the opinions and attitudes of the employees. The results obtained include the company presents its greatest deficiency in human capabilities, as well as commercial and social capabilities. Therefore, with the implementation of the GESINCA simulation model, the CAMAG company protocols as a competitive advantage the improvement of its administrative management, the optimization of processes and the efficient sale of its products.

Keywords: Simulation, GESINCA Methodology, Management, Advantage.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
ÍNDICE DE CUADROS	v
ÍNDICE DE ANEXOS.....	v
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Contextualización	6
1.2 Objetivo general.....	7
1.3 Ventaja competitiva	7
II. DESARROLLO.....	7
2.1 Marco teórico	7
2.2 Objetivos específicos	9
2.3 Metodología del modelo de simulación GESINCA	9
2.4 Propuesta del modelo GESINCA aplicado en la empresa CAMAG	12
III. CONCLUSIONES	14
BIBIOGRAFÍA	15
ANEXOS.....	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Metodología del modelo de simulación GESINCA.....	11
--	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Ponderación de las encuestas.....	12
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.....	17
------------------------	----

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Contextualización

En el mundo de los negocios las organizaciones desempeñan sus actividades a través de procesos relacionados al crecimiento económico, las cuales adoptan nuevas tecnologías que desencadenan un conjunto de fuerzas propulsoras, que conllevan al éxito empresarial.

La European Foundation for Quality Management (EFQM, 2003, citado por Trillo, Espejo y Hernández, 2012) menciona que para lograr el éxito, las empresas indistintamente del sector en el que desarrollan su actividad, tamaño, infraestructura o posición en el mercado; requieren implantar un sistema de gestión adecuado, teniendo en cuenta que la creación de valor no solo depende de recursos físicos sino cada vez más de los intangibles.

Aprovechar recursos, optimizar tiempo, reducir costos y disminuir riesgos, son algunos de los desafíos que actualmente las empresas deben enfrentar. La implementación de métodos simuladores como análisis experimental y eventos visualizados, permiten cumplir con dichos desafíos; según Giraldo y Pinilla (2016) las técnicas de simulación posibilitan representar una contexto real específico a través de un modelo lógico-preciso.

A nivel internacional, Microsoft, American Airlines y la empresa de Seguros Skandia adoptaron desde hace varios años, simuladores de negocios enmarcados en los activos intangibles de la organización (Edvinsson y Malone, 1997, citados por Trillo, et al. 2012).

En Latinoamérica la aplicación de este tipo de simuladores no ocupa un rango significativo. No obstante, en Venezuela los autores Tillo et al. (2012) estudiaron la posibilidad de establecer un modelo de medición de intangibles que posibilite la visualización de los resultados obtenidos, a partir de los movimientos estratégicos realizados por empresas del sector camaronero, mediante de la metodología GESINCA (Gestión-Intangibles-Calidad); obteniendo como resultado la dotación de herramientas con las que es posible encaminar la toma de decisiones según la predisposición del entorno.

Ahora bien, respecto al ámbito local, específicamente en la ciudad de Santa Rosa, provincia El Oro; la mayoría de las empresas relacionadas con el sector camaronero desconocen sobre simuladores enfocados a los negocios, lo que genera problemas de administración y de gestión de control integral.

Si bien es cierto, la industria camaronera en el Ecuador es uno de los sectores cuya actividad no petrolera se ha ido desarrollando y promoviendo a lo largo del tiempo, llegando a ser el segundo producto de exportación del país (González, Barcia y Yuquilema, 2016).

En efecto, el presente trabajo describe la situación de la camaronera Ávila Gallegos cuya sigla es “CAMAG”, una empresa que carece de un modelo de simulación de negocios, lo que afecta su gestión; y por ello, no logra optimizar sus recursos para ser más competitiva en el mercado.

1.2 Objetivo general

Proponer un modelo de simulación de negocios, mediante la implementación de la metodología GESINCA para la optimización de la gestión empresarial de CAMAG.

1.3 Indicadores del problema

- Falta de implementación de un modelo de simulación de negocios.
- Deficiente gestión administrativa.
- Ineficiente optimización de recursos.

1.4 Ventaja competitiva

La aplicación del modelo GESINCA le permitirá a CAMAG desarrollar nuevos proyectos, innovar productos y marcas, promover cultura organizacional, concientizar referente a ética empresarial y concretar actividades de negociación en el mercado (Tillo et al. 2012).

2. DESARROLLO

2.1 Marco teórico

Actualmente el éxito de las organizaciones y su subsistencia en el mercado, depende de sus habilidades de adaptación a las modernas imposiciones competitivas exigidas por el entorno, así como de su destreza de gestión para solventar las cuestiones presentadas (Muñoz, Cabrita, Ribeiro y Diéguez, 2015). Najmaei (2011) citado por Mejía y Sánchez (2014) menciona que la Dinámica de Capacidades, es el elemento fundamental que la empresa debe considerar para lograr competitividad, adaptabilidad e innovación en el entorno.

No obstante, los cambios acontecidos así como la poca predisposición por adaptarse al entorno moderno, incurren en su modo de negociar y en la fijación de ventajas competitivas estables (Mora, Duran, y Zambrano, 2016). Esto debido a que, la mayoría de las compañías desde su creación centran sus esfuerzos en el logro de rendimientos económicos, dejando de lado las capacidades organizacionales que incurren en la gestión administrativa; es decir, trabajan desde la perspectiva de los recursos tangibles más no de los intangibles.

Los autores Apodaca, Maldonado y Máñez (2016) señalan que las capacidades organizacionales son el conjunto complejo de recursos, individuos y procesos que las empresas utilizan para convertir los insumos en bienes y servicios.

Por su parte, Grant (1991) citado por Acosta, Plata, Puentes, y Torres (2019) definen a los recursos tangibles como aquellos que son fáciles de percibir y calcular, pues son estos los que se reconocen y examinan en los estados financieros de la organización. Mientras que, Cuéllar, Vargas y Castro (2012) citados por Aristizabal, Miller, Pérez y Monsalve (2017) conceptualizan a los activos intangibles como los recursos que no poseen cuerpo físico, pero sobre los cuales la empresa conserva derechos y supone obtener beneficios futuros.

Sin embargo, para la correcta gestión empresarial es necesario la utilización de mecanismos simuladores que permitan determinar cambios originados en las variables estudiadas a través del tiempo, así como ejecutar reformas, establecer patrones, estadísticas e indicadores, para con ello, tomar decisiones oportunas, basadas en información precisa.

La simulación tiene su origen en la década de los años 50, en el momento que la informática se introdujo en diversas doctrinas de negocios, por eso, su uso se extendió para diversos propósitos en el contexto interno de la organización (Arias, et. al, 2009, citados por Vásquez y Fajardo, 2017).

Mancilla (1999) citado por León y Cañas (2014) menciona que la simulación es la técnica de proyectar y experimentar con un patrón de un sistema real, cuyo fin es comprender sus relaciones y determinar tácticas de operación. Mejor dicho, la simulación admite plantear un modelo piloto proyectado a realizar imitaciones permitiendo evaluar nuevas tácticas, encaminadas al mejoramiento integral productivo originando un redireccionamiento total hacia el logro de planes estratégicos.

Un simulador de negocios forma parte de un software, que crea un entorno dotado de panoramas que simulan una situación de negocio competitivo que pretende ser lo más certero a la realidad (Marón, 2012, citado por Vásquez y Fajardo, 2017). Para Mesa (1998) citado por Murillo, Bermúdez, Márquez y Díaz (2017) los simuladores son sencillos y adaptables a cualquier situación presente en un país o una empresa.

Por ende, el objetivo de las simulaciones es imitar particularidades y procedimientos innatos de un sistema real (Rodríguez, 2011, citado por Salazar y Alzate, 2018).

A pesar de ello, existen aún empresas que presentan problemas de administración y de gestión de control integral, por la no utilización de instrumentos necesarios que les permitan

conducir su desarrollo organizacional de manera eficaz. Como es el caso de la camaronera CAMAG tomada como objeto de estudio.

2.2 Objetivos específicos

Para el presente caso práctico se plantean los siguientes objetivos específicos, que servirán de base para el desarrollo de la investigación:

- Implementar el modelo de simulación GESINCA en la camaronera CAMAG.
- Corroborar que la metodología aplicada contribuya positivamente en la gestión empresarial de CAMAG.

2.3 Metodología del modelo de simulación GESINCA

El presente caso práctico utilizará el método de indagación deductivo, y de análisis cualitativo-cuantitativo, y el tipo de investigación será descriptiva, explicativa y correlacional, ya que se analizará el entorno de la organización, sus incentivos y el ambiente de trabajo como variables de estudio.

Debido a las exigencias actuales del entorno, el simulador que se toma como referencia es un instrumento de autoevaluación y de apoyo a las estrategias, adaptado al modelo GESINCA (gestión-intangibles-calidad) definido por Trillo y Espejo (2012); el cual plantea la estructura de un modelo de medición de intangibles fundamentado en la calidad total desde el criterio del capital intelectual (Trillo, et al., 2012).

Las características del modelo radican en la sencillez y capacidad de autodiagnóstico, facilidad de uso, permite establecer ponderaciones significativas y con ello determinar la relación entre las estrategias y acciones que conlleva al éxito. Además, el modelo GESINCA está compuesto por elementos, variables e indicadores, tal como se detalla a continuación:

Primer Elemento: Capacidades Humanas.- Son aquellas que incorpora los recursos de conocimientos evidentes y aptitudes personales ejecutadas durante la prestación de servicios en una organización (Trillo, et al., 2012) así como el resultado del progreso histórico social, en el que el hombre las pule para desenvolverse en los diversos contextos económicos-sociales (Rivera, 2016).

VARIABLES del primer elemento: Ejemplaridad del liderazgo y clima laboral, Capacitación estratégica de los recursos humanos y Gestión de la integración de los trabajadores.

Indicadores del primer elemento:

- Ambiente de trabajo.

- Decisiones estratégicas.
- Atención a las sugerencias/reclamaciones.

Segundo Elemento: Capacidades organizativas.- Hacen énfasis a los modelos y directrices de gestión a seguir en el entorno empresarial (Trillo, et al., 2012).

Variables del segundo elemento: Gestión de procesos y Gestión de la innovación.

Indicadores del segundo elemento:

- Inversiones en equipos y métodos.
- Existencia de manuales de procedimiento.

Tercer Elemento: Capacidades comerciales y sociales.- Son los vínculos existentes de la empresa con los elementos de su micro y macroentorno (Trillo, et al., 2012).

Variables del tercer elemento: Posicionamiento comercial y social, y Gestión de compras y ventas.

Indicadores del tercer elemento:

- Redefinición del posicionamiento de mercado.
- Acuerdos para compra de tecnología o mejora de procesos.

Cuarto Elemento: Tendencias del pasado.- Son instrumentos de retroalimentación en el proceso de identificación de estrategias (Trillo, et al., 2012).

Variables del cuarto elemento: Atención al cliente interno y externo, Planificación estratégica y Posicionamiento sectorial.

Indicadores del cuarto elemento:

- Programas de actuación en beneficio de clientes y empleados.
- Procedimientos para identificar fortalezas y debilidades.
- Tendencia positiva de los resultados clave.

Quinto Elemento: Expectativas futuras.- Se refieren a las aspiraciones que la empresa desea obtener, mediante las acciones emprendidas a lo largo del tiempo (Trillo, et al., 2012). Además, sirven como base para la determinación oportuna de objetivos, proyectos y toma de decisiones.

Variables del quinto elemento: Priorización de acciones estratégicas y Objetivos y resultados sectoriales.

Indicadores del quinto elemento:

- Priorización de acciones de mejora.
- Adecuación de objetivos.

Vale decir que el modelo GESINCA, considera a las capacidades organizativas como el elemento fundamental de la organización, pues con una correcta disposición de las mismas, le permite a la empresa contar con capacidades humanas, sociales y comerciales más ágil y eficaces (Trillo, et al., 2012).

De hecho, Boonpattarakan (2012) citado por Hernández (2017) menciona que estas capacidades inciden en el desarrollo de redes de conocimiento, en las que participan conjuntamente personas y recursos, los cuales contribuyen efectivamente en la ejecución de tareas asignadas.

Con lo ya descrito, se presente el siguiente gráfico donde es posible identificar lo explicado anteriormente:

Gráfico 1. Metodología del modelo de simulación GESINCA



Elaborado por: La autora.

Fuente: Trillo et al., (2012)

Por eso, considerando a los fundamentos básicos de gestión de intangibles y calidad total, como primer punto para la implementación del modelo se lleva a cabo la aplicación en una

empresa del sector camaronero, en donde se identifica los problemas que inciden negativamente en su gestión empresarial.

Posteriormente se elabora y administra un cuestionario único, el cual consta de preguntas concernientes a las distintas capacidades empresariales, así como la recolección de información de hechos históricos y de expectativas futuras, mediante el método de medición de la escala de Likert; con el fin de evaluar la opinión y actitudes de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

Por último, se realizan los respectivos análisis de los resultados obtenidos.

2.4 Propuesta del modelo GESINCA aplicado en la empresa CAMAG

La camaronera Ávila Gallegos “CAMAG”, una empresa dedicada a la producción y comercialización de camarón en cautiverio en la ciudad de Santa Rosa, provincia de El Oro; quien presenta falencias en su gestión administrativa, debido a que no cuenta con un modelo de gestión o simulación que oriente de manera efectiva el desempeño de sus actividades.

Por tal motivo, la presente investigación propone la implementación del modelo de simulación GESINCA que ayudará a solucionar los problemas en la gestión de la empresa CAMAG.

En primera instancia, se elaboró un banco de preguntas aludiendo las variables e indicadores de la metodología GESINCA, en relación con los elementos mencionados anteriormente, y para la obtención de la información se utilizó el método Likert con las siguientes escalas: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ligeramente en desacuerdo, 4 ligeramente de acuerdo, 5 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo. De esta manera, se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 1. Ponderación de las encuestas.

Elementos	Ponderación					
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ligeramente en desacuerdo	4 Ligeramente de acuerdo	5 De acuerdo	6 Totalmente en acuerdo
Capacidades humanas	33,33%	21,21%	15,15%	9,09%	21,21%	0,00%
Capacidades organizativas	3,03%	24,24%	12,12%	9,09%	21,21%	30,30%
Capacidades comerciales y sociales	24,24%	18,18%	15,15%	9,09%	12,12%	21,21%
Tendencias del pasado	15,15%	27,27%	36,36%	0,00%	21,21%	0,00%
Expectativas futuras	9,09%	18,18%	15,15%	9,09%	6,06%	42,42%

Elaborado por: La autora.

Aplicación de encuestas con el primer elemento: capacidades humanas

Es posible observar que los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la manera en cómo se llevan a cabo las capacidades humanas, la ponderación obtenida es del 33,33% pues la ejemplaridad del liderazgo y clima laboral no es tan satisfactorio.

Aplicación de encuestas con el segundo elemento: capacidades organizativas

Se evidencia que las capacidades organizativas obtuvieron una ponderación aceptable mayor del 30,30% debido que la empresa centra en mayor parte la gestión de procesos en equipo y métodos, permitiéndole a la misma una correcta gestión de procesos.

Aplicación de encuestas con el tercer elemento: capacidades comerciales y sociales

Las capacidades comerciales y sociales presentan un desacuerdo total del 24,24%, es decir, no cuentan con una mayor aceptación por parte del personal, puesto que ellos consideran que existe una ineficiente redefinición de posicionamiento de mercado, lo que hace que CAMAG se encuentre en desventaja frente a la competencia.

Aplicación de encuestas con el cuarto elemento: tendencias del pasado

Las tendencias del pasado presentan un 21,21% de aceptación pues el procedimiento para identificar fortalezas y debilidades ejercido por la empresa, la planificación estratégica ejercida por la empresa, permite desarrollar una planificación estratégica de mejora para todas las áreas laborales.

Aplicación de encuestas con el quinto elemento: expectativas futuras

Las expectativas futuras denotan un 42,42% de aprobación, lo que quiere decir, que el nivel de aceptación es muy favorable, debido que existe una correcta adecuación de objetivos en la organización, lo que le permitirá cumplir con sus metas propuestas así como crecer en el ámbito que se desenvuelve.

En consecuencia, es posible determinar que la camaronera CAMAG presenta su mayor deficiencia en las capacidades humanas, así como las capacidades comerciales y sociales; problemas que la empresa pretende erradicar con la implementación de la metodología GESINCA, instrumento que ayudará a mejorar su gestión empresarial.

3. CONCLUSIONES

Como se demuestra en la investigación, se realizó una contextualización sobre la problemática existente de la simulación en el sector camaronero; identificando que no ocupa un rango significativo, debido a la poca predisposición por parte de los altos directivos para invertir en softwares o modelos focalizados a mejorar su gestión administrativa.

Se logró cumplir el objetivo general que se basaba en la propuesta de la aplicación del modelo GESINCA en la camaronera CAMAG.

Se pudo indagar varias teorías sobre la simulación en diversos artículos científicos referentes al caso práctico, en especial el realizado por Tillo et al. (2012), que fue tomado como artículo base para el desarrollo de la investigación, mismo que sirvió para cumplir con los objetivos específicos propuestos.

Con la utilización de la metodología GESINCA, la empresa objeto de estudio obtendrá una ventaja competitiva, ya que mejorará su gestión empresarial, los procesos internos y las ventas de sus productos.

El modelo incluía elementos, indicadores y variables, que conllevaron a la aplicación de una encuesta, que sirvió para evaluar la opinión y actitudes de los colaboradores de la camaronera CAMAG.

Se procedió a realizar el análisis respectivo de la empresa, se identificó la problemática y en base a ello, se aplicó el modelo propuesto. Los resultados obtenidos demuestran que CAMAG presenta deficiencias en las capacidades humanas, capacidades comerciales y sociales.

Por eso la aplicación de la metodología GESINCA, la empresa CAMAG podrá mejorar su gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J., Plata, K., Puentes, D. & Torres, M., 2019. Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de literatura. *Revista de Investigaciones*, 13(1), pp. 125-134.
- Apodaca, E., Maldonado, S. & Máynez, A., 2016. La ventaja competitiva desde la teoría de recursos y capacidades (Competitive advantage from resource theory and capabilities). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(1), pp. 69-80.
- Aristizabal, B., Miller, K., Pérez, A. & Monsalve, M., 2017. Los intangibles del desarrollo elemento base de una empresa en el siglo XXI. *Liderazgo Estratégico*, 7(1).
- Giraldo, J. & Pinilla, J., 2016. Simulación de Procesos de Negocios (BPSIM) como Soporte Didáctico en el Aprendizaje de la Gestión de Procesos de Servicio. *Formación Universitaria*, 9(1), pp. 99-108.
- González, V., Barcia, K. & Yuquilema, Y., 2016. Aplicación de Tecnicas de Simulación y mejora de procesos para una Empresa Exportadora de Camarón en el Área de Oficina y Producción. *Engineering Innovations for Global Sustainability*, Issue ISSN: 2414-6390, pp. 1-10.
- Hernández, J., 2017. Capacidades tecnológicas y organizacionales de las empresas mexicanas participantes en la cadena de valor de la industria aeronáutica. *Economía teórica y práctica: Nueva época*, Julio - Diciembre, Issue 47, pp. 65-98.
- León, E. & Cañas, F., 2014. Modelos de simulación en la Escuela de Administración de Negocios. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 15(31), pp. 86-98.
- Mejía, J. & Sánchez, J., 2014. Factores determinantes de la innovación del modelo de negocios en la creación de ventaja competitiva. *Revista del Centro de Investigación*, Julio - Diciembre, 11(42), pp. 105-128.
- Mora, L., Duran, M. & Zambrano, J., 2016. Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), pp. 511-520.
- Muñoz, M., Cabrita, M., Ribiero, M. & Diéguez, G., 2015. Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Julio - Septiembre, 21(3), pp. 346-357.
- Murillo, E., Bermúdez, C., Márquez, J. & Díaz, M., 2017. La incidencia de los simuladores de negocios en la toma de decisiones gerenciales. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 12(1), pp. 315-324.

- Rivera, N., 2016. Las capacidades humanas desde la perspectiva psicológica del profesional competente. *Educación Médica Superior*, 30(4), pp. 390-398.
- Salazar, E. & Alzate, W., 2018. Aplicación de la simulación Monte Carlo en la proyección del estado de resultados. Un estudio de caso. *Espacios*, 39(51), p. 11.
- Trillo, M., Espejo, R. & Hernández, J., 2012. Metodología GESINCA como instrumento de gestión empresarial en la industria camaronera venezolana. *Revista Venezolana de Gerencia*, Julio - Septiembre, 17(59), pp. 482-497.
- Vásquez, C. & Fajardo, L., 2017. La simulación de negocios como una herramienta de aprendizaje empresarial para desarrollar la competitividad. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, Octubre.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

CAPACIDADES ORGANIZACIONALES

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario es parte de una indagación orientada a la evaluación de las opiniones y actitudes frente a la ejecución de las capacidades organizacionales en la empresa que usted labora, con la finalidad de proponer una metodología que ayude a mejorar su gestión empresarial.

Cada pregunta consta de 6 ítems en donde: 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ligeramente en desacuerdo, 4 ligeramente de acuerdo, 5 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo. Le agradecemos su valiosa colaboración.

Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

I. CAPACIDAD HUMANA

¿Cree que el liderazgo ejercido en la empresa promueve un correcto ambiente de trabajo?

1	2	3	4	5	6

II. CAPACIDAD ORGANIZATIVA

¿Considera que las inversiones en equipos y métodos permiten una correcta gestión de procesos?

1	2	3	4	5	6

III. CAPACIDAD COMERCIAL Y SOCIAL

¿Considera que la redefinición del posicionamiento de mercado le permite a CAMAG tener control total en el ámbito comercial y social?

1	2	3	4	5	6

IV. TENDENCIA DEL PASADO

¿Se realizan constantemente procedimientos que ayuden a identificar fortalezas y debilidades para desarrollar una planificación estratégica adecuada?

1	2	3	4	5	6

V. EXPECTATIVA FUTURA

¿La adecuación de objetivos, le permite a CAMAG obtener acciones estratégicas que le permitan cumplir con sus metas propuestas?

1	2	3	4	5	6