

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema:** “El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciados en Administración de Empresas

AUTORES: Cumbal Cacuango Edison Javier  
Pantoja Miño Naida Maricela

TUTORA: Ing. Malquín Vera Sonia Marilú, MSc.

Tulcán, 2022.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Cumbal Cacuangó Edison Javier y Pantoja Miño Naida Maricela con el número de cédula 1726101247 y 0450079009 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



---

Ing. Malquín Vera Sonia Marilú, MSc.

**TUTOR**

Tulcán, diciembre de 2022

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Cumbal Cacuangó Edison Javier y Pantoja Miño Naida Maricela con cédula de identidad número 1726101247 y 0450079009 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

Cumbal Cacuangó Edison Javier

**AUTOR**



---

Pantoja Miño Naida Maricela

**AUTORA**

Tulcán, diciembre de 2022

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Cumbal Cacuangó Edison Javier y Pantoja Miño Naida Maricela declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Cumbal Cacuangó Edison Javier

**AUTOR**



---

Pantoja Miño Naida Maricela

**AUTORA**

Tulcán, diciembre de 2022

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mis agradecimientos a mis padres quienes siempre han estado presentes para brindarme su apoyo y cariño incondicional durante todos mis estudios universitarios y etapas de mi vida.

De manera muy especial mediante la siguiente investigación quiero dar mis más sinceros agradecimientos a la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y en ella de igual manera agradecer a todos y cada uno de los docentes que con profesionalismo, ética y responsabilidad han sabido encaminar mi formación profesional.

También agradezco a mi tutora MSc. Sonia Malquín quien me ha brindado su apoyo y conocimiento en mi formación universitaria, por brindarme su asesoría permanente, impartiendo sus conocimientos de forma práctica para la culminación exitosa de esta investigación.

Cumbal Cacuango Edison Javier

A Dios por ser guía, apoyo, luz para mi camino y por darme la fuerza necesaria en los momentos difíciles.

A mis padres Iván y Teresa, con su apoyo incondicional he podido alcanzar esta meta y gracias a que han formado en mi un carácter luchador para afrontar retos y problemas que se presenten en mi vida.

A mis hermanos Yuly y Jefferson que más que unos hermanos son mis mejores amigos.

A mis maestros, desde el primer día de clases impartieron conocimientos académicos, experiencias y consejos que me han ayudado a terminar esta etapa.

Naida Maricela Pantoja Miño

## DEDICATORIA

Dedico con mucho cariño esta investigación a mis padres quienes son mi mayor motivación para esforzarme día a día y con su apoyo incondicional me han permitido formarme profesionalmente, les agradezco por ser mi ejemplo de que con esmero y decisión se puede alcanzar todas las metas.

A mi novia e hija por ser parte fundamental de mi vida, con alegrías, paciencia y amor incondicional han sido mi motivación para dar mi mayor esfuerzo en mis estudios, quiero agradecer por todo el apoyo que siempre me han brindado.

A toda mi familia, amigos y docentes que han formado parte de mi vida universitaria, me han brindado su apoyo, motivación y experiencias desde el inicio de mis estudios en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi hasta la finalización de mi formación.

A todos muchas gracias.

Cumbal Cacuango Edison Javier

Dedico este trabajo con todo mi amor y cariño a mis padres, quienes siempre han confiado en mis capacidades y me han apoyado para convertir mis sueños en una realidad.

Pantoja Miño Naida Maricela

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>I. PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>18</b>
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	18
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
2.2.1. Sector real o no financiero de la Economía Popular y Solidara.....	20
2.2.2. Capital intelectual.....	23
2.2.3. Productividad.....	28
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	<b>32</b>
3.1.1. Enfoque .....	32
3.1.2. Tipo de investigación .....	32
<b>3.2. HIPÓTESIS</b> .....	<b>33</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	<b>33</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS</b> .....	<b>34</b>
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> .....	<b>35</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>38</b>
<b>4.1. La baja relación entre el capital intelectual y la productividad en las organizaciones de la EPS.</b> .....	<b>39</b>
4.1.1. Relación de las dimensiones de CI y productividad.....	40

4.1.2. Correlación de las organizaciones de producción y servicios.....	41
<b>4.2. Las dimensiones de capital humano, estructural y relacional como factores del CI por tipo de organización. ....</b>	<b>42</b>
4.2.1. El conocimiento, la destreza y la experiencia como generadores de valor del CH considerando el tipo de organización.....	43
4.2.2. La organización, los procesos internos y la innovación como componentes del CE considerando el tipo de organización.....	48
4.2.3. La satisfacción, la fidelidad y la sensibilidad de los clientes como elementos del CR considerando el tipo de organización. ....	49
<b>4.3. Las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad como factores de la productividad. ....</b>	<b>51</b>
4.3.1. La eficiencia en el uso de recursos, horas de trabajo y actividades dentro de las organizaciones de EPS.....	52
4.3.2. La eficacia en el producto, cliente y mercado dentro de las organizaciones de EPS. ....	55
4.3.3. Efectividad de las organizaciones para cumplir las exigencias del cliente. ....	56
<b>4.4. La utilidad de las capacitaciones en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria.....</b>	<b>58</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	60
5.2. RECOMENDACIONES .....	61
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>63</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>68</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Definición y operacionalización de variables .....	34
<b>Tabla 2.</b> Valor de los parámetros del cálculo muestral .....	36
<b>Tabla 3.</b> Correlación por dimensión de las variables independiente y dependiente .	41
<b>Tabla 4.</b> Correlación por tipo de organización .....	41
<b>Tabla 5.</b> Valor de los factores del CI considerando el tipo de organización .....	42
<b>Tabla 6.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de producción .....	45
<b>Tabla 7.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de servicio .....	47
<b>Tabla 8.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de producción .....	48
<b>Tabla 9.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de servicio .....	49
<b>Tabla 10.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de producción .....	50
<b>Tabla 11.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de servicio .....	51
<b>Tabla 12.</b> Valor de los factores de productividad considerando el tipo de organización .....	52
<b>Tabla 13.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de producción .....	53
<b>Tabla 14.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de servicio .....	54
<b>Tabla 15.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de producción .....	56
<b>Tabla 16.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de servicio .....	56
<b>Tabla 17.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la efectividad en las organizaciones de producción .....	57
<b>Tabla 18.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la efectividad en las organizaciones de servicio .....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC .....	68
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	70
<b>Anexo 3.</b> Organizaciones del sector no financiero del cantón Lago Agrio .....	72
<b>Anexo 4.</b> Clasificación de las organizaciones del sector no financiero.....	72
<b>Anexo 5.</b> Encuesta .....	73
<b>Anexo 6.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de consumo.....	75
<b>Anexo 7.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de vivienda.....	75
<b>Anexo 8.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de consumo.....	75
<b>Anexo 9.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de vivienda.....	75
<b>Anexo 10.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de consumo.....	75
<b>Anexo 11.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de vivienda.....	75
<b>Anexo 12.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de consumo.....	76
<b>Anexo 13.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de vivienda .....	76
<b>Anexo 14.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de consumo.....	76
<b>Anexo 15.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de vivienda .....	76
<b>Anexo 16.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de vivienda.....	76
<b>Anexo 17.</b> Valor promedio del nivel de acuerdo de la efectividad en las organizaciones de vivienda .....	76

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el Capital Intelectual (CI) y la productividad de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio. Por una parte, el CI es el activo intangible compuesto por el Capital Humano (CH), Capital Estructural (CE) y Capital Relacional (CR). Por otra parte, la productividad es un resultado empresarial que comprende la eficiencia, eficacia y efectividad. El enfoque de la investigación es mixto de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. La población fue de 266 organizaciones en estado activo, de este total se calculó una muestra de 158 entidades del sector popular y solidario en las que para recolectar la información se utilizó una encuesta estructurada dirigida a los trabajadores con más tiempo de permanencia en la organización para obtener información más precisa. Como medida para asociar las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo un valor de 0,66 considerado positivo bajo, además se encontró que las organizaciones de producción son las que mantienen una relación más alta en las variables con un valor de 0,74 mostrando una ligera ventaja frente a los otros tipos de organizaciones. En este contexto, se identificó que en las organizaciones no se administra bien el CI, por lo tanto, se recomienda planificar capacitaciones dirigidas a los representantes legales que les permita visionar la gestión de un CI que contribuya a la mejora de resultados.

**Palabras clave:** Capital Intelectual, Productividad, Economía Popular y Solidaria.

## ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between Intellectual Capital (IC) and the productivity of the Popular and Solidarity Economy (PSE) organizations of the Lago Agrio canton. On the one hand, IC is the intangible asset made up of Human Capital (HC), Structural Capital (SC) and Relational Capital (RC). Nonetheless, productivity is a business result that includes efficiency, effectiveness and effectiveness. The research approach is mixed: exploratory, descriptive and correlational. The population was 266 organizations in active status, from this total a sample of 158 entities of the popular and solidarity sector was calculated, in which to collect the information a structured survey was used aimed at workers with the longest stay in the organization to get more accurate information. As a measure to associate the variables, the Pearson correlation coefficient was used, a value of 0.66 considered low positive was obtained. In addition, it was found that the production organizations are the ones that maintain a higher relationship in the variables with a value of 0.74 showing a slight advantage over other types of organizations. In this context, it was identified that organizations do not manage CI well, therefore, it is recommended to plan training for legal representatives that allows them to view the management of CI that contributes to improving results.

**Keywords:** Intellectual Capital, Productivity, Popular and Solidarity Economy.

## INTRODUCCIÓN

Para un eficiente desarrollo de esta investigación se siguió una estructura de Trabajo de Integración Curricular (TIC) mismo que se divide en 7 capítulos: el problema, fundamentación teórica, metodología, resultados y discusión, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

En el capítulo I se habla sobre la problemática de la investigación que radica en la deficiente gestión del CI y su relación sobre los resultados empresariales como la productividad de las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio, de esto se justifica y se explica la necesidad del estudio y se plantea objetivos.

En el capítulo II se retoman otras investigaciones similares realizadas en los últimos años, esto con la finalidad discutir y comparar los resultados, así mismo, se toman en cuenta conceptualizaciones de la Economía Popular y Solidaria y de las variables de estudio. Para el CI se trabaja con la teoría de Recursos y Capacidades de la autora Edith Penrose y para la productividad se trabaja con la teoría Gestión de la Productividad del autor Prokopenko.

En el capítulo III se indica la metodología utilizada, se trabajó con un enfoque mixto debido a que se busca probar una hipótesis y se hace un análisis estadístico de datos numéricos, es de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para la asociación de las variables. La productividad en las organizaciones de EPS de Lago Agrio se midió tomando en cuenta las aptitudes de los trabajadores, más no datos cuantitativos, se registró en escala de likert tomando en cuenta que 1 equivale a "totalmente en desacuerdo" y 5 equivale a "totalmente de acuerdo".

En el capítulo IV se aborda los resultados y discusión, se inicia retomando datos de antecedentes para compararlos con los resultados de esta investigación, a continuación, se determina la correlación de las variables y se analiza los valores promedio por dimensiones y constructos de cada tipo de organización, tomando en cuenta que cada variable cuenta con tres dimensiones y cada dimensión se compone de tres constructos.

En el capítulo V se exponen las conclusiones, se especifica que la correlación entre las variables es baja, de modo que el CI no está siendo bien gestionado para que

influya en la productividad, para remediar esto, de manera general se recomienda a las organizaciones planificar capacitaciones para los representantes legales y los trabajadores, capacitaciones relacionadas a su área de trabajo que les permita desenvolverse mejor en su puesto laboral.

En el capítulo VI se enlistan las referencias tales como artículos científicos, libros, tesis, sitios web, documentos legales, entre otros, mismos que fundamentan la investigación.

En el capítulo VII se enlistan los anexos que sustentan la información, entre el más relevante se encuentra la encuesta estructurada que se le aplicó al trabajador con más años de experiencia, este instrumento de recolección de datos fue revisado por expertos en el tema el Alfa de Cronbach dio un valor de 0,81 de fiabilidad.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La baja relación entre el Capital Intelectual y la productividad de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador ha ocasionado un desaprovechamiento del potencial que puede ofrecer una buena administración del CI para generar mejores resultados en la productividad y por el contrario el desconocimiento del CI que posee cada organización provoca que no puedan direccionar sus esfuerzos en obtener beneficios de los recursos intelectuales que tiene la organización, así mismo las MiPymes ecuatorianas tienen debilidades en la administración del CI y su aprovechamiento, el desconocimiento hace que las organizaciones no presten la importancia necesaria a la administración del CI, sino que por el contrario su trabajo se viene desarrollando de forma empírica sin prestar la atención necesaria a la relación entre el CI y la productividad para obtener buenos resultados.

En Ecuador, en el año 2017 aproximadamente tres millones de organizaciones PyMES iniciaron sus operaciones pero la mayoría fracasó antes de superar los tres meses de existencia debido a que estas organizaciones no nacen por la oportunidad de mercado, sino que su origen se basa en la necesidad de los emprendedores, por lo cual no han realizado los estudios de mercado que les permita conocer el CI que necesitan, la formación del personal, los equipos y procesos que deberán emplear y aún menos la implementación de factores como la innovación, reinención de sus productos, mejora de procesos y la combinación del CI con los resultados de la organización. La creación de organizaciones sin el correcto estudio de su CI ha provocado que la administración sea deficiente cuando se requiere ser más productivos y la poca importancia en ofrecer una formación continua a sus trabajadores en temas que les sirva para mejorar en sus actividades dentro de su puesto laboral ocasiona un desperdicio de capacitaciones poco útiles.

En la Provincia de Sucumbíos el CI se encuentra poco desarrollado y el desconocimiento de este genera bajo interés en los representantes de las organizaciones por administrarlo de mejor manera, pues desconocen de los beneficios que les puede generar administrar su CI para obtener resultados positivos en sus operaciones comerciales, en este contexto el CI no es un tema que las organizaciones conocen suficiente y no trabajan por gestionarlo de mejor manera, esto se ha visto evidenciado cuando las capacitaciones recibidas por los trabajadores no se ajustan a los requerimientos que ellos necesitan y en ocasiones se encuentran en puestos de trabajo con un perfil distinto a la formación que los trabajadores pueden tener, así mismo en otros casos la ubicación de los trabajadores dentro de la organización no se realiza con un estudio anticipado sino que se busca cubrir una vacante con el trabajador que aparentemente es la mejor opción o con la persona que se encuentre disponible para dicho puesto.

Similar a esto, en el cantón Lago Agrio se evidencia que las deficientes capacitaciones a las personas debilitan y retrasa el sector económico. El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del Cantón Lago Agrio ha identificado que la productividad es baja, debido al escaso conocimiento de las personas en diferentes sectores de la economía, lo que ocasiona el incorrecto uso de recursos que ofrece el cantón. La baja productividad, está relacionada con la escasa capacitación al productor del cantón que realiza su actividad de acuerdo con sus tradiciones y no a técnicas desarrolladas mediante capacitaciones y formación continua, lo cual ocasiona un mal uso de los recursos disponibles por la organización, sumado a esto el desconocimiento del CI, queda en evidencia que las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio se encuentran retrasadas en la administración del CI y su nivel de aprovechamiento es muy bajo. En el cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria existen 266 organizaciones en estado activo (ver anexo 1), estas organizaciones tienen poco desarrollado su capital intelectual y su gestión para mejorar su relación con la productividad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo se relaciona el capital intelectual con la productividad de las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos?



### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Los constantes cambios que se viven actualmente en el entorno influyen sobre el normal desarrollo de las organizaciones, es decir, sobre la forma en que la entidad utiliza y distribuye el conocimiento y destrezas de sus trabajadores para lograr los objetivos. En este sentido, la investigación determina los factores que las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria deben mejorar para mantener su capital intelectual en óptimas condiciones y ser competitivas en el mercado, además de encaminar para la formación de mejores ambientes laborales en las organizaciones.

La importancia de la investigación radica en medir la relación existente entre el capital intelectual y la productividad, la información obtenida permite a las entidades determinar estrategias para que las organizaciones puedan aprovechar al máximo la capacidad de su capital intelectual en beneficio mutuo de las organizaciones del sector de Economía Popular y Solidaria del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos.

Además, con los resultados se espera guiar a los representantes legales a una buena gestión del CI y tomar medidas correctivas de ser el caso en los factores que influyen de forma negativa sobre la productividad y generan un impacto en todos los actores de la empresa, permitiendo identificar los requerimientos y necesidades de los trabajadores para que se generen mejores climas laborales que aporten a su desempeño y por ende los valores económicos.

Los principales beneficiarios son las organizaciones de sector Económico Popular y Solidario, sus asociados, clientes, proveedores, trabajadores e indirectamente demás organizaciones del sector que pueden emular una buena administración del capital intelectual y en general contribuir a la dinamización de la economía local.

En cuanto al aporte metodológico, el instrumento de recolección de información se diseña ajustado a cualquier tipo de organización considerando aptitudes de los trabajadores, por tanto, está disponible para ser aplicado en diferentes entidades sean o no del sector Económico Popular y Solidario, instrumento que ayuda a identificar la relación entre el CI y la productividad para la toma de decisiones según la realidad de cada caso.

La investigación es viable gracias a la apertura dada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se encuentra la base de datos de las organizaciones del cantón Lago Agrio y la cooperación por parte de las entidades para proporcionar la información necesaria en la investigación, lo que permite tener datos de primera mano.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### 1.4.1. Objetivo General

- Determinar el capital intelectual y su relación en la productividad de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de las dimensiones del capital intelectual en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos.
- Determinar el nivel de las dimensiones de la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.
- Determinar los factores del capital intelectual que más se relacionan con la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos?
- ¿Cuáles son las características del capital humano, estructural y relacional de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos?
- ¿Cuáles son las características de eficiencia, eficacia y efectividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos?
- ¿Qué factores del capital intelectual tienen más relación con la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una primera investigación realizada por Pardo et al. (2017) titulada “Valoración del capital intelectual y su impacto en la rentabilidad financiera en empresas del sector industrial del Ecuador”, manifiestan que si se realiza un análisis en una empresa desde un punto de vista económico-financiero el valor contable se da por la suma de los activos tangibles, es importante conocer que la investigación en curso tiene una estrecha relación por lo que ambas investigaciones buscan conocer a cerca del capital intelectual. Por otro lado, los recursos intangibles cada vez son más importantes para las empresas, sin embargo, aunque el capital intelectual (personas, estructura y capital relacional) no se refleja en los estados financieros de las empresas, los gerentes carecen de conocimiento sobre la importancia y valoración de los activos intangibles, estos patrones y cómo afectan los rendimientos financieros de una organización.

Una segunda investigación realizada por Fernández et al. (2022) sobre “El capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas” busca medir cual es la influencia que tiene el capital intelectual sobre el desempeño organizacional de las MiPymes en el Perú mediante una investigación cuantitativa de carácter correlacional, explicativa y descriptiva, en esta investigación se aplicó un cuestionario validado para la recolección de información y la muestra estuvo conformada por 213 empresas que fueron seleccionadas por un muestreo por conveniencia. Durante la investigación los autores identificaron que existe una relación moderada entre el capital intelectual y el desempeño de las organizaciones con un coeficiente de correlación de  $r=0.322$  de esta manera se entiende que una buena gestión del capital intelectual influye en un buen desempeño organizacional de las MiPymes peruanas.

Algo similar a la investigación se evidencia en la industria del cuero ecuatoriana, Erazo y Narváez (2020) estudiaron sobre la gestión del CI y el impacto generado sobre

la efectividad organizacional en el sector, en el estudio, para el diagnóstico de las variables se tomó en cuenta la combinación de los métodos cualitativo y cuantitativo para tener información numérica, escrita, verbal y visual. En cuanto a la metodología, por una parte, se hace la descripción a las fases para el proceso de diagnóstico, para ello se utiliza el método Delphi en 11 expertos mediante tres rondas de feedback, por otra parte, la muestra fue de 189 personas con el procesamiento de datos en SPSS versión 23. El estudio arroja resultados que explican la realidad de las industrias del cuero y calzado en su efectividad organizacional, están sumergidas en altos costos de las unidades económicas generado en gran parte por una deficiente gestión del CI.

Así mismo, existe información publicada en la actualización del PDOT del cantón Lago Agrio, en el apartado del Componente Económico Productivo la GEOPLADES, Geografía, Planificación y Desarrollo Cía. Ltda. (2020) establece que en el cantón sufre de una deficiente gestión del CI lo que genera problemas como la baja productividad dada por el inadecuado aprovechamiento de los recursos, deficiencia en la gestión turística y zonas productivas vulnerables frente a amenazas naturales, estos problemas se presentan en toda la población afectando la economía local con la pérdida de ingresos económicos estables.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Sector real o no financiero de la Economía Popular y Solidara**

La Economía Popular y Solidaria se conforma por organizaciones integradas de forma colectiva o individual, tiene la finalidad de ejercer una actividad comercial de intercambio de bienes y servicios empleando valores para lograr un buen vivir en el entorno, en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018) se establece que:

Se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su

actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (p.4)

Así también, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su Boletín de Coyuntura N°1 (2012) menciona que:

En Ecuador, el sector económico popular y solidario se define como el conjunto de formas de organización económica-social en las que sus integrantes, colectiva o individualmente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios. (p.2)

El Sector Popular y Solidario se clasifica en: sector cooperativo, sector asociativo, sector comunitario y unidades económicas populares. En cuanto al sector cooperativo en la LOEPS (2018) se menciona que:

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (p.10)

A cerca del sector asociativo en la LOEPS (2018) se define como:

Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la presente Ley. (p.5)

Con respecto al sector comunitario en la LOEPS (2018) se establece que:

Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la

producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley. (pp. 8-9)

Sobre las unidades económicas populares en la LOEPS (2018) se definen como:

Las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad. (p. 23)

Por otra parte, la Economía Popular y Solidaria cuenta con dos sectores: el sector real o no financiero y el sector financiero. De acuerdo con el panorama SEPS desarrollado por la superintendencia del EPS para el año 2021 se tiene que la Economía Popular y Solidaria está conformada por dos sectores: el Financiero y el No Financiero. Por tanto, el sector real es el No Financiero o también conocido como sector Real de la Economía Popular y Solidaria (SNFPS), el cual engloba un sector asociativo, cooperativista y comunitario.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) en su publicación Panorama SEPS menciona que:

El Sector No Financiero o Real de la Economía Popular y Solidaria (SNFPS) se encuentra conformado por 15 172\* organizaciones que pertenecen al sector asociativo (82%), cooperativista (17%) y comunitario (1%); organizaciones que congregan a 463 679 socios únicos.

De esta forma, el 98% de las 15 172 organizaciones se agrupan en la actividad productiva (50%) y la de servicios (48%). Adicionalmente, dentro de cada actividad económica, existe una agrupación por sector; así, dentro de la actividad productiva, el 65% se concentra a su vez en el sector agropecuario y el 25% en el textil, mientras que, dentro de la actividad de servicios, el 37% se agrupa en el sector de limpieza y mantenimiento, el 25% en transporte y el 19% en alimentos.

### 2.2.2. Capital intelectual

Al hablar de la teoría de Recursos y Capacidades de la autora Edith Penrose en 1958 se trata a los recursos de la empresa como el conjunto de recursos productivos que buscan cumplir diferentes fines de naturaleza tangible e intangible, pero esto no es todo, además del fin que buscan los recursos lo que más interesa es el servicio que prestan, es decir, el modo en que se emplean los recursos para lograr dar un buen servicio y generar mayor capacidad de producción, así mismo, la relación de estos recursos con los de otras áreas o departamento, su interacción y los servicios que juntos logren dar.

En este contexto se habla del capital intelectual como el recurso más importante de la empresa, este término ha llegado a evidenciarse desde que una empresa u organización establece buenas relaciones internas y externas. Las principales relaciones internas son los procesos sistematizados y la comunicación entre los trabajadores y empleadores. En cuanto a las relaciones externas se tienen a clientes y proveedores. Larios (2009) menciona que el capital intelectual:

Se convierte en un imperativo para lograr la supervivencia y crecimiento de las empresas, la visión de que las organizaciones necesitan estar cerca de y conocer quiénes son los consumidores, quiénes utilizan y demandan sus productos o servicios, las características de los mercados, la gama de productos y procesos contra los que compiten. (p.105)

En un estudio más profundo que realizó Vega (2016) "entiende por Capital Intelectual el conjunto de activos intangibles que posee cualquier entidad de naturaleza social, relacional y estructural" (p.37). Esto quiere decir que cualquier empresa sin importar su tamaño o giro económico tiene capital intelectual, depende de su administrador que este activo intangible genere beneficios para la entidad.

El capital intelectual está compuesto por tres dimensiones: capital humano, estructural y relacional. En cuanto al capital humano Larios (2009) menciona que.

Se ha definido el capital humano como el valor económico potencial de la capacidad de una persona o de la sociedad activa de un país, adquirido mediante experiencia o conocimiento reside en los miembros de la organización y permite generar valor a la empresa. (p.108)

En resumen, el capital humano es el conocimiento y la capacidad en el desarrollo eficiente de las actividades que de los trabajadores adquieren a través de la experiencia y capacitación brindada por instituciones de educación superior o por las empresas en las que desempeñan una función acorde a sus conocimientos, lo cual aporta significantes beneficios a la empresa.

Así mismo, la formación del personal de acuerdo con Agudelo (2019) es “la adquisición de conocimientos que le posibilitan a los colaboradores desarrollar competencias para desempeñar mejor su trabajo, incrementando su productividad y su motivación, siendo una evidente ventaja competitiva” (p. 118). En otras palabras, la formación del personal implica una inversión mas no un gasto, debido a que el rendimiento que se espera tras la capacitación del personal debe evidenciarse en los resultados empresariales y generar rentabilidad.

Es indispensable también contar con destreza laboral en los trabajadores para llegar a un buen CH, para Guevara (2016) esta destreza hace referencia a “los principios del desempeño, que habla acerca de trazarse metas, para de esta manera todos llegar al mismo lugar, esto mejora el comportamiento de forma que los empleados enfoquen todo esfuerzo al cumplimiento de las metas” (p.16). En tal sentido la destreza laboral es la capacidad del trabajador de cumplir las metas mediante el nivel desempeño del trabajador, en este contexto, el autor afirma que “El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos” (p.17). De modo que para alcanzar el éxito en las organizaciones es importante administrar la destreza laboral, capital intangible y propio de cada trabajador.

La experiencia en el cargo es otro factor necesario para forjar un CH idóneo, Miranda (2016) menciona que “el capital humano se forma por las personas, no por la mano de obra, por la experiencia que tienen dentro y fuera de la empresa, por la capacidad de resolver problemas casi instantáneamente gracias a su conocimiento y destreza” (p.21). en tal sentido, la experiencia es el conjunto de conocimientos de una persona adquiridos dentro o fuera de la organización que aportan significativamente valor a la empresa, el cual se evidencia en los resultados financieros y relacionales.



Por otra parte, Larios (2009) hace referencia a la segunda dimensión que compone al capital intelectual, el capital estructural, mencionando que.

El capital estructural está constituido por todo aquello que ha fomentado la organización y que la distingue de otras. Está representado por el conocimiento de las personas que se integra a los procesos internos y tecnologías de la organización, a los procedimientos y a los sistemas de trabajo que han desarrollado. (p.109)

En síntesis, el capital estructural de la empresa comprende los procesos sean o no sistematizados que los trabajadores han desarrollado en base a sus conocimientos y experiencias, procesos que están presentes en todas las áreas de la empresa, ajustados a la necesidad de cada realidad.

Para lograr un buen capital estructural es indispensable una buena organización, misma que consta en generar comunicación eficiente entre los colaboradores y demás actores relacionados con la empresa, en este contexto, es indispensable invertir en información, las empresas destinan presupuesto para invertir en sistemas de información (intangibles) o equipos (tangibles) que les mejore la comunicación interna y externa de la organización, es así que, Lapiedra et al. (2021) afirman que:

La información es un recurso necesario y de gran valor para las empresas que la gestionan adecuadamente. La información implica un proceso de interpretación y transformación cuyo principal objetivo es la minimización de la incertidumbre en la toma de decisiones, en un entorno de creciente complejidad e incertidumbre. (p.11)

Así mismo se debe invertir en investigación y desarrollo siendo dos conceptos que se relacionan y juntos forman un todo para apoyar a los procesos internos, por una parte, la investigación es:

Seguir los vestigios, seguir las huellas, descifrar los rastros (...) se habla de investigación propiamente dicha o investigación en sentido estricto cuando se alude de modo preciso a la creación de conocimientos que desplazan las fronteras de una disciplina y se usa el nombre de investigación formativa para aludir a los procesos de construcción de conocimientos en el trabajo o en el

aula que guardan analogías procedimentales con la investigación en sentido estricto. (Hernández, 2003, p.184)

Por otra parte, el desarrollo empresarial hace referencia a “diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación” (Delfín y Acosta, 2016, p.187). De tal modo que, al realizar investigación en una empresa se genera conocimiento, mismo que debe utilizarse para mejorar la organización interna y la sistematización de los procesos en la empresa generando así desarrollo positivo continuo.

Por otra parte, se toma a la innovación de los procesos como un factor necesario para complementar un buen CE, García (2012) desarrolló conceptos sobre innovación para contribuir al análisis PEST (política, economía, sociedad y tecnología), donde indica que la innovación es:

El proceso de transformar ideas en valor para la organización y los consumidores, el cual se inicia con la generación de ideas, pasando por un tamizaje de viabilidad, hasta la implementación de un nuevo, o significativamente mejorado: producto –bien o servicio- , proceso, esquema de mercadeo o estructura organizacional de la empresa. (p. 4)

Al asociar este concepto con los procesos de una organización, se entiende a la innovación como el aporte tanto de trabajadores como empleadores en la generación de ideas, mismas que deben ser evaluadas para reconocer su viabilidad, en caso de ser favorable se innova los procesos que necesiten un cambio para la generación de valor en la organización mediante la fabricación de un producto mejor o la prestación de servicios que generen mayor demanda y diferenciación para la entidad.

En último término, Larios (2009) habla sobre la tercera dimensión del capital intelectual, el capital relacional, mencionando que:

Si el cliente es el objeto de acción de la empresa, es importante que la organización conozca de principio a fin cuándo y cómo se establece su relación y las circunstancias que hacen que exista y las que puedan acabar con ella. Por tanto, es necesario que la empresa defina lo que significa el

cliente, lo que necesita y también que conozca aquellas cosas que el cliente necesita, aun cuando ella no las conozca.

En definitiva, el capital relacional se refiere a la relación que la empresa mantiene con sus clientes, es decir, el esfuerzo que hace la organización por mantener la fidelidad de sus clientes y atraer nuevos, a través de la aplicación de estrategias ajustadas a la realidad de cada entidad.

Por tanto, los clientes son la demanda o consumidor final, aunque también se puede entender que existen dos tipos de clientes, los externos (consumidor final) y los internos (empleados de la misma empresa), de tal modo, es importante que ambos clientes estén satisfechos, por tanto, es importante aclarar que:

El cliente siempre percibirá los factores diferenciales de la organización con respecto a otras que ofrecen productos o servicios similares y es el personal de contacto directo con los clientes quien tiene un mayor compromiso puesto que de él depende que el cliente regrese o no quiera volver jamás. (Montoya y Boyero, 2013, p. 133)

Es así como, de la satisfacción del cliente nace la fidelidad, siendo este otro factor necesario para generar un buen CR, de acuerdo con Morales (2021) la fidelidad es "el proceso para crear y formar una relación positiva de empresa y cliente para que regresen a comprar sus productos o servicios" (p.2). Es decir, el esfuerzo de la organización para ofertar productos o servicio que llamen la atención de los consumidores generando compra inmediata y recompra en el tiempo necesario dependiendo de lo ofertado.

Además, es importante tomar en cuenta la sensibilidad de los clientes al cambio de precios, siendo este un factor influyente sobre la satisfacción y fidelidad, en este contexto, Córdova y Moreno (2017) establecen que una fijación de precios debe caracterizarse por ser rentable para la compañía y sobre todo atractiva para el cliente, "Este objetivo se puede alcanzar mediante técnicas de optimización financiera, centradas en el conocimiento al detalle de la estructura de costos de la empresa, que permitan aumentar la participación en el mercado a través de precios competitivos" (p. 58).

### 2.2.3. Productividad

Prokopenko (1989) describe la Gestión de la Productividad como:

La relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos de trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. (p.20)

La productividad en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria es muy importante para un correcto funcionamiento y el tiempo de vida en el mercado, los mejores resultados se logran obtener mediante la gestión y administración de las organizaciones EPS que les permita aprovechar los recursos que disponen, las habilidades y cualidades del talento humano que poseen mediante la eficiencia y eficacia.

En el libro Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa los autores Rodríguez y Gomez (1991), afirman que "Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia" (p.33).

La productividad es un resultado empresarial buscado por la mayoría de las empresas, para llegar a este resultado es importante administrar eficientemente los recursos tangibles (maquinaria, instalaciones) e intangibles (capital humano, patentes) de la organización, esto con la finalidad de producir empleando la mínima cantidad de insumos. La productividad se refleja a través de la eficiencia, eficacia y efectividad. Gutiérrez (2010) afirma que:

Buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. (p.21)

La eficiencia radica en cumplir los objetivos empleando la mínima cantidad de recursos para la producción, evitando en lo posible el desperdicio de los recursos, esto mediante el máximo uso de recursos para producir unidades o la producción

con la mínima cantidad de insumos, en este contexto, Deza (2019) afirman que “Las técnicas para medir la eficiencia implican la comparación del desempeño actual con el desempeño óptimo ubicado en la frontera; la misma, es estimada bajo la premisa de la mejor práctica” (p.16).

La eficiencia se caracteriza por ser uno de los factores más importantes dentro de las empresas, con sistemas de producción con recursos más limitados es necesario que la eficiencia sea implementada en todos los procesos de las organizaciones EPS y en sus trabajadores al aprovechar las horas disponibles que tienen en el trabajo, obtener los mejores resultados y usar eficientemente el tiempo en la organización, esto demuestra que las actividades dentro de la organización son realizadas con eficiencia.

Rodríguez y Gomez (1991) mencionan que:

Se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar; la segunda, como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos. (p.33)

Para hacer posible la eficiencia es necesario tener recursos programados y utilizados, estos hacen referencia directamente a una planificación previa antes del inicio de actividades con la finalidad de reducir posibles en la producción o en la prestación de un servicio, dicho de otro modo, los autores Cáceres et al. (2015) establecen que:

Planear la producción permite programar la utilización de recursos (talento humano, máquinas, dinero) dentro de una organización. Por ello, es considerado un campo que debe abordarse principalmente desde la ingeniería industrial, para buscar la mejor forma de 25 asignar recursos económicos, y así minimizar los costos del plan de producción, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos para poner en marcha la producción en un período determinado de manufactura. (pp. 24-25)

Se puede afirmar que los recursos deben ser optimizados mediante herramientas de gestión administrativa, este proceso ayuda a operar los “recursos financieros, administrativos y humanos, con la versatilidad de poder gestionar en cualquier área

específica de la empresa evaluando, controlando y corrigiendo desviaciones en lo inicialmente programado, mediante una integración total del equipo de trabajo" (Chiliquinga, 2013, p. 4).

Continuando con las dimensiones de la productividad esta la eficacia, para Cachipundo y Mosquera (2014) la eficacia implica "esfuerzos necesarios e idóneos para el cumplimiento de lo esperado en objetivos y metas de los planes sean estos estratégicos u operativos" (p. 22). Esto quiere decir que el principal enfoque de la eficacia es medir si las metas y objetivos que la empresa ha planificado fueron alcanzados o no, su alcance tan solo radica en saber el grado o nivel de cumplimiento de los objetivos mas no la evaluación del esfuerzo por optimizar recursos para cumplirlos, esta última afirmación le compete a la eficiencia.

Así mismo, para obtener eficacia es importante lograr satisfacción en el cliente, en una investigación realizada por Parra et al. (2018) mencionan que "un cliente satisfecho deja de lado a la competencia y por lo general, vuelve a adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes sus experiencias positivas" (pp. 142-143). Dicho en otras palabras, la satisfacción del cliente se produce siempre y cuando se oferte un producto o servicio que cubra con las expectativas del consumidor, esto genera fidelidad y por ende la atracción de nuevos clientes mediante un producto que genera un buen impacto en el mercado.

Por último, otra dimensión que compone la productividad y que está conformada por la eficiencia y eficacia es la efectividad, ésta relaciona el impacto de los resultados obtenidos con el impacto de los resultados que se esperaba tener, de esta relación se obtiene un impacto final que involucra la eficiencia y la eficacia. Es decir, que conecta el grado o nivel de los resultados obtenidos con la máxima optimización de recursos empleada para el alcance de los objetivos, determinando así la productividad y éxito de la empresa. En este contexto, Arias (2017) establece que el concepto de efectividad se "refiere a la capacidad que posee un procedimiento, sustancia, actividad o programa, para lograr un efecto, impacto o resultado esperado. Se asocia con el logro de objetivos trazados independientemente de los recursos invertidos en un período de tiempo determinado" (p. 77).

En otras palabras, la efectividad es un factor importante dentro de la productividad y precisamente por el hecho de alcanzar los objetivos planteados y en el caso de las

EPS este factor es muy importante para su buena administración y relación entre su capital intelectual con la productividad.

En la efectividad se evalúa la cantidad a producir, de acuerdo con Villon (2015) este término debe ser analizado y evaluado para no generar pérdidas en la empresa, la autora menciona que:

Es vital implementar las herramientas de análisis necesarias, que le permitan a las empresas conocer los niveles de producción y ventas que deberá lograr en un periodo determinado, para lograr el equilibrio necesario en el que no tenga ganancias, pero tampoco genere pérdidas. (p. 9)

De la misma manera se evalúa los clientes a tener, mismos que se espera compren el producto o hagan uso del servicio, los clientes pueden tener una buena o mala expectativa del producto es deber de la empresa y sus colaboradores generar una imagen positiva en el consumidor final, en este contexto, Torrenegra (2017) menciona que "para muchas empresas es un camino difícil, pues implementan de forma informal y muchas veces sin definición o reglamentación sus estrategias de servicio al cliente" (p.6).

Además se considera a las órdenes de compra para el logro de la efectividad siendo el nivel de productos que se deben fabricar para cubrir un pedido a un cliente mayorista, estas van de la mano con las órdenes de producción y la compra eficiente de materiales para generar un resultado final exacto, en este sentido, Vallejos y Chilibingua (2017) hacen referencia sobre la compra de materiales y el proceso que se debe seguir para desarrollar efectivamente un producto, "recibe solicitudes de compra, pide cotizaciones a proveedores y elige la mejor oferta, elabora y emite órdenes de compra, verifica y aprueba facturas de proveedores y envía facturas aprobadas del departamento de contabilidad general" (p. 66).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

El enfoque es mixto debido a que se busca probar una hipótesis mediante el procesamiento de información cualitativa que se trasladó a una escala de Likert para tratarla como información cuantitativa, de esta manera las percepciones de las personas encuestadas se han medido en una escala del 1 al 5 en donde se mide su nivel de acuerdo en relación a las afirmaciones realizadas sobre el CI y la Productividad de las organizaciones en las que están laborando, esto con la finalidad de obtener resultados lo más objetivos posibles sobre la relación del CI y la productividad de las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio, tal como lo mencionan Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo "Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p.37).

Por otro lado, el enfoque cualitativo recolecta datos no numéricos para definir preguntas de investigación al interpretar los resultados. Precisamente la información y la medición de las variables en estudio son de carácter aptitudinal y numérico junto con métodos de recolección de datos estandarizados, válidos y confiables que ayudan a encontrar información más precisa y con evidencia que sustenta los resultados encontrados. Además de llegar a conclusiones que contribuyen a la generación de conocimientos.

##### 3.1.2. Tipo de investigación

La investigación es de carácter exploratorio debido a que se busca indagar en un tema relativamente poco estudiado y en este caso el capital intelectual y la productividad son temas que no se han estudiado con gran magnitud en nuestro país y con menos investigaciones si nos referimos al sector Económico Popular y Solidario.



La investigación describe y caracteriza la relación del capital intelectual y la productividad de las organizaciones, siendo estas variables no controlables, su comportamiento no depende de los investigadores, están influenciadas por otros factores del entorno en que se desarrolló la investigación, además se identifica la tendencia en cuanto a la relación de las variables del grupo de entidades y se genera bases para utilizar en futuras investigaciones que pudiesen hacerse en el sector Popular y Solidario de cualquier parte del país.

Mediante una correlación se identificó el tipo y nivel de relación que existe entre las dos variables de estudio, por un lado, se encuentra el capital intelectual y por el otro la productividad, la relación existente entre estas dos variables es importante para identificar como afecta la modificación de la variable independiente sobre los resultados de la variable dependiente. La correlación permite en un principio medir cada variable, seguido a esto las cuantifica para después analizarlas y establecer su relación o vinculación sustentándose en una hipótesis.

### **3.2. HIPÓTESIS**

H0: El capital intelectual no se relaciona con la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos.

H1: El capital intelectual se relaciona con la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Capital intelectual: Es el recurso intangible más importante de cualquier tipo de organización, internamente se considera Capital Intelectual al Capital Humano (CH) y Estructural (CE). El CH como el conocimiento destreza y experiencia de los trabajadores y le CE como la organización de personas, maquinaria e infraestructura y la capacidad de las personas de innovar en dicha organización para lograr eficiencia. En el entorno externo se considera Capital Intelectual al Capital relacional (CR) que consiste en mantener una buena relación con clientes y proveedores. La eficiente gestión de este recurso intangible hace posible el cumplimiento de objetivos y resultados empresariales positivos.

Productividad: Como resultado empresarial es uno de los más buscados por las organizaciones, se caracteriza por lograr los objetivos empleando la mínima cantidad de recursos, pero siempre produciendo con calidad sea producto o servicio, para llegar a esto es necesario administrar correctamente el CI, de este depende la organización interna y la gestión de los recursos tangibles e intangibles.

**Tabla 1.** Definición y operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicadores
Capital intelectual	Capital humano	Conocimiento	Grado de conocimiento
		Destreza	Grado de destreza
		Experiencia	Grado de Experiencia
	Capital estructural	Organización	Grado de organización
		Procesos internos	Grado de aportación a los procesos internos
		Innovación	Grado de innovación
Capital relacional	Satisfacción del cliente	Grado de satisfacción del cliente	
	Fidelidad de los clientes	Grado fidelidad de los clientes	
	Sensibilidad a los precios	Grado de sensibilidad a los precios	
Productividad	Eficiencia	Cumplimiento de presupuesto de gastos	Grado del cumplimiento de presupuesto de gastos
		Uso de horas disponibles	Grado del uso de horas disponibles
		Realización de actividades	Grado de realización de actividades
	Eficacia	Producto adecuado	Grado de producto adecuado
		Satisfacción del cliente	Grado de satisfacción del cliente
		Impacto del mercado	Grado de impacto del mercado
	Efectividad	Cumplimiento de cantidades a producir	Grado de cumplimiento de cantidades a producir
		Cumplimiento de clientes a tener	Grado del cumplimiento de clientes a tener
Cumplimiento de órdenes de compra		Grado del cumplimiento de órdenes de compra	

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Se utilizó el método deductivo debido a que parte de premisas generales y muy claras para aplicarse a casos muy particulares, en el caso de la investigación en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria del cantón Lago Agrio, los conocimientos ya obtenidos por las teorías planteadas son premisas generales que ya han sido validadas con anterioridad y que sirven perfectamente para aplicarse en un caso en particular. Mediante la aplicación del coeficiente de Pearson se pudo medir la relación existente entre el CI y la Productividad, también se utilizó un análisis multifactorial entre las dimensiones de las variables dependientes con las dimensiones

de la variable independiente, los datos se han recolectado mediante escala de Likert para obtener una misma escala que permita correlacionar las variables de estudio.

En la presente investigación se aplicó una encuesta dirigida al trabajador con más tiempo de permanencia en cada una de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria del cantón Lago Agrio para conocer de primera mano la información que permitió obtener datos importantes sobre el capital intelectual de la EPS y de información sobre su productividad, tal como lo menciona Arias (2006) "Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información" (p.67). De esta manera la encuesta escrita ha sido la mejor opción para aplicarse y así obtener toda la información útil que permitirá dar respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación.

Para la recolección de la información se elaboró un cuestionario de preguntas, para su validación se procedió con la revisión de expertos académicos con el objetivo de corregir errores en su estructura y obtener recomendaciones de mejora para asegurar un instrumento de calidad, también se aplicó encuestas piloto a organizaciones similares para medir la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, una vez realizada todas las correcciones correspondientes se obtuvo un valor del alfa de Cronbach de 0,83 este es un valor muy bueno para dar por válido el instrumento que consta de 18 preguntas, la variable dependiente e independiente se miden en tres dimensiones cada una con tres constructos en cada dimensión, en su inicio consta de preguntas generales sobre la organización, la experiencia del trabajador y cuestiones sobre las capacitaciones recibidas y su utilidad en el área de trabajo.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Como medida descriptiva de asociación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, debido a que se busca saber si la relación entre el capital intelectual y la productividad es sólida o débil. "El coeficiente de correlación varía de -1 a +1. Los valores cercanos a -1 o a + 1 indican una relación lineal sólida. Entre más se acerque la correlación a cero, más débil es la relación" (Anderson et al., 2012, p. 121). En el cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos existen 266 organizaciones en estado activo que pertenecen al sector real de la Economía Popular y Solidaria (valor tomado de la superintendencia de EPS), (ver anexo 1).

El tipo de muestreo que se aplicó en la investigación es un muestreo no probabilístico y como lo menciona Arias (2006) "Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra" (p.85). Más precisamente el tipo de muestreo se denomina por conveniencia o intencional, en este caso se escogió a las organizaciones de EPS que cumplen con los criterios planteados con anticipación para facilitar la recolección de información y todo el trabajo de campo.

Se determinó el tamaño de la muestra mediante la aplicación de la fórmula del cálculo muestral cuando la población es finita, ésta es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q))}$$

Aplicación de la fórmula: reemplazando se tiene lo siguiente

**Tabla 2.** Valor de los parámetros del cálculo muestral

Parámetros del cálculo muestral	Valor
N	266
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
E	5,00%

**Nota:** remplazo de datos en la fórmula del cálculo muestral.

Tamaño de la muestra "n" = 158. Empleando un muestreo por conveniencia se aplicaron 158 encuestas estructuradas a los trabajadores seleccionados de las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio, en el anexo 2 se encuentra la clasificación por grupo y clase de las organizaciones.

Para la recolección de información se desarrolló un cuestionario dirigido a trabajadores de las organizaciones de EPS, Arias (2006) menciona que el cuestionario es "Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información" (p.69). Además, el autor enfatiza en que este instrumento de recolección de datos puede ser llenado por el mismo encuestado, de modo que "Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador" (p.74).

El proceso para validar el cuestionario inició con la revisión por expertos al instrumento, con el objetivo de desarrollar preguntas que permitan obtener datos necesarios de los encuestados. Además, se aplicó un pilotaje de 100 encuestas a los trabajadores de Organizaciones de EPS de la ciudad de Tulcán para que la información sea lo más similar a la de nuestra muestra y que las preguntas planteadas sean de completo entendimiento, así se logró obtener información totalmente transparente y clara, por último, se validó el instrumento estadísticamente, el valor del Alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0,83 otorgando la confiabilidad del instrumento de recolección de información.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

##### **El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbíos.**

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos en la investigación realizada al CI en relación con la productividad de las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio, para entender mejor el tema, es importante conocer la posición de estas variables a nivel mundial, nacional y local, de modo que se permita comparar y analizar los resultados obtenido con datos de otras investigaciones.

A nivel de Latinoamérica existen múltiples investigaciones sobre el CI en donde se han aplicado diferentes tipos de mediciones y relaciones con diferentes variables, uno de ellos es la investigación realizada a las Micro y Pequeñas empresas del Perú por Fernández et al. (2022), en donde buscan identificar la relación que existe entre el CI y el Desarrollo Organizacional, después de tratar la información recolectada identificaron que el nivel de correlación entre las dos variables es positiva con un resultado de  $r=0,322$  este resultado muestra una correlación moderada y se sugiere que la buena gestión del CI puede impulsar a un Desempeño Organizacional más exitoso.

A nivel nacional se estudia el capital intelectual en relación con los resultados empresariales del sector calzado de la provincia Tungurahua, evidencian una poca madurez del CI en sus tres dimensiones, Erazo y Narváez (2020) explican sobre la informalidad, tan solo 5.48% de empleadores se han interesado por estudios de tercer nivel y formalizar su actividad económica, en cuanto al CE se evidencia que el 67% los empleadores utilizan herramientas tecnológicas para la agilización de los procesos administrativos y operativos, finalmente, en el CR los autores encontraron que un 15% de empleadores se interesan por apoyar alianzas estratégicas entre organizaciones de EPS del sector calzado.

Por último, el CI en el cantón Lago Agrio se puede entender desde la perspectiva que brinda el PDOT 2019 - 2023, donde detalla las actividades económicas en el cantón y así mismo evidencia las necesidades de capacitación y formación para sus habitantes, un claro ejemplo es la industria petrolera que aunque es la industria más representativa solo emplea al 18% de la PEA del sector y esto se debe a que la industria demanda mano de obra calificada, y al no existir en el sector ha optado por reclutar personal de otras ciudades, en este caso el capital humano local no tiene los conocimiento, habilidades y destrezas que necesita la industria petrolera y así existen varios casos que demuestran la poca gestión del CI en el cantón.

El diagnóstico del CI con la productividad se lo realiza con la necesidad de conocer la relación entre dichas variables, mientras el CI se compone de capital humano, estructural y relacional, la productividad tiene a las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad. los principales beneficiarios son los representantes legales de las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio, ellos a través de esta investigación pueden identificar la posición del capital intelectual frente a la productividad y en base a eso tomar decisiones.

#### **4.1. La baja relación entre el capital intelectual y la productividad en las organizaciones de la EPS.**

El capital intelectual de las organizaciones representa los activos intangibles que generan un valor agregado, este tipo de activos no son observables a simple vista pero se encuentran en la organización y se forman gracias a los años de experiencia en el trabajo, así mismo, con el desarrollo personal que sus empleados han obtenido y los aportes a la mejora de procesos, de la misma manera las organizaciones esperan buenos resultados de sus operaciones y la productividad es uno de los aspectos que en todo tipo de empresa sin importar su tamaño esperan lograr, dentro de la productividad se espera que los recursos con los que cuenta la organización sean aprovechados al máximo por parte del capital intelectual, de esta manera se espera que las organizaciones logren relacionar la gestión correcta de su capital intelectual con resultados que se vean reflejados en la mejora de su productividad.

El capital intelectual y la productividad de las organizaciones de EPS se relacionan de una manera positiva y con un nivel medio, en este caso la relación de 0,66 siendo considerada baja, es decir, que la gestión del capital intelectual en las

organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio no impacta de manera fuerte en la productividad de las mismas, es así que, en las micro y pequeñas empresas la relación del CI con la productividad es baja, como se refleja en la investigación de Fernández et al (2021) que obtiene una relación aún más baja que la obtenida en el cantón Lago Agrio, con una relación de  $r=0,322$  mostrando que en este tipo de organizaciones es necesario trabajar no solamente en la gestión del CI para obtener buenos resultados, sino que también se vuelve necesario la buena organización desde su conformación y organización interna para comprometer a los colaboradores a trabajar más allá de solo alcanzar un objetivo, sino por el contrario de alcanzar buenos resultados de la mano de la organización a la vez que se logra un crecimiento mutuo entre las organizaciones de EPS y los capitales intangibles que puede forjar la organización.

#### 4.1.1. Relación de las dimensiones de CI y productividad.

El capital intelectual es el resultado de un capital humano, capital estructural y capital relacional que combinados son el capital intelectual de las organizaciones de cualquier tamaño, el capital humano de las organizaciones de EPS son los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen los trabajadores y cuando ellos dejan su lugar de trabajo se llevan consigo su capital humano pues ninguna organización es dueña de los conocimientos y habilidades de un trabajador aunque haya sido la organización quien influyó en el desarrollo de sus capacidades, de lo que sí es dueña la empresa es del capital estructural, a diferencia del humano, cuando los empleados dejan la empresa, el capital estructural se queda dentro de la organización y puede ser transmitido a nuevos empleados para su uso y explicación de la forma de trabajar, por último, el capital relacional combina los esfuerzos de la organización por establecer relaciones exitosas con los agentes externos de la empresa y la confianza generada en los clientes, con la correcta gestión de las dimensiones del CI se espera que las dimensiones de la productividad se vean mejoradas y representen valores considerables para tomar como referencia de su nivel de relación.



**Tabla 3.** Correlación por dimensión de las variables independiente y dependiente

Productividad	Capital intelectual		
	CH-Promedio	CE-Promedio	CR-Promedio
Eficiencia-Promedio	0,54	0,37	0,30
Eficacia-Promedio	0,39	0,48	0,31
Efectividad-Promedio	0,35	0,41	0,37

El capital humano juntamente con el capital estructural y su relación con la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización aportan a mejorar la relación del capital intelectual y la productividad, como sucede en las micro y pequeñas empresas del Perú, el capital humano y el capital estructural son aquellos que representan mayor importancia en los resultados de las organizaciones con porcentajes de 40,8% y 36.6% respectivamente (Fernández et al, 2021). Y en el caso del cantón Lago Agrio son precisamente el capital humano y estructural quienes representan mayores niveles de correlación frente a la eficiencia y eficacia dentro de las operaciones en las organizaciones de EPS, relaciones que aportan a la correlación positiva de nivel medio entre las dos variables de estudio.

#### 4.1.2. Correlación de las organizaciones de producción y servicios.

Las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio se componen por organizaciones de producción, consumo, vivienda y servicios, estas organizaciones se diferencian por su giro de negocio y también pueden representar diferentes niveles de correlaciones, principalmente las organizaciones de producción se dedican a actividades agrícolas por las características geográficas y demográficas del cantón, las organizaciones de servicio también constituyen parte importante para el cantón y en menor grado las organizaciones de vivienda y consumo por ser una parte menos representativa de la muestra. Dentro de las organizaciones de producción y servicio se encuentran diferentes subgrupos dedicados a diferentes actividades productivas y que son parte de las organizaciones de EPS del cantón.

**Tabla 4.** Correlación por tipo de organización

Tipo de organización	Variable dependiente	Variable independiente (CI)
Producción	Productividad	0,74
Servicio	Productividad	0,50

A nivel general la clasificación de las empresas u organizaciones se realiza entre aquellas dedicadas a generar productos y aquellas que se dedican a ofrecer un servicio. En la ciudad de Ambato la industria del calzado demuestra que solo el 5,48% se han interesado en obtener un título de tercer nivel para mejorar sus operaciones

en las organizaciones pero que el 67% de los empleados de esta industria hacen uso de las herramientas tecnológicas para mejorar la realización de sus actividades (Erazo y Narváez, 2020). Esto dentro de las organizaciones de producción en el cantón Lago Agrio se ve contrastada en un mejor nivel de CI que influye positivamente en productividad, este tipo de organización por la experiencia adquirida y las necesidades del sector se convierte en un punto fuerte para el cantón, pues sus niveles de producción muestran una ligera ventaja con respecto a las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, aun teniendo un nivel de relación medio, sigue siendo el mejor puntaje por tipo de organización.

#### **4.2. Las dimensiones de capital humano, estructural y relacional como factores del CI por tipo de organización.**

Las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio se componen por las organizaciones de producción, servicios, vivienda y consumo. En las de producción se encuentra las organizaciones dedicadas a la agricultura, industria, maderera, textil, acuícola, entre otras. En las organizaciones de servicio están las de alimentación, limpieza, mantenimiento, transporte, turismo, entre otras. Las organizaciones de vivienda comprenden a las constructoras y en las de consumo están las dedicadas al comercio.

En cuanto a los valores promedio de los factores del CI en producción y servicios, como número de organizaciones más representativas de la muestra, se encuentra mayor relevancia para las de producción, de modo que están de acuerdo en tener un CH, CE y CR bueno (ver tabla 5), teniendo estas organizaciones buenas relaciones internas en procesos y comunicación y relaciones externas con clientes y proveedores que favorecen CI, esto les sirve como base para mantenerse en el mercado o expandirse a otros nuevos.

**Tabla 5.** Valor de los factores del CI considerando el tipo de organización

<b>Tipo de organización</b>	<b>Valor del CH</b>	<b>Valor del CE</b>	<b>Valor del CR</b>
Consumo	4,00	4,50	4,33
Producción	4,34	4,27	4,25
Servicios	4,19	4,15	4,20
Vivienda	4,67	3,67	3,67

Una explicación posible para las organizaciones de producción como las de mayor CI, es que su CH se han interesado por capacitarse para el mejor desarrollo de sus tareas adquiriendo mayores niveles de destreza y experiencia, así mismo, para su CE

se destacan en la buena organización, desarrollo de procesos internos e innovación, y en su CR buscan cumplir con las expectativas del cliente para lograr satisfacción y fidelidad.

Esto no pasa en la industria del cuero en Ecuador, en estudios realizados se evidencia un bajo capital intelectual, mismo que perjudica los resultados de las organizaciones y es ocasionado principalmente por que las personas no se interesan por capacitarse, usar más herramientas tecnológicas o participar de alianzas estratégicas entre organizaciones que les permitan generar mejores resultados, aunque en este caso el uso de herramientas tecnológicas ha estado presente en las tareas de los trabajadores, no es de gran apoyo para consolidar un CI que aporte significativamente en los resultados empresariales.

4.2.1. El conocimiento, la destreza y la experiencia como generadores de valor del CH considerando el tipo de organización.

Entre las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio están las de consumo que comprenden bienes y producción, que a su vez se conforman por intermediarios de comercio de productos directos y de asociaciones que buscan defender los derechos laborales, estas se integran por trabajadores de diferentes organizaciones que buscan tomar medidas en caso de algún desacuerdo o violación de sus derechos, además, se interesan por el desarrollo y prosperidad de su actividad económica y el desarrollo en general de la zona.

En estas organizaciones se ha evaluado su promedio de conocimiento suficiente, destreza laboral y experiencia en el cargo (ver anexo 4), dimensiones que ayudan a tener un buen CH. Por una parte, el conocimiento suficiente hace referencia al desarrollo de competencias que permite un buen desempeño en el trabajo, así mismo la destreza laboral permite al trabajador ser más ágil y eficiente en su puesto, finalmente para complementar un buen CH es indispensable la experiencia en el cargo, esto asegura el buen rendimiento y reduce las posibilidades de cometer errores. De modo que estas características hacen del CH como el valor intangible más importante de la organización que a comparación de otros activos genera valores significativos.

Las organizaciones de consumo tomadas para la muestra, al ser pocas, permiten identificar un CH en el que poco le aporta la experiencia de los trabajadores, algo

similar pasa en el sector del calzado ecuatoriano, donde el CH está siendo afectado por la informalidad de los negocios, es decir, su actividad económica no se encuentra legalizada, además de la falta de interés en sus representantes legales por tomar estudios de tercer nivel relacionados a su giro económico que les permita obtener conocimientos y mejorar sus resultados empresariales. Esto actualmente es considerado una problemática interna, ya que los directivos no conocen de la importancia de la gestión de un buen CH y el impacto que genera en los resultados empresariales.

Así mismo, se evaluó el CH en sus tres dimensiones para las organizaciones de producción, en el SRI se encuentra la conceptualización por tipo de organización en estado activo:

- Acuícola: criadero de peces como tilapia, truchas y ornamentales en agua dulce.
- Agrícola: explotación sin especialización de animales y cultivos
- Agropecuaria: a diferencia de la agrícola tiene más especialización en el sector ganadero y pecuario.
- Alimenticia: preparación de alimentos en polvo (bebidas, jugos de fruta) y en bloques (cacao).
- Artesanal: fábrica de muebles varios y de partes, se los comercializa a hoteles, iglesias, escuelas, restaurantes, locales comerciales, entre otros. Además, se fabrica muebles para máquinas de coser.
- Avícola: Reproducción de aves y crianza de pollos.
- Industrial: fábrica de productos medicinales apoyado en la extracción de materia orgánica, elaboración de productos en hierro y alimenticios.
- Metalmecánica: fábrica de marcos, armazones, partes y demás estructuras en metal como puentes, torres, equipos de elevación, entre otros.
- Textil: fábrica de ropa como calentadores deportivos, ropa de esquí, trajes de baño, entre otros, para hombre, mujeres y niños.

Las organizaciones de producción son diversas, en las antes enlistadas se ha omitido dos tipos de organizaciones por tener un estado pasivo contribuyente en el RUC, estas son maderera y otros, el motivo de suspensión es por cancelación temporal de oficio por la administración tributaria. Cada clasificación contaba con una sola organización, en la de tipo maderera estaba una organización dedicada a la

explotación de cultivos y plantas para la extracción de raíces, bulbos y tubérculos. Por otro lado, en la segunda clasificación estaba una organización dedicada a la producción de anuncios radiales y televisivos, videos y películas cinematográficas.

El CH para las organizaciones de producción encuestadas se refleja en la tabla 7, es importante recordar que los factores de conocimiento suficiente, destreza laboral y experiencia en el cargo son propiedad intelectual de los trabajadores, no le pertenece a la organización, depende de su administración la gestión y aprovechamiento adecuado, de acuerdo con las necesidades y realidad de cada organización, es decir, la correcta distribución de funciones y cargos.

**Tabla 6.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de producción

<b>Factores del capital humano</b>	<b>Valor</b>
Conocimiento suficiente	4,46
Destreza laboral	4,28
Experiencia para el cargo	4,27

Se evidencia un buen CH en las organizaciones de producción, por tanto, los administrativos de las organizaciones de producción deberían conocer bien las necesidades de cada cargo, para así distribuir funciones y los trabajadores puedan demostrar su conocimiento, destreza y experiencia a través de su trabajo, mismo que ayude a mejorar la productividad, como se observó la correlación entre las variables es media, el CH al ser una de las dimensiones del CI, influye sobre los resultados organizacionales. Algo similar pasa en las MIPYMES peruanas, la falta de atención de sus administradores en gestión del CI ha provocado crisis empresarial, en el estudio se ha de mostrado que el CH es indispensable para lograr un auge.

De la misma manera, en las organizaciones de servicio se evidencia un buen CH (ver tabla 8), estas se integran por 8 clasificaciones en estado activo y 1 en pasivo, en el SRI se encuentra la conceptualización por tipo de organización en estado activo:

- Alimentación: servicio de contratos para eventos y celebraciones en el lugar indicado por el cliente. Así también, venta de bebidas y alimentos en restaurantes para servirse y para llevar.
- Limpieza: servicio de limpieza no especializada para casas, edificios, locales comerciales, oficinas, entre otros. Así también, mantenimiento de terrenos para mejorar la visibilidad y deslumbramiento.

- Mantenimiento: cuidado de terrenos municipales como parques, jardines, cementerios, y zonas verdes en general. También mantenimiento de canales de servicios básicos.
- Otros: en esta clasificación se encuentran organizaciones que no encajan en otros tipos, por citar tres ejemplos, están las dedicadas a servicios de cuidados a grupos prioritarios, construcción para obra civil y pintura para exterior e interior de edificios.
- Reciclaje: recolección y desguace de productos usados para el reciclado y venta al por mayor de piezas y partes.
- Transporte: transporte urbano y rural de pasajero, se realiza por rutas establecidas.
- Turismo: servicios de alojamientos por corto tiempo en cabañas, chalets, cabañas con servicio de mantenimiento, limpieza y venta de comida para servirse y para llevar.
- Unión: defensa de los intereses de los sindicatos y de sus afiliados; actividades de asociaciones cuyos afiliados son empleados interesados principalmente en dar a conocer sus opiniones sobre la situación laboral y salarial y en tomar medidas concertadas por conducto de su organización.

Así como las organizaciones de producción, las de servicio son varias y también hay una clasificación que no se toma en cuenta para el estudio por tener un estado pasivo, esta es la de capacitación a socorristas y cursos de supervivencia, inició sus actividades en el 2016 y cesó en el 2018.

En las organizaciones de servicio es importante administrar eficientemente el CH, ya que se trata de ofertar algo intangible a los clientes o consumidores, el servicio se caracteriza por la inseparabilidad entre lo ofertado y el cliente, por tanto, el trabajador al ser quien oferta debe interactuar directamente con el consumidor, de ahí la importancia de gestionar el CH y sus factores, por tanto se incluye la importancia de la destreza laboral que hace referencia al hecho de que un trabajador dedique todo su esfuerzo a cumplir con las metas y por ende con los objetivos para mejorar el funcionamiento de la organización.

**Tabla 7.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de servicio

<b>Factores del capital humano</b>	<b>Valor</b>
Conocimiento suficiente	4,33
Destreza laboral	4,11
Experiencia para el cargo	4,13

Los valores de conocimiento, destreza y experiencia se aproximan entre sí, a pesar de que las organizaciones de servicio son diversas y de varias clasificaciones tienen un CH bueno y con un promedio aproximado, casi en igualdad de condiciones, no tienen la necesidad de enfocarse en mejorar uno de los tres factores, es así como se facilitaría su gestión, pero al igual que las organizaciones de producción se puede afirmar una insuficiencia en la gestión de CH, ya que la correlación entre las variables CI y productividad es media.

En el caso de la organización de vivienda se compone por una constructora dedicada a trabajar con inmobiliarios para lotizar, su actividad no incluye la inversión en mejora de los terrenos, en el cantón es la única organización de este sector, y requiere de una amplia experiencia para de desarrollo eficiente de actividades, experiencia que los trabajadores de esta adquieren dentro y fuera de la organización.

En lo que se refiere a la organización de vivienda, es aquella dedicada a la construcción, parcelación y lotización de inmuebles en lotes, su actividad no incluye mejorar los terrenos, se limita a ejecutar predios especialmente en terrenos rurales. Para este tipo de organización se generan los valores a los factores de conocimiento suficiente, destreza laboral y experiencia en el cargo, este último se relaciona con el conocimiento que los trabajadores adquieren dentro y fuera de la empresa.

La constructora tomada para el estudio demuestra valores altos en CH (ver anexo 5), de modo que sus trabajadores indican tener experiencia y destreza en sus tareas, además de un buen conocimiento, aptitudes apoyadas por el GAD del cantón Lago Agrio al priorizar la construcción de viviendas de interés social y a organizaciones del sector popular y solidario para su fortalecimiento socio – económico.

4.2.2. La organización, los procesos internos y la innovación como componentes del CE considerando el tipo de organización.

El CI además del CH, se compone por el CE, que a diferencia del humano es propio de la organización y depende mucho de la gestión administrativa, el CE hace referencia a todo lo generado por la organización con el apoyo de sus trabajadores en cuanto al aporte de procesos internos, innovación y buena organización. De modo que el conocimiento de las personas que se integra a los procesos y sistemas de trabajo generan este capital, que con la ayuda del área gerencial se sistematiza para que la organización logre distinguirse de otras. En el anexo 6 se evidencia el promedio de CE en las organizaciones de consumo.

Las organizaciones de consumo indican un comportamiento positivo en la totalidad de su CE, esto significa que los trabajadores en su puesto laboral aportan a fomentar buena organización, siendo partícipes de la mejora en procesos internos y la participación en ideas innovadoras. Los resultados en CE contrastan con el factor experiencia, indicado en el CH, es decir, se afirma tener una experiencia desfavorable en el cargo, pero una innovación en los procesos completamente buena, mientras que la experiencia hace referencia a los conocimientos adquiridos por los trabajadores dentro y fuera de la organización, la innovación en los procesos radica en generar cambios notorios y completamente nuevos que se dan tras un arduo trabajo de investigación y desarrollo por parte de los empleados o simplemente por la experiencia que les ha permitido identificar ciertos inconvenientes estructurales para el desarrollo eficiente de sus actividades.

Las organizaciones de producción son las más numerosas de la muestra, para éstas, al igual que las de consumo se generan valores positivos de CE (ver tabla 11), estando casi en igualdad de condiciones.

**Tabla 8.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de producción

<b>Factores del capital estructural</b>	<b>Valor</b>
Buena organización	4,34
Aporte a procesos internos	4,27
Innovación en los procesos	4,21

Las organizaciones de producción del cantón Lago Agrio, tienen resultados similares a las empresas del sector industrial del Ecuador, tomando en cuenta que el estudio fue realizado a las más grandes industrias ecuatorianas, Pardo et al. (2017)



encuentran que el CE en dichas entidades es bueno, con una media de 0.83, con la diferencia de que el CI mantiene una relación positiva con la rentabilidad financiera, pero los autores afirman que si el sector industrial invirtiera más en su activo intangible generarían mayor rentabilidad, esto demuestra que al igual que en las organizaciones de EPS el CE y por ende el CI en general está siendo desatendido y desperdiciado.

Por otra parte, se evaluó el CE en las organizaciones de servicio:

**Tabla 9.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de servicio

<b>Factores del capital estructural</b>	<b>Valor</b>
Buena organización	4,30
Aporte a procesos internos	4,06
Innovación en los procesos	4,08

En las organizaciones de servicio se registra una ligera reducción de CE en relación con las organizaciones de producción, sin embargo, siguen siendo puntajes positivos que aportan significativamente a su CI, ahora bien, en el caso del sector calzado de la provincia Tungurahua, el 67% de los trabajadores se apegan más a contribuir el CE mediante el uso de herramientas tecnológicas para la agilización de procesos, las organizaciones de ambos cantones cuentan con características similares en cuanto al interés de sus trabajadores por mejorar los procesos, siendo los dos casos del sector popular y solidario.

Finalmente, se evaluó el CE en la constructora que pertenecer a organizaciones de vivienda. Los valores de CE en las organizaciones de vivienda (ver anexo 7) para los factores de buena organización y aporte a procesos internos no son tan favorables como los valores generados en las organizaciones de construcción, producción y servicio, así mismo, si comparamos con los factores del CH en la misma organización, estos valores son menores. Por lo contrario, para el factor de innovación en los procesos es completamente favorable, sin embargo, el único encuestado para este tipo de organización afirmó "no tener capacitaciones en relación con su puesto laboral".

4.2.3. La satisfacción, la fidelidad y la sensibilidad de los clientes como elementos del CR considerando el tipo de organización.

El CR se entiende como el esfuerzo de la empresa por mantener una buena relación con sus clientes, esperando en ellos satisfacción y fidelidad, factores en los que influye

directamente la fijación de precios, de modo que un cambio en el valor monetario de lo ofertado genera sensibilidad en los clientes, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno competitivo en el que necesitan analizar su estructura de costes para aumentar su participación en el mercado.

Las organizaciones de consumo, a pesar de representar dos casos de la muestra indican valores de CR buenos (ver anexo 8), es decir que el puesto laboral de los trabajadores encuestados si aporta a una satisfacción de los clientes y a mantener la fidelidad, así también consideran que si se diera un cambio en los precios de los productos influiría en la decisión de compra del cliente, algo similar ocurre en las organización de producción y servicio del mismo cantón, donde sus promedios son superior a 4, siendo este un valor favorable .

A pesar de que las organizaciones de producción representan 71 casos de la muestra, están con valores aproximados a los de consumo, sin embargo, el tipo de organización más predominante en la selección de la muestra fue el sector textil, donde el 90,96% de encuestados fue a mujeres y tan solo un 9,30% a hombres, de este total, el 83,73% indicaron haber recibido capacitaciones en relación a su puesto de trabajo, valor que influye en los promedios del CR, sobre todo en satisfacción y fidelidad de los clientes, siendo estos los factores dependientes de las capacidades, conocimientos y experiencia de los trabajadores.

**Tabla 10.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de producción

<b>Factores del capital relacional</b>	<b>Valor</b>
Satisfacción de los clientes	4,32
Fidelidad de los clientes	4,31
Sensibilidad del cliente a los precios	4,13

En cuanto a las organizaciones de servicio se evidencia una pequeña reducción en los valores de satisfacción y fidelidad de los clientes a comparación de las de producción, no pasa lo mismo en el valor de sensibilidad, donde los encuestados de servicios indican que un cambio en los precios afecta la decisión de compra de los clientes, esto debido a que las organizaciones más predominantes de la muestra, como son: de mantenimiento, alimentación, limpieza y transporte, se desenvuelven en un entorno competitivo, tomando el caso de las organizaciones de transporte, una variación mínima en los precios influye sobre la fidelidad de los usuarios. Por esta razón

el GAD cantonal equilibra y regula el precio del servicio de transporte público, de camionetas, taxis y otros, con la finalidad de mejorar el servicio a nivel cantonal.

**Tabla 11.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de servicio

<b>Factores del capital relacional</b>	<b>Valor</b>
Satisfacción de los clientes	4,17
Fidelidad de los clientes	4,21
Sensibilidad del cliente a los precios	4,23

Por último, el factor de fidelidad de los clientes no es tan favorable para la organización de vivienda, en este caso, el encuestado reconoce que su puesto de trabajo no aporta significativamente a mantener fidelidad en los clientes, de modo que se identifica un punto débil para la organización sabiendo que de la fidelidad depende la recompra en el servicio y por ende la rentabilidad de la organización, (Ver anexo 9).

La constructora que pertenece a este subgrupo tiene los valores más bajos en CE y CR, su valor de CH es el más alto a comparación de las organizaciones de consumo, producción y servicio, es decir, que la organización cuenta con personal de conocimientos suficientes, destreza y experiencia en su puesto laboral, pero existe una deficiencia por parte del área administrativa, tanto el CE como el CR dependen de la gestión del representante legal en el caso de la constructora evaluada.

#### **4.3. Las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad como factores de la productividad.**

Así como en el CI, las organizaciones de producción son las de mayor valor promedio en los tres factores que componen a la productividad, en el caso de las organizaciones de vivienda que también muestran un alto valor en efectividad, es debido a que para la muestra tan solo se encuestó a una organización que pertenecía a este grupo, esto explica el alto valor. (ver tabla 18).

La buena productividad en las organizaciones de producción no se da en su totalidad por el buen CI, ya que la correlación entre estas variables es media, sin embargo, se evidencia una productividad favorable que pudo darse por otros factores internos o externos que incentivaron a los trabajadores a cumplir los objetivos de la organización. Así mismo, el valor promedio del CI de las organizaciones de

servicio se aproxima a las de producción, lo mismo pasa en la productividad, se evidencian valores buenos.

**Tabla 12.** Valor de los factores de productividad considerando el tipo de organización

Tipo de organización	Valor de la eficiencia	Valor de la eficacia	Valor de la efectividad
Consumo	4,00	3,67	4,00
Producción	4,19	4,25	4,30
Servicios	4,18	4,18	4,19
Vivienda	4,00	3,67	4,33

Así como en la correlación por tipo de organización, en el promedio para los factores de productividad pasa algo similar, las organizaciones de producción siguen teniendo ventaja sobre las de servicio tanto en eficiencia, eficacia y efectividad, ambas cuentan con un promedio bueno, esto es porque en el cantón la Población en Edad de Trabajar (PET) es numerosa (58 667 personas) ya que se consideran a partir de los 15 años, las personas pueden dedicarse a realizar cualquier actividad económica, más aún en las actividades de producción o la prestación de servicios. En las últimas estadísticas sobre la PEA con empleo, del total de la PET, el 94.79% se dedican a producir bienes o prestar servicios y de la PEA sin empleo está únicamente el 5.21%.

4.3.1. La eficiencia en el uso de recursos, horas de trabajo y actividades dentro de las organizaciones de EPS.

El uso eficiente de los recursos en las organizaciones de consumo propone que estos recursos sean aprovechados al máximo para generar beneficios a la organización, reducir los costos de producción a la vez que se mantiene la calidad en el producto, cada recurso posee una utilidad que se debe utilizar de la mejor manera para llegar a la satisfacción del cliente y es importante que en las organizaciones de consumo los recursos que son limitados sean administrados con inteligencia para obtener los mejores beneficios. La eficiencia en las organizaciones de consumo abarca el uso eficiente de los recursos, el aprovechamiento de las horas disponibles y la eficiencia de los trabajadores al momento de realizar sus actividades, (ver anexo 10).

La eficiencia de los recursos en las organizaciones de consumo se ve limitada por la afirmación realizada por los trabajadores en donde su uso eficiente de los recursos es limitado y no consideran que aprovechen los recursos de la organización, el nivel de desacuerdo muestra la debilidad que poseen las organizaciones de consumo en la dimensión de eficacia y al comparar con las afirmaciones del PDOT 2019-2023 que

señala el retraso del cantón en temas de desarrollo económico se fundamenta el bajo nivel de eficiencia, para las organizaciones de consumo el resto de factores de eficiencia no son problemas y por el contrario aportan al desempeño de sus labores.

La eficiencia en las organizaciones de producción es igual de importante porque este es el sentido central, es decir el uso eficiente de los recursos para generar productos que satisfacen al cliente y al mismo tiempo que se beneficia de manera económica a la organización, la producción en el cantón Lago Agrio está conformada en mayor parte por las organizaciones que se dedican al sector textil y aquellas de actividades agropecuarias, de manera general los recursos que usan este tipo de organizaciones son variados, en muchos casos de origen extranjero y deben pasar por algunos procesos antes de convertirse en el producto final para el cliente, las organizaciones de producción al igual que cualquier otra organización se enfocan en obtener los mejores resultados y obtener sostenibilidad en el tiempo, el giro de negocio obliga a este tipo de organizaciones a tener mayor control sobre sus recursos y el uso de los mismos.

**Tabla 13.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de producción

<b>Factores de la eficiencia</b>	<b>Valor</b>
Uso eficiente de los recursos	4,20
Aprovechamiento de las horas disponibles de trabajo	4,25
Eficiencia en las actividades	4,11

Los factores de eficiencia en las organizaciones de producción del cantón Lago Agrio obtienen valores que permiten aceptar el nivel de acuerdo en el uso eficiente de los recursos, a diferencia con otras investigaciones como la realizada por Fernández et al. (2021) para identificar la relación del capital intelectual con los resultados de las organizaciones del Perú en donde los resultados obtenidos demuestran bajos niveles en las organizaciones, pero en el caso ecuatoriano y en este cantón, la eficiencia en las organizaciones dedicadas a actividades de producción están de acuerdo con los factores de la eficiencia y en ningún caso demuestran valores que consideren que no poseen eficiencia en sus operaciones.

Las organizaciones de servicio son uno de los grupos más grandes de Economía Popular y Solidaria del cantón Lago Agrio, compuesto en mayor proporción por las organizaciones dedicadas a la alimentación, limpieza y transporte, es el grupo más grande, los servicios como intangibles abarcan operaciones y un producto que el

cliente no puede poseer, a diferencia de un bien en donde el cliente posee el producto y tiene el derecho sobre él, en el servicio el cliente obtiene un beneficio por un tiempo determinado, paga por el servicio y después no existe un bien tangible con el que se pueda quedar. En el caso de los servicios también se puede realizar las actividades con la utilización eficiente de los recursos y es debido a que para brindar un servicio también es necesario emplear materiales o personal que a final representan costos para la organización.

**Tabla 14.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de servicio

<b>Factores de la eficiencia</b>	<b>Valor</b>
Uso eficiente de los recursos	4,14
Aprovechamiento de las horas disponibles de trabajo	4,24
Eficiencia en las actividades	4,15

Al brindar un servicio también se interactúa con el uso de recursos, los trabajadores de las organizaciones de servicio demuestran que dentro de sus labores emplean de la mejor manera el tiempo disponible de trabajo, los recursos que les facilita la organización y la forma en que realizan sus actividades, esto permite que los valores de eficiencia sean positivos, reflejen un nivel de acuerdo en sus factores y contribuyen a mejorar la productividad.

Las organizaciones dedicadas a la vivienda y en particular aquellas dedicadas a la construcción son el grupo más pequeño de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria del cantón Lago Agrio, en este tipo de organización determinar el uso eficiente de los recursos tiene un poco de dificultad por el giro de negocio, la construcción no es un trabajo que se puede terminar en el corto tiempo, sino que el tiempo empleado en la obra depende de la construcción que se realiza, los materiales disponibles, las herramientas empleadas y las habilidades de los trabajadores, en este tipo de organizaciones es importante que intervengan directamente trabajadores con las habilidades necesarias y el conocimiento requerido en el uso de los recursos y herramientas. A pesar de la dificultad para medir la eficiencia es posible el trabajo mediante un cronograma y el monitoreo diario para constatar el avance de la construcción y destinar los recursos necesarios.

Las organizaciones de vivienda muestran un nivel positivo de acuerdo con el uso de los recursos y sus horas de trabajo, (Ver anexo 11), pero su mayor deficiencia está relacionada con la manera en la que realizan sus actividades, en el sector de la

construcción es necesario que cada actividad sea hecha con la mayor precisión para evitar futuros retrasos en la obra pues una actividad en la construcción se encuentra seguida por muchas actividades posteriores hasta finalizar el trabajo.

4.3.2. La eficacia en el producto, cliente y mercado dentro de las organizaciones de EPS.

Alcanzar los objetivos planteados es una de las metas que toda organización espera lograr y la organizaciones de Economía Popular y Solidaria no son la excepción, en el cantó Lago Agrio se espera mejorar el desarrollo económico y ser eficaces en sus actividades, esta forma de trabajar resulta beneficiosa cuando se administra de buena manera los recursos y los trabajadores se comprometen en alcanzar los resultados esperados, en apoyo con la eficiencia, la eficacia resulta ser un impulso más para lograr la productividad. En las organizaciones de consumo es importante lograr la eficacia en sus bienes y producción, este tipo de trabajo se traduce en la administración por objetivos, es decir, se busca cumplir con los objetivos plateados al inicio de las operaciones y los esfuerzos se centran en cumplir sus obligaciones.

Las organizaciones de consumo presentan valores que llevan a entender su desacuerdo con su eficacia en la producción de productos adecuados para el cliente y la eficacia en el impacto de mercado (ver anexo 12), las organizaciones de consumo buscan que su producto sea elaborado con las características del cliente y al mismo tiempo generar impacto en su mercado mediante el reconocimiento por la calidad y compromiso, aunque estos dos factores presenten niveles bajos, estas organizaciones sí consideran que son eficientes en la satisfacción del cliente, este es uno de los puntos más importantes para que las organizaciones puedan tener éxito y continuar con sus operaciones en el tiempo.

Las organizaciones de producción son uno de los grupos más grandes y quienes se consideran más desarrolladas en la eficacia al ofrecer un producto adecuado, satisfacer a su cliente y generar un buen impacto en el mercado, este tipo de organizaciones poseen mayor productividad con el apoyo de la eficacia en sus operaciones y se ven beneficiadas, las organizaciones dedicadas al sector textil y agropecuario demuestran su consideración en eficacia en sus actividades.

**Tabla 15.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de producción

<b>Factores de la eficacia</b>	<b>Valor</b>
Producto adecuado	4,27
Satisfacción del cliente	4,27
Impacto en el mercado	4,21

La eficacia en las organizaciones de servicio debe ser siempre aplicada para satisfacer al cliente y en los grupos de alimentación, transporte y limpieza, la eficacia es considerada con un alto nivel, este tipo de organizaciones buscan obtener un impacto positivo en el mercado mediante la oferta del producto adecuado para sus clientes que satisfaga sus necesidades, en las organizaciones de servicios los valores de eficacia son positivos y contribuyen a mejorar los niveles de productividad, los clientes de estas organizaciones esperan que se brinde un servicio personalizado y que sus necesidades sean atendidas, de esta manera se logra el éxito de la organización y se abre la posibilidad de que el servicio sea recomendado a otros posibles clientes que buscan satisfacer sus requerimientos con eficacia.

**Tabla 16.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de servicio

<b>Factores de la eficacia</b>	<b>Valor</b>
Producto adecuado	4,27
Satisfacción del cliente	4,21
Impacto en el mercado	4,06

Las organizaciones de vivienda del cantón Lago Agrio presentan niveles de desacuerdo en cuanto a la oferta de un producto adecuado y la satisfacción del cliente (ver anexo 13), estos niveles reducen la eficacia que la organización tiene con sus clientes y limita su desarrollo, aunque consideran que tienen un buen impacto en el mercado por la calidad de producto que ofrecen, este no se encuentra alineado con brindar el producto que el cliente de verdad necesita y llegar a satisfacer su necesidad, las organizaciones dedicadas a la construcción se guían por los requerimientos del cliente pero el poco desarrollo del cantón provoca que la mano de obra no sea calificada y en eficacia presente una debilidad.

#### 4.3.3. Efectividad de las organizaciones para cumplir las exigencias del cliente.

Las organizaciones de consumo muestran que se esfuerzan por tener efectividad en sus operaciones y alcanzar los objetivos que se han propuesto, en el cumplimiento de clientes atendidos y el cumplimiento de las órdenes de compra se evidencia que están de acuerdo en su accionar con efectividad para estas dos afirmaciones, los



clientes atendidos son el reflejo de que las organizaciones trabajan por cumplir con sus metas y atender las órdenes de compra que se han planteado, pero existe una debilidad en cumplir las cantidades de productos para los clientes, provocando que en esta afirmación las organizaciones se encuentren en desacuerdo.

En las organizaciones de consumo, las dimensiones de efectividad y el capital intelectual no se relacionan de manera considerable y aunque en un promedio de respuesta, los encuestados estén de acuerdo con la atención a sus clientes y sus órdenes de compra (ver anexo 14), la relación con el capital humano, estructural y relacional tiene una correlación positiva débil, en este caso se puede comparar con la investigación realizada por Fernández et al. (2022) en donde se encuentra que no existe una correlación entre el capital humano y el desempeño de las organizaciones, en el caso del cantón Lago Agrio, sus organizaciones no están esforzándose por potencializar el capital humano que poseen a fin de mejorar su efectividad en las operaciones y posteriormente su productividad.

En las organizaciones de producción la efectividad es una dimensión con mejores resultados y están de acuerdo con la efectividad que tienen en el cumplimiento de sus cantidades de productos, los clientes atendidos y las órdenes de compra que han cumplido, pero, estar de acuerdo con los niveles de productividad no es suficiente para generar una correlación con el capital intelectual de manera general.

**Tabla 17.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la efectividad en las organizaciones de producción

<b>Factores de la efectividad</b>	<b>Valor</b>
Cumplimiento de cantidades	4,30
Cumplimiento de clientes atendidos	4,35
Cumplimiento de órdenes de compra	4,25

Al realizar una correlación individual solo con las organizaciones de producción se muestra un resultado de 0,74 que significa que existe una correlación positiva considerable, la dimensión de la eficacia aporta a la productividad y posteriormente a la relación con el capital intelectual, en este tipo de organizaciones existe una mayor preocupación por el desarrollo de las habilidades del capital humano lo cual conlleva a obtener mejores resultados, este resultado es similar al obtenido por Fernández et al. (2022) en donde obtuvieron un coeficiente de regresión múltiple positivo de 0,78 reafirmando la importancia que tiene el capital intelectual sobre los resultados de las organizaciones.

Otro gran grupo de la Economía Popular y Solidaria son las organizaciones de servicio, principalmente representadas por aquellas dedicadas a la alimentación, el transporte y la limpieza, demuestran su desarrollo al estar de acuerdo con los factores de efectividad, su gran tamaño y tiempo de vida en el mercado les ha permitido cumplir con las cantidades solicitadas, atender a los clientes esperados y cumplir con las órdenes de compra solicitadas, realizar de manera positiva sus actividades contribuye a obtener mejores valores en la productividad y su correlación con el capital intelectual.

**Tabla 18.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la efectividad en las organizaciones de servicio

<b>Factores de la efectividad</b>	<b>Valor</b>
Cumplimiento de cantidades	4,15
Cumplimiento de clientes atendidos	4,08
Cumplimiento de órdenes de compra	4,33

En la correlación de las organizaciones de servicio es positiva media con un nivel de correlación de 0,5 entre el capital intelectual y la productividad, este valor es menor a la correlación de las organizaciones de producción pero apoya a la correlación general del capital intelectual con la productividad de todas las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio y se vuelve a confirmar con el resultado de Fernández et al. (2022) en donde la buena gestión del capital intelectual aporta a mejorar el desempeño de la organizaciones.

Las organizaciones de vivienda son de las mejores que consideran tener efectividad en sus actividades con los clientes y el producto (ver anexo 15), son las organizaciones menos representativas de la muestra, pero su nivel de acuerdo es superior a las demás, la gestión de estas organizaciones mejora su efectividad y productividad individual y posterior la correlación entre el capital intelectual y la productividad.

#### **4.4. La utilidad de las capacitaciones en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria**

Las capacitaciones son de los mejores procesos para fortalecer las habilidades de los trabajadores y mejorar el desarrollo del capital intelectual y la productividad, las capacitaciones a los trabajadores les son útiles siempre y cuando el contenido sea acorde a su área de trabajo, con temas relacionados a sus actividades y conocimientos aplicables en el desempeño de sus funciones, del total de encuestados la mayoría tiene capacitaciones que les han servido para su trabajo

pero el porcentaje alarmante son aquellas personas que no han recibido ningún tipo de capacitación o el conocimiento adquirido no ha sido direccionado a sus necesidades.

Las capacitaciones a los trabajadores de las organizaciones de Economía Popular Solidaria resultan productivas cuando el conocimiento adquirido se puede compartir con los demás miembros de las organizaciones e implementar lo aprendido en beneficios, esto no sucede cuando se rinda las capacitaciones sin una planificación correcta, en este caso se desperdician los recursos invertidos pues los trabajadores no replicaran el contenido de la capacitación si no es de su interés.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- En las organizaciones de EPS del cantón Lago Agrio existe una relación de 0,66 entre las variables independiente y dependiente, es decir, existe una relación baja, esta problemática afecta a la productividad de las organizaciones de consumo, producción, servicio y vivienda, debido a que el CI no aporta a mejorar los resultados relacionados con la eficiencia, eficacia y efectividad.
- Las 158 organizaciones de Economía Popular y Solidaria no están trabajando por fortalecer las habilidades de sus trabajadores, transmitir los conocimientos de la organización y generar vínculos con el cliente, este descuido provoca que los trabajadores no se comprometan con los resultados de la organización y su productividad no sea directamente provocada por el capital intelectual de la organización, sino que más bien los trabajadores realizan sus actividades por motivaciones como pago por metas o comisiones de ventas.
- Las 84 organizaciones de servicio del cantón Lago Agrio poseen una correlación positiva media entre el capital intelectual y la productividad, estas organizaciones de servicio poseen un capital intelectual que no se ha fortalecido mediante capacitaciones para mejorar la productividad y provoca que los trabajadores desempeñen sus funciones siempre que exista de por medio motivaciones económicas y no por el desarrollo de la organización.
- 2 organizaciones de consumo y 1 organización de vivienda tienen los valores más bajos en la eficacia de sus actividades, sus mayores deficiencias se encuentran en la oferta de un producto adecuado para el cliente, la satisfacción del cliente y el impacto que generan en el mercado, su mayor debilidad es cumplir con los objetivos planteados sin tomar en cuenta el uso eficiente de los recursos, pero aún no lo han logrado.
- De los 4 tipos de organizaciones estudiadas el 65% de encuestados afirmaron haber recibido capacitaciones, de este porcentaje el 2,72% mencionan que

las capacitaciones recibidas no les sirvieron para desarrollar mejor sus actividades laborales, debido a que el conocimiento adquirido a través de las capacitaciones no fue de su área de trabajo.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Es importante que los representantes legales de las organizaciones de consumo, producción, servicio y vivienda socialicen para gestionar capacitaciones sobre la administración del CI, esto con la finalidad de poder organizar mejor el capital humano, estructurar y relacional para el aporte al desarrollo de productividad.
- A los representantes de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria se les recomienda implementar un programa de capacitación en donde se brinden tres capacitaciones al año para los trabajadores, miembros y colaboradores con módulos que permitan desarrollar las habilidades de los trabajadores de acuerdo con el área en el que se desenvuelven y se implemente un buzón de sugerencias para conocer los temas en los cuales los trabajadores quisieran ser capacitados.
- En las organizaciones de servicio se recomienda que los representantes legales implementen al inicio del año 2023 un plan de capacitación para sus trabajadores en temas de atención al cliente y se implemente un plan de compensación para los trabajadores en donde se tome en cuenta ya no solo el trabajo por incentivos, sino que exista una relación entre los conocimientos desarrollados por el capital humano y la productividad de la organización.
- A los representantes de las organizaciones de consumo y vivienda se les sugiere que en el primer mes del año 2023 realicen una hoja de control por empleado para determinar la eficacia de sus operaciones en la atención del cliente y realicen encuestas a sus clientes a fin de determinar sus sugerencias en la elaboración del producto y determinar los cambios necesarios para generar un mayor impacto en el mercado.
- Los trabajadores deben recibir capacitaciones relacionadas a su área de trabajo, es indispensable que los representantes legales como gestores de las capacitaciones tomen en cuenta los porcentajes obtenidos en esta investigación para que organicen a sus trabajadores de acuerdo con lo que cada uno necesita aprender, es decir, los representantes legales en la

planificación de esta tarea deben contemplar las áreas de su organización y el perfil que el trabajador necesita para que desde esa área aporte a la productividad y el cumplimiento de los objetivos planteados.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo Orrego, E. B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J. y Williams, T. A. (2012). *Estadística para negocios y economía*. (11ª ed.). CENGAGE Learning.
- Arguello, A. (2019). Un análisis de las MIPYMES en Ecuador. Redacción MARKETINGACTIVO ENERO 8, 2019. Entrevista con Andrés Arguello. Consultado el 15 de julio de 2020. Recuperado de: <https://marketingactivo.com/un-analisis-de-las-mipymes-en-ecuador/2019/01/08/>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (5ª ed.). EDITORIAL EPISTEME.
- Arias Odón, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 3(1), 64- 83. <http://201.249.78.46/index.php/recitutm/article/view/92>
- Boletín de Coyuntura N°1 de 2012 [Superintendencia de Economía Popular y Solidaria]. Por el que se busca definir al sector económico popular y solidario a la luz de la Constitución de la República del Ecuador y de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS). Octubre del 2012.
- Cáceres Cárdenas. E. (2014). *MODELO DE PROGRAMACIÓN LINEAL PARA PLANIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MATERIAL EN "CARROCERÍAS M&L*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Cachipundo Vásquez, M. y Mosquera Albaracín, D. (2014). *ANÁLISIS A LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EMPRESAS CONSULTORAS EN EL DISTRITO*

METROPOLITANO DE QUITO. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Chiliquinga, E. (2013). Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing [Tesis de Grado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Chiliquinga Jaramillo, M.P. y Vallejos Orbe, H.M. (2017). *Costos: Modalidad Órdenes de Producción*. Editorial UTN.

Córdova Segovia, C. M. y Moreno Moncayo, D. F. (2017). La importancia de una buena estrategia de fijación de precios como herramienta de penetración de mercados. *Tendencias*, 18(2), 58-68. <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.73>

Delfín Pozos, F. L. y Acosta Martínez, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamientos & Gestión*, (40), 184-202. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8810>

Deza, J. (2019). *Análisis de la eficiencia y la productividad de los aeropuertos de Perú y Chile entre los años 2014 y 2015* [Tesis de Doctorado, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.

Dini, M. y Stumpo, G. (coords.), "Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento", Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75/ Rev.1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.

Erazo Álvarez, J.C. y Narváez Zurita C. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua – Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 41(21), 254-271. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p20.pdf>

Fernández Alvarado, D.J., Guevara Mitma, G.D., Dávila Vera, T.L., y Cruz Tarrillo, J.J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comunicación. Revista de Comunicación en*



*Investigación y Desarrollo*, 13(1), 63-73. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595>

García González, F. (2012). *Conceptos sobre investigación* [Archivo PDF]. [https://www.acofi.edu.co/wpcontent/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wpcontent/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

Geografía, Planificación y Desarrollo (2020). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Lago Agrio*. [http://lagoagrio.gob.ec/alcaldia/files/descargas/PDOT/pdot\\_imagen.pdf](http://lagoagrio.gob.ec/alcaldia/files/descargas/PDOT/pdot_imagen.pdf)

Guevara Sánchez, P. S. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Gutiérrez Pulido, H. (2010). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. (3ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, C. A. (2003). Investigación e investigación formativa. *Nómadas (Col)*, (18), 183-193. <https://www.redalyc.org/pdf/1051/105117890018.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). McGRAW-HILL.

Lapiedra Alcamí, R., Forés Julián, B., Puig Denia, A. y Martínez Cháfer, L. (2021). *Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas*. Unión de Editoriales Universitarias Españolas. DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia178>

Larios Prado, J. M. (2009). Capital Intelectual: Un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. *Criterio Libre*, 7 (11), 101-121.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria 0 de 2018. Por la cual se reconoce, fomenta y fortalece la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario. 10 de mayo del 2011. Registro Oficial No. 444.

Miranda Hayes, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Investigación & Negocios*, 9(13), 20-27. [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v9n13/v9n13\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v9n13/v9n13_a05.pdf)

- Montoya Agudelo, C. A. y Boyero Saavedra, M. R. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 17(1), 130-151. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
- Morales Barrón, J. A. (diciembre de 2021). *La fidelidad de los clientes como estrategia de la empresa*. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/356790632\\_La\\_fidelidad\\_de\\_los\\_clientes\\_como\\_estrategia\\_de\\_la\\_empresa](https://www.researchgate.net/publication/356790632_La_fidelidad_de_los_clientes_como_estrategia_de_la_empresa)
- Pardo Cueva, M., Armas Herrera, R. y Chamba Rueda, L. (2017). Valoración del capital intelectual y su impacto en la rentabilidad financiera en empresas del sector industrial del Ecuador. *Revista publicando*, 4(13), 193-206. <http://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/785>
- Parra Suárez, R., Arce Vera, M. y Guerrero Bejarano, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140- 146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Prokopenko, J. (1989). *LA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD*. Suiza.
- Riveros, B. P. (2010). Teoría de los recursos y capacidades: el foco estratégico centrado en el interior de la organización. *Sotavento mba*, (15), 54-61.
- Rodríguez, F. y Gomez Bravo, L. (1991). *INDICADORES DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA*. Editorial Nuevos Tiempos.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). Panorama SEPS. Sector Real de la Economía Popular y Solidaria: una breve aproximación. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-04-2021.pdf>
- Torrenegra, E.S. (2017). *¿Cuánta razón tiene el cliente?: manual práctico de servicio al cliente*. EJ BLACK
- Vega Falcón, V. (2016). *Medición del Capital Intelectual*. Editorial Jurídica del Ecuador. [https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega/publication/329000703\\_Libro\\_Medicion\\_del\\_Capital\\_Intelectual/links/5bef224e92851c6b27c498bf/Libro-Medicion-del-Capital-Intelectual.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Vega/publication/329000703_Libro_Medicion_del_Capital_Intelectual/links/5bef224e92851c6b27c498bf/Libro-Medicion-del-Capital-Intelectual.pdf)

Villon Cruz, A. (2015). LA VALORACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO PARA DETERMINAR LAS UNIDADES A PRODUCIR Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional – Universidad Técnica de Machala.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Cumbal Cacuango Edison Javier	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1726101247
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A	DOCENTE TUTOR:	MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. FREDDY RICHARD QUINDE SARI	DOCENTE	MSC. GISELLE MARIUXI CÁRDENAS FIERRO
TEMA DEL TIC:	"El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbios"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,67	Se mide productividad? la relación actual? Cuál es
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	No maneja un orden que permita concluir en un fundamento teórico que sustente los resultados y discusión. En el documento se muestra como un glosario de términos y no como fundamentación.
3	METODOLOGÍA	8,33	Explicar por qué es cuantitativa.
4	RESULTADOS	8,33	
5	DISCUSIÓN	9,00	Mejorar la redacción argumentando más con los antecedentes y marco teórico.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Aumentar vocabulario técnico sobre el tema y la profesión.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: 8,83 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 1 de diciembre de 2022

MSC. FREDDY RICHARD QUINDE SARI  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA  
DOCENTE TUTOR

MSC. GISELLE MARIUXI CÁRDENAS FIERRO  
DOCENTE



# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Pantoja Miño Naida Maricela	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450079009
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. FREDDY RICHARD QUINDE SARI	DOCENTE TUTOR:	MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA
DOCENTE:	MSC. GISSELLE MARIUXI CÁRDENAS FIERRO		
TEMA DEL TIC:	"El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Lago Agrio provincia de Sucumbios"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,67	Se mide productividad? relación actual? Cuál es la
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	No maneja un orden que permita concluir en un fundamento teórico que sustente los resultados y discusión. En el documento se muestra como un glosario de términos y no como fundamentación.
3	METODOLOGÍA	8,33	Explicar por qué es cuantitativa.
4	RESULTADOS	8,33	
5	DISCUSIÓN	9,00	Mejorar la redacción argumentando más con los antecedentes y marco teórico.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Aumentar vocabulario técnico sobre el tema y la profesión.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: 8,83 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 1 de diciembre de 2022

MSC. FREDDY RICHARD QUINDE SARI  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA  
DOCENTE TUTOR

MSC. GISSELLE MARIUXI CÁRDENAS FIERRO  
DOCENTE

## Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

#### Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

**Autor:** Naida Maricela Pantoja Miño y Edison Javier Cumbal Cacuango

**Fecha de recepción del abstract:** 12 de diciembre de 2022

**Fecha de entrega del informe:** 12 de diciembre de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

#### **Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:  
EDISON BOANERGES  
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

<b>ABSTRACT- EVALUATION SHEET</b>				
<b>NAME:</b> Naida Maricela Pantoja Miño y Edison Javier Cumbal Cacuango				
<b>DATE:</b> 12 de diciembre de 2022				
<b>TOPIC:</b> "EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR REAL DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (EPS) DEL CANTÓN LAGO AGRIO PROVINCIA DE SUCUMBIÓS)"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés, 5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9</b>		

**Anexo 3.** Organizaciones del sector no financiero del cantón Lago Agrio

<b>Organizaciones no financieras del cantón</b>	<b>Cantón Lago Agrio</b>
Asociación	245
Cooperativa	18
Organización Comunitaria	1
Unión	2
<b>TOTAL (provincia - tipo de organización)</b>	<b>266</b>

Nota: Adaptado de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Anexo 4.** Clasificación de las organizaciones del sector no financiero

<b>Grupo</b>	<b>Clase</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Consumo	Bienes y producción	3	2
	Acuícola	3	2
	Agrícola	3	2
	Agropecuaria	21	12
	Alimenticia	6	4
Producción	Artesanal	3	2
	Avícola	2	1
	Industrial	5	3
	Maderera	0	0
	Metalmecánica	3	2
	Otros	0	0
	Textil	73	43
	Alimentación	32	19
	Capacitación	0	0
	Limpieza	54	32
Servicios	Mantenimiento	18	11
	Otros	16	10
	Reciclaje	2	1
	Transporte	16	10
	Turístico	3	2
	Vacío (unión)	2	1
	Construcción	1	1
Vivienda	Construcción	1	1
Red de integración	Red de integración	0	0
	<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>158</b>



## Anexo 5. Encuesta

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				
<b>ENCUESTA REALIZADA A REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR REAL DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTÓN LAGO ARGRIO PROVINCIA DE SUCUMBIÓS</b>					
<b>Número de la encuesta:....</b>					
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar el capital intelectual y su relación en la productividad de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS).					
La información que se obtendrá en la presente encuesta es exclusivamente para fines académicos y se garantiza el anonimato.					
<b>Datos informativos del trabajador</b>					
<b>Tipo de organización:</b> .....					
<b>Cargo:</b> .....					
<b>Años de experiencia en el cargo:</b> 1. de 1 a 3 años(...) 2. de 4 a 6 años(...) 3. de 7 a 9 años(...) 4. de 10 a 12(...)					
<b>Sexo:</b> 1. H(...) 2. M(...)					
<b>Nivel de educación finalizada:</b> 1. Primaria(...) 2. Secundaria(...) 3. Tercer nivel(...)					
<b>¿Ha recibido capacitaciones?, (si su respuesta es SI responda las siguientes preguntas, si su respuesta es NO pase a la tabla de preguntas) :</b> 1. SI(...) 2. No(...)					
<b>¿El contenido de las capacitaciones fue de su área de trabajo?:</b> 1. SI(...) 2. NO(...)					
<b>¿La capacitación le sirvió para desarrollar mejor su trabajo?:</b> 1. SI(...) 2. NO(...)					
<b>Instrucción</b>					
<b>Marque con una X la respuesta que crea conveniente, tome en cuenta que 1 equivale a "Totalmente en desacuerdo", 2 a "En desacuerdo", 3 a "Ni de acuerdo, ni en desacuerdo", 4 a "De acuerdo" y 5 a "Totalmente de acuerdo".</b>					
<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>					
<b>CAPITAL HUMANO</b>					
Tengo el conocimiento suficiente para realizar mis actividades laborales.	1	2	3	4	5
Realizo mis actividades laborales con destreza.	1	2	3	4	5
Tengo la experiencia suficiente para el cargo que ocupo.	1	2	3	4	5
<b>CAPITAL ESTRUCTURAL</b>					
Considero que mi puesto de trabajo aporta a fomentar una buena organización.	1	2	3	4	5
Considero que mi puesto de trabajo aporta a los procesos internos.	1	2	3	4	5
Aporto con ideas para la innovación de los procesos.	1	2	3	4	5
<b>CAPITAL RELACIONAL</b>					
Considero que mi puesto de trabajo aporta a la satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	5
Considero que mi puesto de trabajo aporta para mantener la fidelidad de los clientes.	1	2	3	4	5
Considero que un incremento en el precio del producto influye en el cliente.	1	2	3	4	5

<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
<b>EFICIENCIA</b>					
Considero que la organización usa eficientemente los recursos.	1	2	3	4	5
Considero que en la organización se aprovechan al máximo las horas disponibles de trabajo.	1	2	3	4	5
Considero que dentro de la organización se realizan las actividades con eficiencia.	1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>					
Considero que la organización ofrece un producto adecuado para los clientes.	1	2	3	4	5
Considero que la organización ofrece un producto que satisface las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
Considero que la organización ofrece un producto que tiene un buen impacto en el mercado.	1	2	3	4	5
<b>EFFECTIVIDAD</b>					
Considero que la organización cumple con las cantidades que se planearon producir.	1	2	3	4	5
Considero que la organización cumple con el número de clientes que se planeó a atender.	1	2	3	4	5
Considero que la organización cumple con las ordenes de compra solicitadas por los clientes.	1	2	3	4	5
Fecha: .../.../...					
<b>¡Gracias por su colaboración!</b>					

La encuesta está estructurada por dos partes: datos informativos y constructos. En la primera parte se busca obtener información del trabajador y la utilidad de en caso de haber recibido una capacitación. La segunda parte está dividida en un formulario con escala de likert para medir el CI y la productividad a través de 9 afirmaciones respectivamente.

**Anexo 6.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de consumo

<b>Factores del capital humano</b>	<b>Valor</b>
Conocimiento suficiente	4,00
Destreza laboral	4,50
Experiencia para el cargo	3,50

**Anexo 7.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CH en las organizaciones de vivienda

<b>Factores del capital humano</b>	<b>Valor</b>
Conocimiento suficiente	4,00
Destreza laboral	5,00
Experiencia para el cargo	5,00

**Anexo 8.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de consumo

<b>Factores del capital estructural</b>	<b>Valor</b>
Buena organización	4,00
Aporte a procesos internos	4,50
Innovación en los procesos	5,00

**Anexo 9.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CE en las organizaciones de vivienda

<b>Factores del capital estructural</b>	<b>Valor</b>
Buena organización	3,00
Aporte a procesos internos	3,00
Innovación en los procesos	5,00

**Anexo 10.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de consumo

<b>Factores del capital relacional</b>	<b>Valor</b>
Satisfacción de los clientes	4,00
Fidelidad de los clientes	4,50
Sensibilidad del cliente a los precios	4,50

**Anexo 11.** Valor promedio del nivel de acuerdo del CR en las organizaciones de vivienda

<b>Factores del capital relacional</b>	<b>Valor</b>
Satisfacción de los clientes	4,00
Fidelidad de los clientes	3,00
Sensibilidad del cliente a los precios	4,00

**Anexo 12.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de consumo

<b>Factores de la eficiencia</b>	<b>Valor</b>
Uso eficiente de los recursos	3,50
Aprovechamiento de las horas disponibles de trabajo	4,00
Eficiencia en las actividades	4,50

**Anexo 13.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficiencia en las organizaciones de vivienda

<b>Factores de la eficiencia</b>	<b>Valor</b>
Uso eficiente de los recursos	5,00
Aprovechamiento de las horas disponibles de trabajo	4,00
Eficiencia en las actividades	3,00

**Anexo 14.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de consumo

<b>Factores de la eficacia</b>	<b>Valor</b>
Producto adecuado	3,50
Satisfacción del cliente	4,00
Impacto en el mercado	3,50

**Anexo 15.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de vivienda

<b>Factores de la eficacia</b>	<b>Valor</b>
Producto adecuado	3,00
Satisfacción del cliente	3,00
Impacto en el mercado	5,00

**Anexo 16.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la eficacia en las organizaciones de vivienda

<b>Factores de la efectividad</b>	<b>Valor</b>
Cumplimiento de cantidades	3,50
Cumplimiento de clientes atendidos	4,50
Cumplimiento de órdenes de compra	4,00

**Anexo 17.** Valor promedio del nivel de acuerdo de la efectividad en las organizaciones de vivienda

<b>Factores de la efectividad</b>	<b>Valor</b>
Cumplimiento de cantidades	5,00
Cumplimiento de clientes atendidos	4,00
Cumplimiento de órdenes de compra	4,00