

**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 Pimampiro provincia de Imbabura”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciadas en Administración de empresas

AUTORAS: Narváez Gualmatán María Mercedes  
Sepeda Cupueran Priscila Lisseth

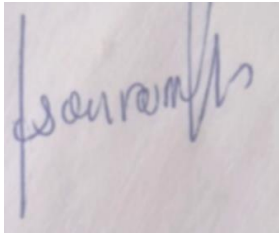
TUTOR: Msc Ramiro Fernando Urresta Yépez

Tulcán, 2023

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Narváez Gualmatán María Mercedes con visa número OAQ3IMY6 y Sepeda Cupueran Priscila Liseth con cédula de ciudadanía número 1003805288, 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 Pimampiro provincia de Imbabura"

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 lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



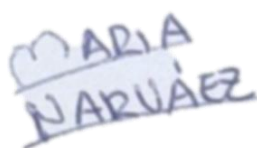
Urresta Yépez Ramiro Fernando, (MSc.)  
TUTOR

Tulcán, julio de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Narváez Gualmatán María Mercedes con visa número OAQ3IMY6 y Sepeda Cupueran Priscila Lisseth con cédula de ciudadanía número 1003805288, declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Narváez Gualmatán María Mercedes  
AUTORA

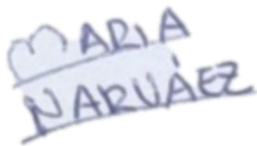


Sepeda Cupueran Priscila Lisseth  
AUTORA

Tulcán, julio de 2023

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

Nosotras Narváez Gualmatán María Mercedes y Sepeda Cupueran Priscila Lisseth declaramos ser autoras 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 Pimampiro provincia de Imbabura” y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Narváez Gualmatán María Mercedes  
AUTORA



Sepeda Cupueran Priscila Lisseth  
AUTORA

Tulcán, julio de 2023

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza y sabiduría necesaria para lograr cumplir mis metas en este largo camino hacia el profesionalismo. A mis padres Hilda Gualmatán y José Narváez, ya que ellos han sido un apoyo incondicional, gracias a su guía he podido forjar un carácter fuerte que me ha permitido vencer cualquier adversidad y salir adelante ante los retos que la vida tenga para mí. A mi querida suegra Silvia Córdova a quien considero una madre para mí, quien ha sido un pilar fundamental en toda mi carrera, es quien, con sus consejos, palabras de aliento y apoyo en todo sentido, me ha impulsado a seguir sin rendirme en este proceso de formación académica.

A nuestro tutor MSc. Ramiro Urresta, quien nos acompañó durante nuestra fase de titulación, su guía, paciencia, consejos y ayuda queda retratada en este trabajo de titulación. Usted formó parte importante de nuestra etapa estudiantil, gracias por compartir con nosotras sus conocimientos y por el apoyo incondicional.

Narváez Gualmatán María Mercedes

Agradezco a Dios por su inmensa bendición, por ser la fuerza diaria y quien permitió que llegue hasta aquí, porque esta es su voluntad y ayudarme a cumplir uno de mis anhelos y metas. A mis queridos padres por ser los promotores de mis sueños, por su apoyo económico y moral, por su amor, trabajo y sacrificio durante el tiempo de duración de la carrera universitaria, este no es mi logro, sino el suyo, gracias por haber confiado en mí y por darme el privilegio de ser su hija, gracias por sus consejos, valores y principios inculcados en mí como es el esfuerzo y valentía de no temer a las adversidades que se pueden presentar porque Dios siempre está conmigo. A mi hermana por darme su apoyo y consejos en los días que sentía ya no poder, a mi sobrinito hermoso por llegar a mi vida alegrar mis días. Finalmente, a mi compañera de tesis por su confianza en mí y por el apoyo mutuo, espero volvernos a encontrar durante nuestra vida profesional.

Sepeda Cupueran Priscila Lisseth

## DEDICATORIA

A mis padres, por ayudarme a luchar por mis sueños y mirar siempre lejos, no encuentro palabras para expresar todo lo que siento por ellos y todo lo que les debo.

A mi suegra Silvia Córdova quien con sus consejos y apoyo incondicional ha sabido guiarme por el camino correcto.

A mi hija Meliza Iglesias, quien es mi motor para seguir adelante y quien con sus locuras hace de mis días grises los más soleados.

A mi novio Sebastián Iglesias, por apoyarme en todo momento, por ser mi fortaleza, soñar junto a mí y seguir firme en este largo camino por recorrer.

Narváez Gualmatán María Mercedes

A mis Padres Nelson Sepeda y Mariela Cupueran quienes han sido mi motor e inspiración para cumplir con esta meta en mi vida, quienes me apoyaron y fueron mis guías, les dedico este logro, mis queridos viejitos me siento orgullosa de ustedes por su duro trabajo en sacarme adelante, gracias por ser quienes son y por creer en mí una vez más.

A mi hermana y sobrino, quien con su amor y consejos me ha dado ánimos de continuar y no darme por vencida durante todo este trayecto de mi vida

Sepeda Cupueran Priscila Lisseth

## ÍNDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE TRABAJO.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE.....	7
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
I. EL PROBLEMA .....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	16
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos .....	17
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO .....	20
III. METODOLOGÍA .....	33
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	33
3.1.1. Enfoque Cuantitativo.....	33
3.1.2. Tipo de Investigación .....	33
3.2. HIPÓTESIS .....	34
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	34
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	36
3.4.1. Técnica e instrumento de investigación .....	36
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
4.1 RESULTADOS .....	38
4.1.1. Capital Intelectual en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) .....	38

4.1.2. Productividad en las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS).....	54
4.1.3 Relación del capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) .....	62
<b>4.2 DISCUSIÓN .....</b>	<b>64</b>
4.2.1. El capital intelectual en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) .....	64
4.2.2. La productividad en las organizaciones de la Economía popular y Solidaria (EPS) .....	65
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>72</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensiones del Capital Intelectual.....	22
<b>Figura 2.</b> Factores del Capital Humano.....	23
<b>Figura 3.</b> Factores del Capital Estructural.....	25
<b>Figura 4.</b> Factores del Capital Relacional .....	26
<b>Figura 5.</b> Dimensiones de la Productividad.....	30
<b>Figura 6.</b> Correlaciones de los criterios de las variables de estudio.....	42
<b>Figura 7.</b> Resultado criterios del Capital Humano .....	44
<b>Figura 8.</b> Resultado de los indicadores de valores y actitudes .....	45
<b>Figura 9.</b> Resultado del indicador aptitudes del personal .....	46
<b>Figura 10.</b> Resultado de los indicadores de las capacidades de.....	47
<b>Figura 11.</b> Resultado criterios del Capital Estructural.....	48
<b>Figura 12.</b> Resultado del indicador Cultura.....	49
<b>Figura 13.</b> Resultado del indicador capacidad tecnológica.....	50
<b>Figura 14.</b> Resultado del indicador gestión del conocimiento.....	51
<b>Figura 15.</b> Resultado del indicador sistemas de gestión .....	52
<b>Figura 16.</b> Resultados de los indicadores de la escala de eficiencia.....	53
<b>Figura 17.</b> Resultados de los indicadores de la relación con los clientes .....	53
<b>Figura 18.</b> Resultados de los indicadores de la relación con los proveedores .....	54



<b>Figura 19.</b> Resultados de los indicadores de eficiencia.....	55
<b>Figura 20.</b> Resultados del indicador de recursos planificados y utilizados.....	56
<b>Figura 21.</b> Resultados de los indicadores de la escala de eficiencia.....	56
<b>Figura 22.</b> Resultados de los indicadores de la efectividad.....	57
<b>Figura 23.</b> Resultados del indicador cantidad a producir.....	58
<b>Figura 24.</b> Resultados de los indicadores de calidad.....	59
<b>Figura 25.</b> Resultados del indicador órdenes de compra.....	59
<b>Figura 26.</b> Resultados de los indicadores de eficacia.....	60
<b>Figura 27.</b> Resultados de los indicadores de satisfacción al cliente.....	61
<b>Figura 28.</b> Resultados del indicador expectativa del cliente.....	61
<b>Figura 29.</b> Gráfica de dispersión de capital intelectual y la productividad.....	63

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Organizaciones No Financieras del Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura.....	16
<b>Tabla 2.</b> Definición y operacionalización de variables.....	35
<b>Tabla 3.</b> Estadística de fiabilidad.....	37
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre las dimensiones del Capital Intelectual y la Productividad.....	40
<b>Tabla 5.</b> Correlación r de Pearson entre CI y P.....	63

### ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	75
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas.....	77
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario capital intelectual y productividad.....	79
<b>Anexo 4.</b> Asociaciones activas de la EPS del cantón Pimampiro.....	86
<b>Anexo 5.</b> Correlación de criterios.....	88
<b>Anexo 6.</b> Levantamiento de información.....	88

## RESUMEN

El capital intelectual, dentro de las organizaciones, es considerado como un activo intangible que genera beneficios futuros, se encuentra conformado por el Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional. Por otra parte, la productividad es un indicador que permite medir los recursos utilizados para producir bienes o servicios, mismo que comprende a la eficiencia, efectividad y eficacia. El objetivo de la investigación es analizar el capital intelectual y su relación en la productividad en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura. El enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y método deductivo. La población fue de 13 organizaciones en estado activo, a las cuales se les realizó una encuesta estructurada mediante un censo dirigidos a los gerentes, socios y trabajadores. Como medida para relacionar las variables de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación R de Pearson, donde se obtuvo una correlación positiva moderada de 0,606, demostrando así que las variables sí se relacionan entre sí, además se encontró que dentro de las organizaciones existe una relación baja en cuanto a las aptitudes del personal y sistemas de gestión, por lo tanto, se recomienda promover el desarrollo personal de sus colaboradores mediante capacitaciones, programas de formación especializada y la participación en cursos y talleres, lo que contribuirá aumentar la productividad.

**Palabras clave:** Capital Intelectual, Capital Humano, Capital Relacional, Capital Estructural, Eficiencia, Efectividad, Eficacia, Economía Popular y Solidaria

## ABSTRACT

Intellectual capital, within organizations, is considered as an intangible asset that generates future benefits, is made up of human capital, structural capital and relational capital. Productivity is an indicator that allows us to measure the resources used to produce goods or services, which includes efficiency, effectiveness, and effectiveness. The objective of the research is to analyze the intellectual capital and its relation to productivity in popular and solidarity economy organizations (eps) of the Pimampiro Canton, Province of Imbabura. The approach is quantitative, descriptive, correlational, and deductive. The population consisted of 13 organizations in active status, which were conducted a structured survey through a census directed to managers, partners and workers. As a measure to relate the study variables, Pearson's r correlation coefficient was used, where a moderate positive correlation of 0.606 was obtained, thus demonstrating that the variables are related to each other, it was also found that within organizations there is a low relationship in terms of staff skills and management systems, therefore, it is recommended to promote the personal development of its employees through training, Training programs and participation in courses and workshops, which will help increase productivity.

**Keywords:** intellectual capital, human capital, relational capital, structural capital, efficiency, effectiveness, efficiency, popular economy and solidarity

## INTRODUCCIÓN

Para llevar a cabo esta investigación de manera efectiva, se siguió la estructura del Trabajo de Integración Curricular (TIC), la cual se encuentra dividida en 7 capítulos: el problema, fundamentación teórica, metodología, resultados y discusión, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

En el primer capítulo, se da a conocer la problemática que tienen las organizaciones del sector de Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, que radica en la mala administración y gestión del capital intelectual y su relación sobre los resultados en la productividad,

En el segundo capítulo, se retoman investigaciones similares, que fueron llevadas a cabo en los últimos años, con la finalidad comparar los resultados, de la misma manera, se toman en consideración los conceptos de las variables de estudio y de la Economía Popular y Solidaria. Para el capital intelectual se trabajó con la teoría de Recursos y Capacidades de Barney (1991) y para la productividad se trabajó con la teoría Z de Ouchi (1982).

El tercer capítulo, hace referencia a la metodología empleada, se trabajó con un enfoque cualitativo debido a que la información recopilada fue numérica y se llevó a cabo ejercicios estadísticos, es de tipo descriptiva y correlación, además se utilizó el coeficiente de correlación R de Pearson para conocer el grado de relación entre las variables de estudio.

En el cuarto capítulo, se detalla los resultados y discusión a los cuales se llegó por medio de ejercicios estadísticos con el fin de comprobar si la hipótesis planteada se cumple o no, para ello se retoma datos de los antecedentes para discutir y comparar con los datos obtenidos.

El quinto capítulo, aborda las conclusiones, donde se da a conocer el cumplimiento de los objetivos y recomendaciones alcanzadas durante el estudio, denotando como resultado principal la relación positiva moderada entre las variables, concluyendo que el capital intelectual si influye en la productividad de las organizaciones de

Economía Popular y Solidaria, esto se debe a que los socios y trabajadores han logrado adquirir conocimientos, habilidades y experiencia a través de los años, más no por una formación especializada o capacitaciones continuas,

El sexto capítulo, enlista las referencias utilizadas durante la investigación con la finalidad de tener información verás que a fundamenta, tales como: artículos científicos, libros, tesis, sitios web y documentos legales.

Finalmente, el séptimo capítulo se muestran los anexos que sustentan la información, como son el cuestionario, con el que se recolecto los datos, el listado de las organizaciones activas registradas en la superintendencia de Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, seguido la correlación múltiple de los criterios que conforman a las variables y también las evidencias del trabajo de campo realizado.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El capital intelectual dentro de las entidades hoy en día es uno de los recursos indispensables para que la empresa llegue a tener éxito tanto económico como dentro del mercado, es decir, que el capital intelectual es el principal impulsador para generar beneficios futuros. A través del capital intelectual, las empresas hoy en día pueden llegar a adaptarse de manera inmediata a los diferentes cambios dentro del mercado y así poder ser o seguir siendo competitiva.

Es importante resaltar, que la única ruta existente para alcanzar el éxito es la incorporación tanto de la empresa, como de todos sus actores (clientes, empleados, entre otros), en el desarrollo de las actividades que permiten llegar al mercado competitivo, llevándolos a construir un equipo integrado con la capacidad de aprender continuamente de los cambios que suceden con sus propios miembros y en las interrelaciones con su ambiente, centrándose en mejorar la calidad de servicio (Ureña, Quiñones , & Carruyo, 2016, p.4).

Es decir, que un factor importante de las organizaciones es el capital intelectual que los colaboradores de estas poseen, dado que, al contar con un personal altamente capacitado y un nivel de formación adecuado al área que se desempeñe, permite que las mismas tengan un aprovechamiento del potencial que cada uno de estos puede ofrecer, generando así mayores niveles de productividad, que de manera opuesta sucede en las empresas y microempresas ecuatorianas al existir un total desconocimiento del capital intelectual que cada una de estas poseen, conllevando a que no sean bien administradas, aprovechadas y direccionadas para obtener eficientes resultados.

El capital intelectual que las empresas o microempresas del Ecuador requieren contratar, se obtiene a partir de los conocimientos y habilidades que este tenga o

que se haya ido formando a través del tiempo y del paso por diferentes instituciones públicas o privadas que brindan formación profesional, sin embargo, este factor en el tema empresarial aún no es un requerimiento como tal, debido a que tanto la empresa como el personal tienden a adaptarse a los medios, por ello la empresa se conforma con el capital intelectual que se presente y se requiera en un mediano o corto plazo, pero esto debería cambiar y las empresas deberían empezar a invertir en capacitaciones a sus empleados para que puedan aplicar los conocimientos adquiridos, esto con el fin de tener mejores beneficios y mayor éxito. Tal como lo menciona Cando (2017), existen alrededor del 37% de organizaciones que consideran tener dificultad para contratar trabajadores con una formación adecuada, conllevando a que se convierta en un obstáculo, además de que se genera una desconexión entre la demanda que existe por parte del sector productivo y la formación que brinda el sistema educativo.

En la provincia de Imbabura el Capital Intelectual es un tema poco conocido por parte de las organizaciones y sociedad en general, lo cual tiene como resultado que haya la inexistencia de innovación tanto de productos como servicios, generando que no exista un valor agregado. Por otro lado, el desconocimiento conlleva también a que no exista una buena administración del CI que, por ejemplo, se ve reflejado en las capacitaciones de los colaboradores debido a que las mismas no tienden a ajustarse a lo que estos requieren, de la misma forma se ha evidenciado que muchos de los colaboradores se encuentran en puestos de trabajo distintos a su formación lo cual representa una desventaja dado que, cada uno debe adaptarse a dicho entorno, generando un desaprovechamiento de su potencial.

Del mismo modo, en el cantón Pimampiro existe un desaprovechamiento del Capital Intelectual, generando un retraso al sector económico, debido a que muchos de los pequeños y medianos productores no cuenta con la capacitación constante, lo cual provoca que el cantón cuente con una productividad media, debido a que no existe un control y uso adecuado de los recursos, es decir, que muchos de los productores realizan sus labores de manera convencional, más no de forma técnica debido a que estas se desarrollan mediante la formación y capacitación continua.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el cantón Pimampiro hay 13 organizaciones activas, las cuales están agrupadas en: 10 asociaciones de producción, las cuales a su vez se sub clasifican en agropecuarias, textiles y agrícolas, por otra parte, 3 de servicios que se dividen en transporte, alimenticia, turísticas y limpieza (véase tabla 1).

**Tabla 1.** Organizaciones No Financieras del Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura

<b>Organizaciones No Financieras del Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura</b>		
Tipo de organización	Grupo de organización	Número de organizaciones
Asociación	Producción	10
	Servicios	2
Cooperativa	Servicios	1
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

*Nota:* en la tabla 1 se explica el número de Organizaciones No Financieras del Cantón Pimampiro Provincia de Imbabura.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se relaciona el capital intelectual con la productividad de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro provincia de Imbabura?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

Las empresas a nivel nacional han estado en constante cambio, es así como cada organización trata de dotarse del mejor capital humano que sea posible, porque ellos saben que, teniendo mejores trabajadores, con buenos conocimientos, sus empresas van a tener mejor éxito, logrando cumplir con sus objetivos y metas propuestas a lo largo del tiempo y haciendo que la empresa crezca.

Nuestro propósito fue medir la relación que hay entre el capital intelectual y la productividad en las Empresas de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón



Pimampiro, esto con el fin de identificar si su capital intelectual está rindiendo como debería, si ayuda a cumplir los objetivos que se plantean en la empresa o no, como se podría tener un mejor control del capital humano y ayudar a crear estrategias que permitan mejorar la productividad de este sector.

Los beneficiarios primordiales de esta investigación son todas las organizaciones de estudio del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, debido a que les permitió conocer su capital intelectual que poseen y por ende aprovecharlo al máximo para tener mejores resultados en cuanto a la productividad. La investigación si fue pertinente realizarla, ya que contribuye con información importante para las empresas, el sector de la Economía Popular y Solidaria (EPS), como lo es la productividad, nos permitió conocer si están utilizando buenas estrategias para aumentarla o de lo contrario determinar cuál es el problema, al igual que en el capital humano pudimos determinar cuál es el que le conviene, el que está activo o el que no está aportando para que la empresa crezca y se desarrolle.

En cuanto a la factibilidad de la investigación, esta dependió de la información que se recogió, ya que fue de primera mano, es decir, de los dueños de estas organizaciones, solo así se pudo tener datos e información verídica y por ende la viabilidad de esta. Por otro lado, también es viable debido a la apertura dada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (EPS), la cual nos proporcionó la información necesaria, así como la base de datos de las organizaciones del cantón Pimampiro.

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

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Analizar el capital intelectual y su relación en la productividad en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los criterios que aportan al capital humano, estructural y relacional de las organizaciones de la EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura.
- Determinar los criterios que aportan a la eficiencia, efectividad y eficacia de las organizaciones de la EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura.
- Determinar la relación entre el capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura.

#### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son los criterios que aportan al capital humano, estructural y relacional de las organizaciones de la EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura?
- ¿Cuáles son los criterios que aportan a la eficiencia, efectividad y eficacia de las organizaciones de la EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura?
- ¿Cuál es la influencia que tiene el capital intelectual en la productividad de las organizaciones de la EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se dará a conocer los antecedentes de la investigación, los cuales son investigaciones previas relacionadas con el tema, mismas que nos ayudaron como base y aporte de información, donde hablan temas relacionados con las variables de estudio, las cuales son el capital intelectual y la productividad.

Para que las organizaciones sean productivas, Cando (2017), denota que las actividades organizacionales deben centrarse en la creación del capital intelectual por medio del conocimiento. Asimismo, afirma que el conocimiento y el desarrollo personal son de suma importancia para que la Pyme incremente su productividad en los trabajadores y logre desarrollarse dentro de su entorno.

Lo que la autora desea expresar es que las micro y pequeñas empresas deberían enfocarse en incrementar el conocimiento del personal, esto con el fin de desarrollar e incrementar el capital intelectual, ya que es este el que va a generar mayor productividad y por ende una relación entre ambas variables.

Kengatharan (2019) nos habla sobre la relación que hay entre el capital intelectual, la productividad y el desempeño dentro de las organizaciones. Además, recolecta datos con un cuestionario, el cual está compuesto de ítems en escala de Likert, mismo que fue aplicado a 232 gerentes de diferentes industrias, para saber cuál era la confiabilidad del instrumento se realizó un análisis factorial, por consiguiente, se aplicó modelos de ecuaciones estructurales.

En este contexto, se puede evidenciar que la administración de un gerente dentro de las empresas es de vital importancia, debido a que de ellos depende la gestión óptima de los componentes del capital intelectual, mismo que causa un efecto positivo en la productividad.

Por otra parte, en la investigación realizada por Erazo y Narváez (2020) sobre la gestión del capital intelectual y el impacto generado sobre la efectividad organizacional en el sector industrial del cuero y calzado, para este estudio se tomó en cuenta el método cualitativo y cuantitativo con el fin de tener información numérica y escrita, por otro lado, en cuanto a la metodología, se realiza una descripción a distintas fases para hacer el proceso de diagnóstico, para lo que los autores utilizan el método Delphi, el cual es aplicado a 11 expertos por medio de rondas de feedback, la muestra para esta investigación fue de 189 personas los datos obtenidos se procesaron en el programa SPSS, el cual arroja resultados sobre la realidad de la industria del cuero y calzado en cuanto a la efectividad organizacional, tienen altos costos en las unidades económicas generando una deficiencia en cuanto a gestión del capital intelectual.

En la investigación realizada por (Combaritza et al., 2014), esta investigación fue la identificación de un modelo de valoración de capital intelectual que se ajustara a las necesidades, conformación, normatividad y características de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), Demostrando que en un 97,10% de las empresas encuestadas, la relación empresa – clientes y empresa – proveedores es vital para la interacción que la organización tiene con su entorno, por otro lado, en cuanto a la relación existente entre empresa – cliente, una gran parte de las PYMES encuestadas realiza acciones para conservar a sus clientes, otras empresas se apoyan en mecanismos que les permiten recolectar la opinión de estos acerca de los productos y/o servicios ofrecidos. Por consiguiente, en esta investigación la relación empresa – proveedores, se concluye que en las pequeñas y medianas empresas es importante contar con una amplia gama de proveedores, y un 78.26% se preocupa por establecer alianzas estratégicas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

En el marco teórico se definieron las variables estudiadas, cada una sustentada con su respectiva teoría, la variable independiente corresponde al capital intelectual y la variable dependiente a la productividad, cada variable tiene sus respectivas

dimensiones, las cuales están definidas en este apartado al igual que temas sobre la Economía Popular y Solidaridad.

### **2.2.1. Variable independiente Capital Intelectual**

El capital intelectual es un recurso vital para las organizaciones, este contribuye a que tenga beneficios futuros gracias a la adaptabilidad en el entorno y por ende tener una ventaja competitiva dentro del mercado en el que se halle. De esta forma, el capital intelectual integra a los activos centrados en el individuo.

La teoría con la que se ha visto necesario trabajar es la Teoría de los Recursos y Capacidades desarrollada por Barney (1991), la cual habla de la igualdad en cuanto a recursos y capacidades que tiene una organización para su funcionamiento, los recursos vienen siendo los elementos o herramientas necesarios para hacer que se cumplan las actividades laborales cotidianas y las capacidades serían los conocimientos que proporciona el personal, estos son activos intangibles, no son palpables ni se los mira, pero se ven reflejados en el éxito de una empresa.

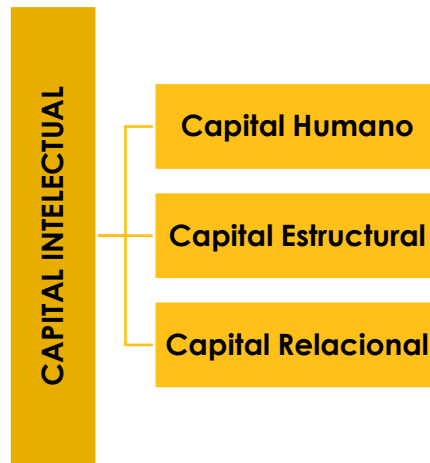
Según (Carrión, 2004), "el análisis de recursos y capacidades busca identificar el potencial de recursos y habilidades que posee la empresa o a los que puede acceder y se enmarca dentro del denominado análisis estratégico interno de la organización".

La teoría de recursos y capacidades menciona que ambas son indispensables para la organización, debido a que los recursos son todos los equipos físicos que posee la empresa y las capacidades son los conocimientos que tienen los trabajadores, o como se menciona en esta teoría es el capital humano.

El capital intelectual también se refiere a los conocimientos que se necesitan para el funcionamiento de las organizaciones y el desarrollo de sus actividades laborales, el elemento humano, estructural y relacional van de la mano, ya que hacen un gran aporte a la misma, gracias a estos elementos o dimensiones la empresa puede beneficiarse económicamente que es lo que las organizaciones quieren. Para Villegas, Hernández & Salazar (2017), definen al capital intelectual como:

Un activo intangible no transferible que tiene la virtud de generar riqueza en una organización gracias a la combinación de elementos de naturaleza intangible, así como de sus recursos humanos y estructurales, permitiendo capitalizar experiencias, transformando el conocimiento en una ventaja competitiva (p. 188).

El capital intelectual se conforma por tres dimensiones, las cuales son: capital humano, capital estructural y capital relacional (véase figura 1), mismas que aportan al desempeño de las actividades diarias que se realizan en las organizaciones, haciendo de estas más productivas.



**Figura 1.** Dimensiones del Capital Intelectual

Fuente: Elaboración propia

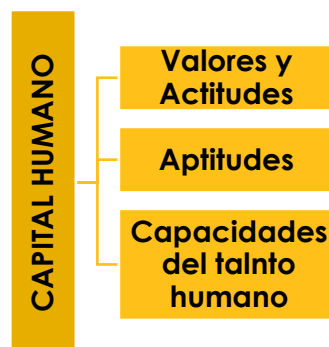
Desde el modelo intellectus se comprende al capital humano como el conocimiento que ha sido adquirido por el personal a través del tiempo, además de la capacidad que este tiene para adquirir nuevos conocimientos y compartirlo dentro de la empresa para así poder beneficiarla económicamente.

En otras palabras, Bueno (2011) define al capital humano como el conocimiento que tienen las personas y grupos, así como también la capacidad de aprender y compartir sus conocimientos para que la organización pueda beneficiarse. Por otro lado, para (Ramón y Hinojosa, 2020), el capital humano:

Representa las diferentes cualidades que tiene una persona y que le hacen ser una persona distinta a los demás; vislumbran entre ellos: su habilidad colectiva, la capacidad creativa, la pericia para resolución de problemas, su liderazgo y la capacidad empresarial que por lo general tienen todos los integrantes de una empresa.

Por lo tanto, el capital humano son aquellas personas que aportan al desarrollo de la organización, cada una de ellas posee habilidades, creatividad y capacidades distintas, las cuales las hacen únicas y diferentes entre sí, este recurso es fundamental, ya que hace que la empresa funcione y exista una alta productividad.

De este modo, el capital humano se forma a partir de 3 factores cruciales (véase figura 2) valores y actitudes que hacen referencia a las cualidades y la disposición de las personas para hacer las cosas; aptitudes que son los conocimientos que tienen las personas para hacer un buen trabajo y capacidades del talento humano que se refiere al saber hacer las cosas bien.



**Figura 2.** Factores del Capital Humano

Fuente: Elaboración propia

Referente al capital estructural se toma en cuenta a Bueno et al. (2011) el cual considera, es un conjunto de conocimientos y de activos intangibles adquiridos en el curso de las operaciones, que pasan a ser propiedad de la organización y permanecen en ella cuando las personas tienden a abandonar a la organización. Se compone de capital organizativo y el capital técnico.

Además, Ramón y Hinojosa (2020) manifiestan que este se subdivide en categorías en las que como primera categoría se habla del capital organizativo, en la que abarca

todo referente a la cultura organizativa, la planificación y control, mientras que la segunda categoría hace referencia al capital tecnológico que, como ya indica su nombre, detalla los conocimientos de fundamento técnico que son producto de la investigación y desarrollo.

Por otra parte, Cando (2017) menciona que el capital estructural está integrado por los componentes claves: Realizar diariamente procesos de diseño, definición y revisión de estrategias, concretar las tareas diarias, responsabilidades y finalmente la toma de decisiones, es decir, que el capital estructural permite facilitar el flujo del conocimiento, radicando en mejorar la eficacia de la organización.

De la misma manera se comprende al capital estructural como un conjunto de componentes, que permite a la organización tener una mejora continua en todos sus procesos o actividades diarias y con una estructura muy bien definida, permitiendo así, que la organización se mantenga dentro un posicionamiento competitivo.

Por otro lado, el Capital Estructural dentro de una organización está conformado por los procesos, herramientas y la tecnología con la finalidad de obtener una mejora continua en todos los procesos internos, para ello además se debe tomar en cuenta los indicadores los cuales son: La cultura, la capacidad tecnológica, la gestión del conocimiento y los sistemas de gestión (véase figura 3).

La cultura dentro de una organización hace referencia a los valores, normas y manera de actuar de cada uno de los integrantes de la organización, quienes a su vez condicionan tanto el comportamiento como los resultados corporativos, generando así una identidad propia a la misma.

No obstante, la capacidad tecnológica hace referencia al conjunto de intangibles directamente vinculados con el desarrollo de las actividades y funciones del sistema técnico de la organización para desarrollar en un futuro innovaciones tanto en productos como en los diferentes procesos (Bueno et al., 2011).

De la misma forma, la gestión del conocimiento es la capacidad que tiene la organización tanto para alcanzar nuevo conocimiento como para asumir nuevas



competencias con la finalidad de conseguir una mejoraría en el desarrollo organizacional (Bueno et al., 2011).

Finalmente, los sistemas de gestión son considerados como una de las herramientas tecnológicas fundamentales dentro de las organizaciones, dado que contribuyen con la sistematización tanto de los recursos como de la información, esto con la finalidad de eludir con diligencias que aporten a la productividad y que contribuyan en el desarrollo competitivo.



**Figura 3.** Factores del Capital Estructural

Fuente: Elaboración propia

El capital relacional, según Bueno et al, (2011) considera que como su nombre lo dice son las relaciones existentes entre la organización y los diferentes grupos de interés, por ello este capital se encuentra conformado por el capital de negocio y el capital social. Por consiguiente, el capital relacional es:

El conjunto de conocimientos que se incorporan a la organización y también a las personas que la integran como consecuencia del valor derivado del número y calidad de las relaciones que de forma continuada se mantienen con los diferentes agentes del mercado y con la sociedad en general (Bueno et al, 2011, p.24).

Por consiguiente, el capital relacional para Ramón y Hinojosa (2020) hace referencia a que la empresa no es un ente aislado, sino que, por el contrario, esta se relaciona con el exterior, además que se establece una relación directa con cada uno de los

grupos de interés, constituyendo así un valor agregado que adquiere la organización como agente que se relaciona con el entorno que lo rodea.

Dicho en otras palabras, el capital relacional es aquel conocimiento que la organización y sus colaboradores van adquiriendo con el tiempo, esto a través de las relaciones que mantiene con cada uno de los agentes del mercado como son inversionistas, accionistas, socios, clientes y proveedores.

En este contexto, se entiende como capital relacional al conocimiento y capacidad que tiene el representante de la organización para establecer una red de clientes y demás entes de interés como son los proveedores y otros agentes externos a la organización, esto con la finalidad de consolidar una red de conocimiento eficaz que la conlleve al éxito. Dicho en otras palabras, el capital relacional hace referencia a que la empresa debe estar en constante relación con los clientes, proveedores y entre en capital humano que la conforma, para así poder tener una mejor comunicación y conocer qué es lo que requiere y necesita cada ente de interés, con el fin de poder solventar dicha necesidad.

Con respecto a los criterios e indicadores del capital relacional (véase figura 4), se considera a la relación con los clientes y la relación con los proveedores, entendiendo así que la relación con los clientes hace referencia a la conexión que tiene la empresa con sus consumidores que demandan los bienes o servicios, mientras que la relación con los proveedores está sujeta a acuerdos estratégicos con otras entidades con la finalidad de que ambas encuentren un beneficio en común.



**Figura 4.** Factores del Capital Relacional

Fuente: Elaboración propia

La influencia del capital intelectual en los resultados de las organizaciones se debe a que:

El análisis de la implementación de los modelos de capital intelectual estimula a las empresas al mejoramiento y al desarrollo de nuevos procesos de creación de valor; a su vez, permite identificar en qué nivel están frente a la competencia, en cuanto a componentes como el factor humano, estructural y relacional (Gómez, 2019, p.179).

Lo cual permite que la entidad u organización pueda generar mejores utilidades y por ende tener una buena rentabilidad, ayudando así a obtener una ventaja competitiva dentro del mercado.

### **La productividad en las organizaciones de Económica Popular y Solidaria**

La productividad dentro de las organizaciones se lo conoce como un indicador que evidencia si el uso adecuado de los recursos en la producción de bienes y servicios. Es decir, que la productividad es el resultado existente entre los recursos utilizados y los productos obtenidos, e indica la eficiencia con la cual los recursos (humanos, capital y tierra) son utilizados para la producción tanto de bienes como de servicios en el mercado (Felsing & Runza, 2002).

La productividad dentro de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria es fundamental para una adecuada operatividad como también para mantenerse dentro del mercado, dado así que, los mejores beneficios se alcanzan por medio de una buena administración y gestión de las organizaciones, permitiéndoles así utilizar al máximo los recursos disponibles, como también de las destrezas y aptitudes que posee su talento humano por medio de la eficiencia y eficacia.

Además, Prokopenko (1989) define a la Productividad como:

La productividad es 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: trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. (p.3)

En otras palabras, la productividad se define como el resultado empresarial que la mayoría de las organizaciones desea obtener, sin embargo, para obtener este resultado es de suma importancia tener una correcta gestión y administración de los recursos tangibles e intangibles que posee la organización. Con el fin de producir los mismos con la mínima cantidad de recursos. Por ello, para Lorenzo (2018) manifiesta que el único camino para que un negocio tenga éxito dentro del mercado y que pueda crecer en sus utilidades es mediante el aumento de su productividad.

Para esta variable se ve necesario ocupar la Teoría Z la cual habla sobre aprender a dirigir a las personas de tal manera que estas puedan trabajar juntas eficazmente.

Es por ello que, según Ouchi (1982) afirma que la teoría Z habla de que el incremento en la productividad no provendrá de un mayor desempeño en el trabajo, ya que la mayoría de los empleados ponen todo lo que está de su parte, y muchos se empeñan demasiado por tratar de mejorar su posición dentro de la empresa. La productividad es un problema que puede resolverse coordinando los esfuerzos individuales de manera rentable y motivando a los empleados a hacerlo a través de una actitud de colaboración continua en todos los niveles.

Entonces se entiende que un trabajador que está incluido dentro de la empresa y se encuentre satisfecho con ella, será aún más productivo, ya que se sentirá motivado para esforzarse en trabajar con el fin de ayudar a crecer a la organización.

El autor diseña esta teoría dado que piensa que el aumento de la productividad en las organizaciones se obtiene involucrando a los trabajadores en los procesos organizacionales, se basa en la confianza que se le tiene al trabajador, las relaciones sociales entre ellos y los gerentes y en la capacidad de los administradores en organizar equipos de trabajo que funcionen con un máximo de efectividad, ajustando a los trabajadores de acuerdo a sus características personalógicas. La productividad se compone de 3 factores: Eficiencia, Efectividad y Eficacia (véase figura 5)

Para Rodríguez & Gomez (1991), la eficiencia se:

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)

Esta definición se encuentra vinculada a la productividad y al uso de recurso, sin embargo, no da cuenta a la cantidad que se utiliza para realizar los productos y de su calidad.

Mientras que, la efectividad son los resultados logrados que no logran alcanzar a los resultados programados con tal de tener mayor productividad a cualquier costo, es decir, no se utiliza los recursos planificados, sino lo que se necesite con tal de entregar a los clientes los resultados finales. Tal como lo menciona Rodríguez & Gómez (1991) "Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que hemos planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compra a colocar, etc" (p. 34).

Por consiguiente, la eficacia es el producto final, el cual debe ser útil y necesario para los clientes, lo que permitirá que este regrese y lo siga adquiriendo para satisfacer su necesidad.

Rodríguez & Gómez (1991), definen a la eficacia como "calidad (Adecuación al uso, satisfacción del cliente), sin embargo, considerando a esta última en sentido amplio (calidad de procesos, sistemas, recursos), la eficacia debe ser utilizada en conjunción con los dos criterios anteriores" (p.34).



**Figura 5.** Dimensiones de la Productividad

Fuente: Elaboración propia

### **Economía Popular y Solidaria (EPS) en el Ecuador**

Se entiende a la Economía Popular y Solidaria como una agrupación distintas instituciones que buscan un bien común y que como fundamento base es el compañerismo, la productividad incluyente, participativa y equitativa, es decir, que no se busca únicamente la rentabilidad individual, sino que más bien busca obtener un crecimiento colectivo de una comunidad.

Para efectos de la presente Ley, 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 (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

Las organizaciones de Economía Popular y Solidaria según el Art. 23 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se clasifican por los sectores:

Art. 24.- "De producción: son sus socios los que se dedican personalmente a actividades productivas lícitas en una sociedad de propiedad y administración

conjunta, por ejemplo: agricultura, huerta, pesca, artesanía, industria, textil" (Asamblea Nacional, 2018).

Art. 25.- "De consumo: trata de aquellos que tienen por objeto proporcionar a sus socios toda clase de bienes que se venden libremente; tales como: consumo de productos de primera necesidad, compra de semillas, fertilizantes y herramientas, venta de materiales y artesanías" (Asamblea Nacional, 2018).

Art. 26.- De vivienda: Las cooperativas de vivienda tienen por objeto adquirir bienes inmuebles para la construcción o rehabilitación de viviendas u oficinas o para la realización de urbanizaciones y actividades conexas. sus socios en estas 37 cooperativas, la propiedad se decide por sorteo de la asamblea general, cuando finaliza el proceso de transmisión o declaración de bienes horizontales; y estas posesiones constituyen el patrimonio familiar. Los cónyuges o las personas que tengan unión de hecho no podrán pertenecer a la misma cooperativa. (Asamblea Nacional, 2018)

Art. 28.- De servicios: se trata de servicios organizados para satisfacer las diversas necesidades comunes de los miembros o de la comunidad y pueden tener la calidad de empleados, por ejemplo: colaboradores, transporte, trabajo por cuenta propia, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado, sus socios tienen la calidad de socios y empleados al mismo tiempo, por lo que no existe una relación de dependencia. (Asamblea Nacional, 2018)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) mediante una publicación en panorama SEPS afirma que: "El Sector No Financiero o Real de la Economía Popular y Solidaria (SNFPS) se encuentra conformado por 15172\* organizaciones que pertenecen al sector asociativo (82%), cooperativista (17%) y comunitario (1%); organizaciones que congregan a 463 679 socios únicos".





### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Enfoque Cuantitativo**

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo, debido a que se recopiló información con datos numéricos y estadísticos, mismos que fueron analizados con el fin de relacionar las variables en estudio y mediante el enfoque darles un valor numérico. Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirma que “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. 4). Así misma relación o se procedió a realizar un alfa de Cronbach y un índice de correlación de Pearson, con el fin de conocer la relación existente entre ambas variables.

##### **3.1.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se utilizó para la investigación fue la investigación descriptiva y correlacional, no experimental y de tipo transversal.

La investigación descriptiva permitió determinar las características que tienen el capital intelectual y la productividad de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, a través de ella se puede llegar a conocer la relación existente entre los resultados que se obtienen por medio del instrumento.

Al mismo tiempo se aplica una investigación de tipo correlacional con el fin de determinar la relación existente entre las dos variables, se aplica el ejercicio estadístico R de Pearson con la finalidad de saber qué variable afecta o beneficia a la otra.

## 3.2. HIPÓTESIS

**H<sub>0</sub>:** El capital intelectual no se relaciona con la productividad de las organizaciones de las EPS del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

**H<sub>1</sub>:** El capital intelectual se relaciona con la productividad de las organizaciones de las EPS del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

## 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 3.2.1. Definición de las variables

- **Variable Independiente: Capital intelectual**

Es el conocimiento intelectual que posee una organización y produce valor agregado para ella. La variable independiente posee tres dimensiones: capital humano, capital estructural y capital relacional.

- **Variable Dependiente: Productividad**

Hace referencia a los productos producidos y a lo que se utilizó para hacerlos. Se compone de 3 dimensiones: eficiencia, efectividad y eficacia.

**Tabla 2.** Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	CRITERIO	INDICADOR	
Capital Intelectual	Capital Humano	Valores y actitudes	Sentimiento de pertenencia y compromiso Flexibilidad y adaptabilidad Creatividad	
		Aptitudes del personal	Formación especializada Experiencia Desarrollo personal	
		Capacidades del talento humano	Colaboración (trabajo en equipo) Comunicación (intercambio de conocimiento) Conciliación de la vida laboral y familiar	
	Capital Estructural	Cultura	Visión compartida Valores compartidos Clima de confianza Sistemas de recompensa	
		Capacidad tecnológica	Estilo de relaciones laborales	
		Gestión del conocimiento	Desarrollo del capital humano Sistematización de conocimiento del cliente Intercambio de conocimiento entre el talento humano de la organización Intercambio de conocimiento con agentes externos	
		Sistemas de gestión (TI)	Operaciones en tecnología de información Dotación de tecnología Identificación y adquisición de nuevo conocimiento	
	Capital Relacional	Relación con clientes	Identificación de las necesidades del cliente Alianzas con clientes Relación de cercanía con los clientes	
		Relación con agentes (Proveedores)	Alianzas con proveedores Instituciones financieras Centros de investigación e innovación	
	Productividad	Eficiencia	Utilización de los recursos	Recursos y capacidades
			Escala de eficiencia	Optimización de recursos Eliminación de desperdicios
		Efectividad	Cantidad a producir	Unidades producidas programadas
Calidad			% de devoluciones de pedidos % de defectos por unidades producidas	
Eficacia		Órdenes de compra	Cumplimiento de entrega	
		Satisfacción al cliente	Sugerencias hechas por el cliente Tiempo de entrega Evitar tener clientes insatisfechos	
	Expectativa del cliente	Cumplir con expectativas del cliente		

Nota: La tabla muestra la operacionalización de variables en base a datos obtenidos de Aguirre (2016) y Cando (2017)

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

El método que se utilizó en la investigación fue el deductivo, debido a que se partió de lo general, por lo que se abordó información brindada por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria y hacia lo particular, lo cual son las dimensiones y criterios de las variables en estudio.

#### **3.4.1. Técnica e instrumento de investigación**

Para la presente investigación se utilizó una encuesta estructurada en la que se tomó de Cando 2017 en su tesis doctoral "El capital intelectual: Un estudio empírico del capital humano en las Pymes del Ecuador" las preguntas referentes al capital humano y de Aguirre 2016 en su estudio o "El Capital Intelectual y su influencia en el crecimiento de las PYMES" del cual se obtuvieron las preguntas de capital estructural y relacional.

Misma que fue dirigida principalmente a los gerentes, socios y trabajadores de las organizaciones registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (EPS) con la finalidad de obtener información de fuentes primarias, la cual nos permitió tener datos esenciales para el desarrollo de la investigación. La encuesta se encuentra estructurada por preguntas cerradas en escala de Likert del 1 al 5, donde 1 significa nunca, 2 pocas veces, 3 indiferente, 4 algunas veces y 5 siempre, se encuentra conformado de la siguiente forma: para la variable capital intelectual un total de 49 preguntas distribuidas de la siguiente manera, capital humano tiene 30 preguntas, capital estructural 12 preguntas y capital relacional 7 preguntas, las preguntas de la variable productividad suman un total de 11 las cuales están distribuidas de la siguiente forma, eficiencia 3 preguntas, efectividad 4 preguntas y eficacia 4 preguntas, dando un total de 60 preguntas cerradas. Véase en el anexo 5.

Así mismo, para probar la fiabilidad del instrumento se aplicaron 10 encuestas piloto mismas que fueron procesadas en el programa SPSS empleando la operación Alfa de Cronbach, dando el siguiente resultado: 0,849, por lo que se deduce que la confiabilidad del instrumento es buena y sus resultados consistentes.

**Tabla 3.** Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	,849
N de elementos	68

### 3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La investigación se desarrolló en la provincia de Imbabura en el cantón Pimampiro, donde se aplicó un censo, la recolección de datos se la hizo mediante una encuesta ya elaborada y adaptada, en un cuestionario que consta de preguntas cerradas en escala de Likert.

La población de esta investigación fue finita, debido a que se conocía el número de asociaciones que hay en el cantón Pimampiro, mismas que fueron obtenidas del catastro de la superintendencia de Economía Popular y Solidaria (EPS), de las cuales en primera instancia eran 23 las cuales se encontraban activas, pero al ser verificadas en la página del SRI, 8 están en estado suspendido y 2 en pasivo, quedando activas 13 empresas, mismas que fueron la población de estudio, lo que significa que la muestra de esta investigación sería igual, como se observa en anexo 6.

De igual manera para la asociación de las dos variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, ya que se busca conocer si el capital intelectual y la productividad tienen una relación fuerte o no, se define como una medida estadística que cuantifica la dependencia entre dos variables, el coeficiente de correlación oscila entre -1 (relación negativa perfecta) y +1 (relación lineal perfecta), donde un valor menor que 0 indica que hay una relación negativa o inversa donde una variable sube y la otra disminuye, si el valor es 0 quiere decir que no hay relación y si el valor es mayor a 0 indica que hay una relación positiva en cuanto más se acerque al +1 las variables subirán juntamente.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 RESULTADOS**

#### **4.1.1. Capital Intelectual en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS)**

En el siguiente apartado, se presenta de manera puntual los resultados primordiales que se obtuvo en la medición de las variables de investigación, es decir, el capital intelectual y su relación con la productividad de las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

El crecimiento del conocimiento intelectual dentro de las organizaciones tiene una relación directa con la facultad de tomar decisiones eficientes, con el fin de impulsar el crecimiento económico de las mismas, por ello, es de suma importancia tener un personal con una alta capacidad intelectual, dado que este genera valor y mejora la productividad de las entidades.

Por otro lado, la relación entre el capital intelectual y la productividad tiene un vínculo estrecho, es decir, que las organizaciones que se enfocan en invertir en el desarrollo y gestión del capital intelectual que poseen tienden a ser más productivas y mucho más competitivas dentro del mercado. Esto se justifica a que el capital intelectual puede mejorar la calidad de los productos y la prestación de servicios, optimizar los procesos productivos, innovar y desarrollar de nuevas tecnologías, etc.

De igual manera, el capital intelectual incrementa la eficiencia y eficacia de los trabajadores, esto se debe a que les permite alcanzar nuevos conocimientos, habilidades y experiencias para así poder aplicarlos en el área de desempeño de cada uno de ellos, generando así que exista una mayor motivación y compromiso de los empleados, lo cual conlleva a que mejore tanto la productividad como la rentabilidad de las organizaciones.

Es importante destacar que este tipo de capital hoy en día es cada vez más importante dentro de la economía, dado que las entidades y organizaciones se encuentran en un entorno desafiante en el que cada vez es más complejo y

cambiante, en el cual el innovar y ser creativo es un papel primordial para sobrevivir y crecer.

En este contexto, el capital intelectual se divide en tres dimensiones que son, el capital humano, capital estructural y capital relacional, las cuales se las ha relacionado también con las 3 dimensiones de la productividad entre sí. (véase en la tabla 4)

Referente al capital humano, se evidencia que tiene el mayor índice de correlación con el capital relacional, con respecto a las otras dos dimensiones del CI, siendo de 0.605, lo cual demuestra que mantiene una relación positiva moderada. Lo cual nos demuestra que en cada una de las organizaciones de estudio los conocimientos, experiencias y habilidades que conforman a los valores y actitudes, las aptitudes y las capacidades del personal influyen de manera casi directa en las alianzas con clientes, proveedores, instituciones financieras y centros de investigación e innovación.

Mientras que, el capital estructural tiene una correlación con la eficiencia con un índice de 0.417, demostrando que tiene una relación débil, es decir, que si existiera algún cambio que fuera positivo o negativo dentro del capital estructural, el cual está conformado por procesos, herramientas y la tecnología va a afectar de manera casi directa con los recursos programados y utilizados que se encuentra conformado por recursos y capacidades.

De la misma manera, se evidencia la correlación de la efectividad y el capital humano con un índice de 0.550, que también definida como una relación positiva moderada, que como ya lo habíamos dicho, si existiese algún cambio que puede ser positivo o negativo dentro de alguna dimensión la otra también varía.

Finalmente, la eficacia cuenta con un índice de correlación con el capital humano de 0.465, (véase tabla 4) que es positivo, sin embargo, es débil, por lo cual, se entiende que cuando se cumple con las expectativas y satisfacción del cliente

aumenta la experiencia y conocimiento de los empleados los cuales componen al capital humano.

**Tabla 4.** Correlación entre las dimensiones del Capital Intelectual y la Productividad

Dimensiones		Capital Humano	Capital Estructural	Capital Relacional	Eficiencia	Efectividad	Eficacia
Capital Humano	Correlación de Pearson	1	,556**	,605**	,398**	,550**	,465**
Capital Estructural	Correlación de Pearson	,556**	1	,486**	,417**	,180	,301*
Capital Relacional	Correlación de Pearson	,605**	,486**	1	,339**	,273*	,317*
Eficiencia	Correlación de Pearson	,398**	,417**	,339**	1	,097	,311*
Efectividad	Correlación de Pearson	,550**	,180	,273*	,097	1	,312*
Eficacia	Correlación de Pearson	,465**	,301*	,317*	,311*	,312*	1

En la correlación hecha entre los criterios del capital intelectual y de la productividad encontramos las siguientes relaciones, los valores y actitudes tienen una relación positiva moderada de 0,490\*\* con las expectativas del cliente, esto se debe a que el sentimiento de pertenencia y compromiso que tienen todos los colaboradores con las organizaciones les permite tener un mejor desempeño dentro de la misma, contribuyendo a que elaboren un producto de calidad que se adapte a las expectativas y exigencias de los clientes

Así mismo las actitudes del personal se relacionan con las órdenes de compra con un índice negativo bajo de -0,251\* teniendo en cuenta que es un valor negativo nos dimos cuenta de que a pesar de ser una relación baja negativa si influyen con un 90% de confiabilidad en los datos, donde se evidenció que gracias a la experiencia y capacidad de los empleados adquirida a través del tiempo ha generado que los trabajadores tengan la capacidad de cumplir con la entrega de productos y servicios



en el tiempo establecido, dado que ya conocen el proceso por el cual interviene el producto y establecen el tiempo de entrega con la finalidad de no fallar a los clientes.

Por otro lado, las capacidades de los empleados y la calidad tienen una relación positiva alta con un valor de 0,620\*\* denotando que el trabajo en equipo y comunicación e intercambio de conocimientos influyen en la calidad de los productos y servicios que brindan las organizaciones de Economía Popular y Solidaria, esto se debe a que las mismas aceptan y aplican los aportes sugeridos por parte de los colaboradores lo cual permite que los productos sean producidos con índices de calidad altos y así evitar que existan defectos por unidades producidas o la devolución de los productos.

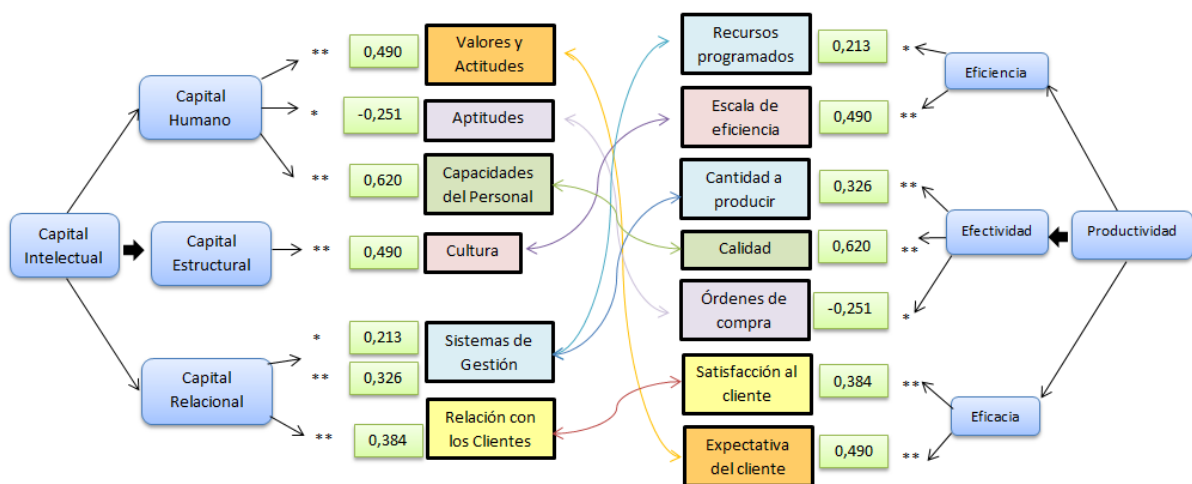
La Cultura está relacionada con la escala de eficiencia con un nivel de relación positivo moderado de 0,490 \*\*, dando a entender que al tener un clima organizacional de confianza donde se promueve un buen clima laboral, consideración y compañerismo a los empleados, donde puedan enunciar libremente sus emociones y dificultades, estos van a trabajar a conciencia y haciendo lo mejor posible para ayudar a salir adelante a la empresa, esto se logra a través de la optimización de recursos y la eliminación de desperdicios, haciendo que las organizaciones tengan menos gastos.

Con respecto a la relación entre los sistemas de gestión y los recursos programados y utilizados, se observa en la figura 6 que existe una relación positiva débil de 0,213\*. Deduciendo que la implementación de sistemas de gestión conduce directamente a una planificación de los recursos más eficiente en una organización. Es decir, que, si las empresas se dedican a invertir en sistemas informáticos que les permita tener un control sobre la información de sus procesos, estas pueden planificar mejor su tiempo y los recursos disponibles para realizar los productos o brindar servicios, permitiéndoles también optimizar sus recursos y evitar tener desperdicios.

Además, los sistemas de gestión y las cantidades a producir mantienen una relación positiva baja con un índice de 0,326\*, también tiene un nivel de confianza de 95%, es decir, que si las organizaciones del cantón Pimampiro utilizan ampliamente los sistemas informáticos para obtener, almacenar y documentar la información de sus

procesos, las mismas pueden realizar un análisis factible acerca de la cantidad de unidades que se debe producir con la finalidad de que no exista desperdicios, lo cual generaría una pérdida para las organizaciones.

Finalmente, la relación con los clientes mantiene una relación positiva baja con respecto a la satisfacción de los clientes con un índice de 0,384\*\*, por lo que, se deduce que las organizaciones no están identificando correctamente las necesidades de los clientes, y esto puede deberse a que no se receptan y aplican las sugerencias hechas por los mismos.



**Figura 6.** Correlaciones de los criterios de las variables de estudio

Para comprender el capital humano y sus dimensiones se retoma a Bueno (2011) el cual define al capital humano como el conocimiento que tienen las personas y grupos, así como también la capacidad de aprender y compartir sus conocimientos para que la organización pueda beneficiarse, dicho en otras palabras, es el valor que aporta cada uno de los integrantes a una organización en términos de formación, experiencia, habilidades y conocimiento.

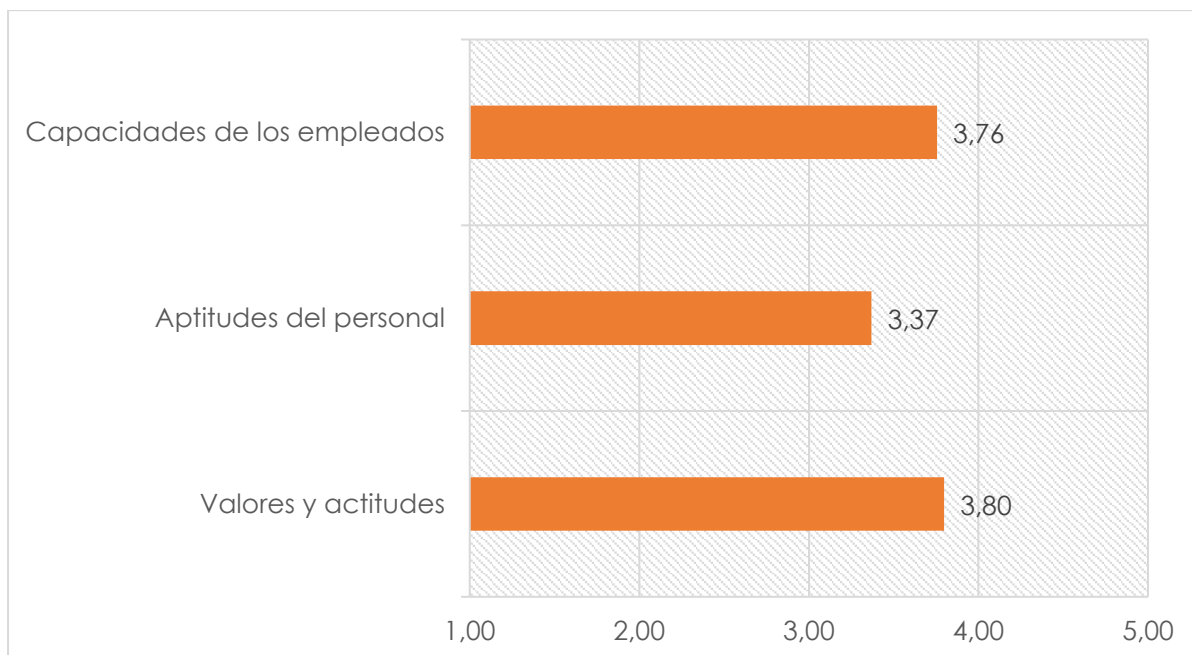
Además, el capital humano es considerado un activo esencial para las entidades, dado que, si existiera una adecuada gestión del mismo ayuda a generar ventajas competitivas, por ejemplo, si una empresa se dedica a invertir en formación y capacitaciones a sus trabajadores, esta puede incrementar su productividad, calidad y eficiencia, lo cual se convierte en una mayor rentabilidad y por ende

aumentar la competitividad dentro del mercado. A continuación, se observa en la figura 7 la media estándar que se obtuvo de cada criterio del capital humano.

Se debe tomar en cuenta que dentro de las valoraciones del 1 - 5, se considera que 1 - 3 se obtiene un valor negativo, mientras que 4 - 5 manifiesta que existe una valoración positiva moderada o alta. Dicho esto, se puede observar en la figura 2 los criterios que conforman al capital humano, en cuanto a los resultados obtenidos se puede observar que dentro del criterio de valores y aptitudes existe una valoración media alta de 3,80 (véase en la figura 8), lo cual denota que los empleados si tienen un sentido de pertenencia y compromiso con las distintas organizaciones y que esto radica fuertemente en la facilidad que tienen de participar, la flexibilidad que les brindan y que pueden fomentar en cada una de sus ideas, lo cual genera un buen ambiente laboral dentro de las mismas.

Por el contrario, en el criterio de aptitudes del personal existe una valoración baja de 3,37, lo cual nos indica que la mayoría de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro no cuentan con personal profesional especializado para cada área productiva, denotando que muchos de los empleados son contratados por habilidades y experiencias que adquieren por sí mismos, más no por conocimientos.

En última instancia, tenemos al criterio capacidades de los empleados en el que se observa de manera semejante al primer criterio, que tiene una valoración media moderada de 3,76, lo que nos indica que dentro de estas organizaciones, como ya se mencionó antes, existe un bajo nivel educativo de los colaboradores y aquello genere una mala comunicación e intercambio de conocimientos, debido a que se presenta un limitado número de empleados que sepan usar un computador o que tengan conocimientos técnicos. (véase figura 7).

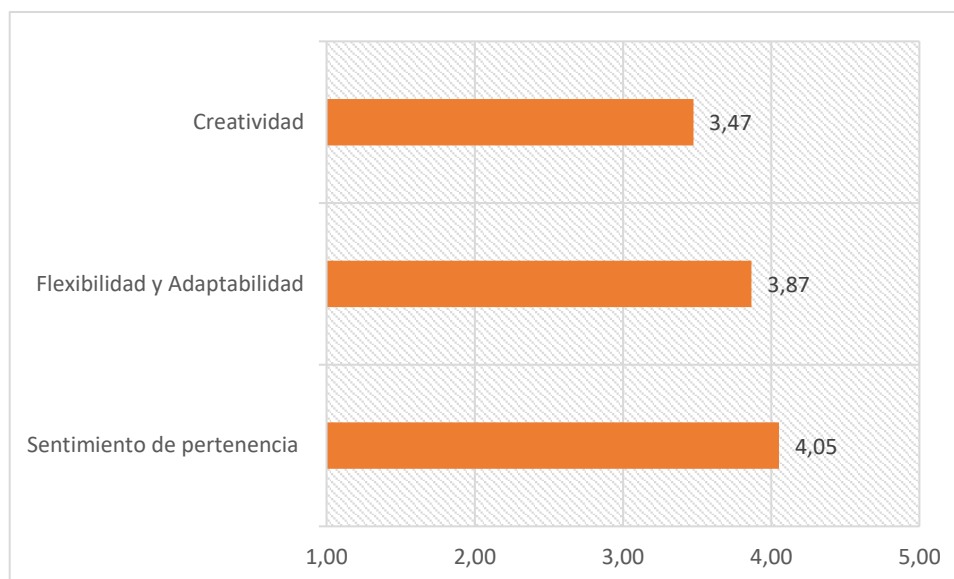


**Figura 7.** Resultado criterios del Capital Humano

Con respecto al criterio de valores y actitudes, en la organización de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro desempeñan un papel fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales. Es decir, que los valores son fundamentos que guían los comportamientos y la toma de decisiones de todas las personas, por ende dentro de una organización tener personal que comparta y practique valores sólidos hace que exista un entorno laboral positivo y ético, mientras que, por otro lado, las actitudes es la disposición mental y emocional que tiene un empleado en el área que se desempeña, lo que manifiesta que al tener un personal con actitudes positivas como la flexibilidad, adaptabilidad y creatividad, los cuales conforman a los elementos de valores y actitudes (véase figura 8), genera un clima laboral eficientemente favorable.

En relación con los indicadores de valores y actitudes, se denota una respuesta muy favorable en el indicador de sentimiento de pertenencia, esto se debe a que muchos colaboradores se sienten parte importante dentro de las organizaciones debido a que no tienen ninguna limitación al momento de dar su opinión en cualquier proceso o actividad. Seguidamente, destaca el indicador flexibilidad y adaptabilidad, donde manifestaron que los trabajadores algunas veces tienen que asumir roles diferentes a las que desempeñan diariamente con el fin de poder cubrir una necesidad que tiende a generarse en ese momento. Finalmente, la creatividad, esto se debe a que

conforme ha pasado el tiempo, ellos tienden a desarrollar este elemento de manera genuina, ya que como se mencionó antes, gran parte de los colaboradores no cuentan con un nivel educativo adecuado. (véase figura 8)



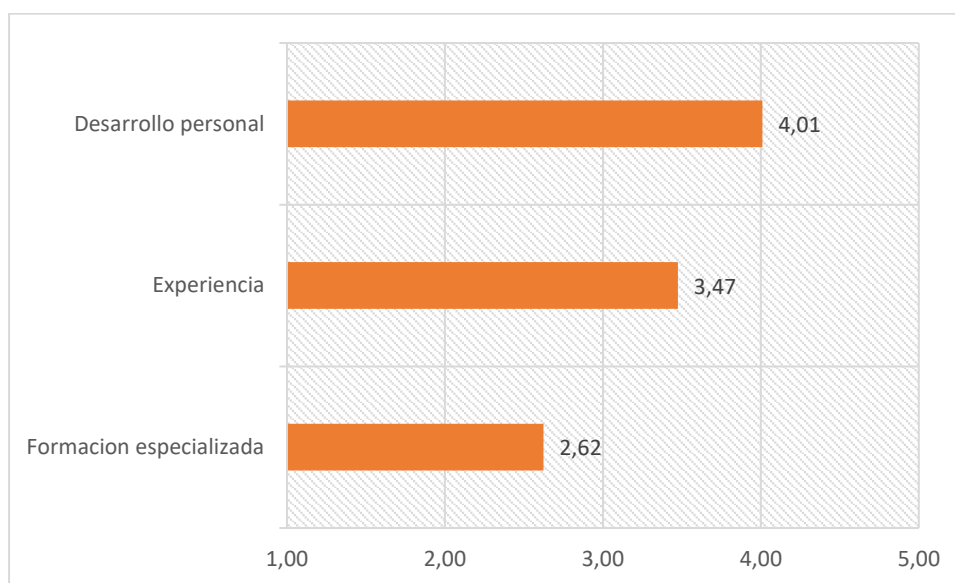
**Figura 8.** Resultado de los indicadores de valores y actitudes

Con respecto a las aptitudes del personal, considerando a (Cando, 2017), manifiesta que es el conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades particulares que una persona posee y que es importante para el rendimiento adecuado de sus actividades. Por otro lado, las aptitudes del personal pueden llegar a mejorar con el transcurso del tiempo mediante la formación especializada, la experiencia laboral y el desarrollo personal, los cuales son los elementos fundamentales de este criterio. (véase figura 9).

De acuerdo con los indicadores de las aptitudes del personal de las organizaciones de (EPS) del cantón Pimampiro, el indicador que sobresale es el desarrollo personal que se encuentra enfocado en fomentar actividades familiares, sociales y culturales que involucren a cada uno de los colaboradores, tiende a destacarse dado que, muchas de las organizaciones están conformadas de manera familiar y social o comunitaria, por ello las reuniones de este tipo se las realiza con gran frecuencia. Con respecto a la experiencia se observa que tiene un nivel medio, esto se debe a que los colaboradores no cuentan con una especialización técnica ni con una formación de tercer nivel, lo que se deduce que muchos de ellos han adquirido esa experiencia

en su área de trabajo de manera genuina permitiéndoles aprender y crecer de manera individual.

No obstante, se observa un nivel bajo en el indicador formación especializada (véase figura 9) que, como ya se mencionó antes, gran parte de los colaboradores cuenta únicamente como una formación primaria o secundaria, generando así, la carencia de conocimientos y habilidades requeridas para cumplir con las tareas asignadas, afectando directamente en la calidad de los productos o en la prestación del servicio limitando la capacidad de poder ser competitiva en el mercado, además que muchas veces la falta de este conocimiento y habilidades le exige a la organización acudir a la contratación de personas externas con la finalidad de cubrir esos conocimientos, que da como resultado tener costos adicionales.



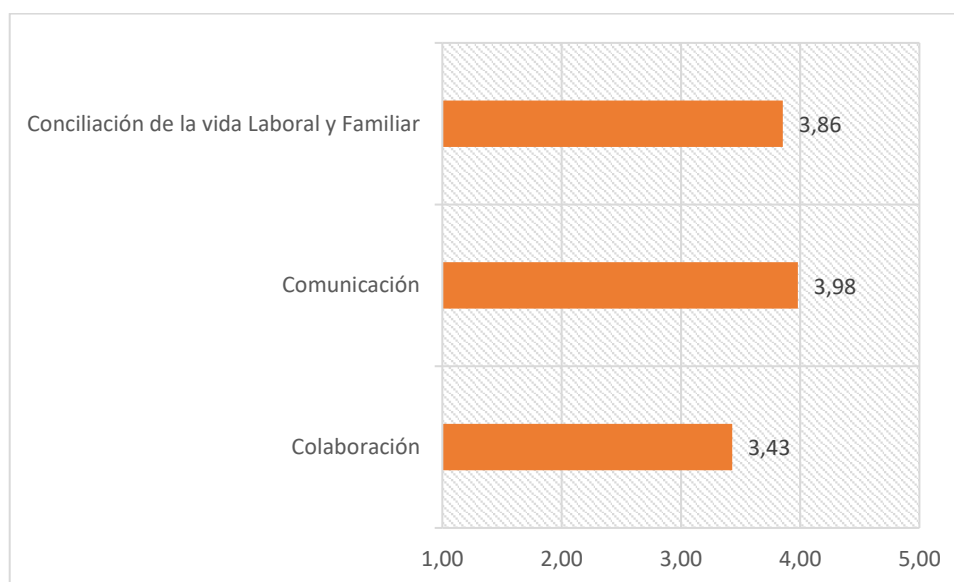
**Figura 9.** Resultado del indicador aptitudes del personal

Referente al criterio de capacidades de los empleados, está enfocado en las destrezas, habilidades y competencias individuales que las han ido construyendo a medida que pasa el tiempo, mismas que les permite realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz, de esta manera estas capacidades ejercen un papel primordial en el éxito de cada una de las organizaciones.

Como principal resultado, tenemos al indicador comunicación en el que observamos cuenta con un valor que destaca de los demás (véase figura 10), debido a que manifiestan los colaboradores que, si existe la recepción de aportes sugeridos por los mismos y que, además, si se aplica las sugerencias realizadas, además que ciertamente se les facilita la comunicación interna, es decir, con los superiores y también de manera externa que son los clientes.

Por otra parte, el indicador conciliación de la vida laboral y familiar cuenta también con una valoración significativa dentro de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro, esto se debe a que, existe la facultad de poder establecer el horario en el que se desarrolle sus actividades establecidas, también puede acceder fácilmente a permisos en eventualidades familiares.

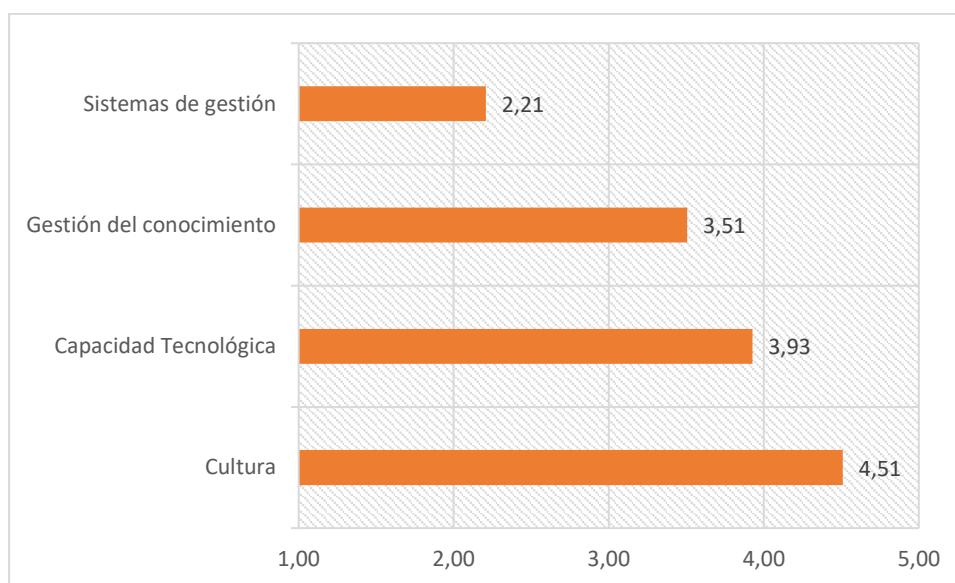
Por el contrario, tenemos un nivel bajo en el criterio colaboración (véase figura 10), esto se debe a que no existe de manera regular actividades en las que se fortalezca el compañerismo y trabajo en equipo tanto de manera interna como externa, que en este caso son las relaciones con otras organizaciones e instituciones externas.



**Figura 10.** Resultado de los indicadores de las capacidades de los empleados

La dimensión del capital estructural nos enfocamos en Bueno et al. (2011) el cual considera, es un conjunto de conocimientos y activos intangibles, los cuales

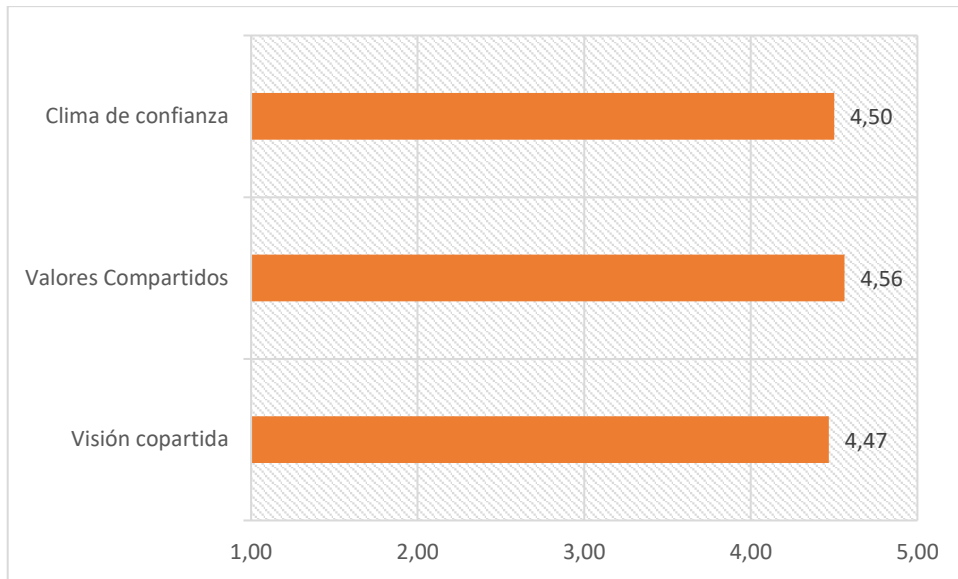
constituyen una base invisible en el éxito de una organización, dado que tienen un funcionamiento más eficiente. Estos activos engloban, la cultura, la capacidad tecnológica, la gestión del conocimiento y los sistemas de gestión, mismos que conforman a los elementos del CE. (véase figura 11). Con respecto a los resultados más destacados tenemos a la cultura con un nivel destacado, esto se debe a que existe una visión y valores compartidos, generando un buen clima de confianza, por el contrario, se observa un nivel bajo en el elemento sistemas de gestión, debido a que no cuentan una dotación de tecnología impidiéndoles almacenar, documentar y procesar información de los procesos que llevan a cabo.



**Figura 11.** Resultado criterios del Capital Estructural

El criterio cultura forma una parte integral en la identidad y el funcionamiento adecuado de la organización. Con relación a los resultados obtenidos se observa que existe un nivel destacado en los 3 elementos que lo conforma (véase figura 12), esto se debe a que los colaboradores se encuentran inmersos en un clima de confianza en el que pueden expresar libremente sus ideas, sentimientos y problemas sin ningún desasosiego, además que comparten la misma visión, valores y creencias.

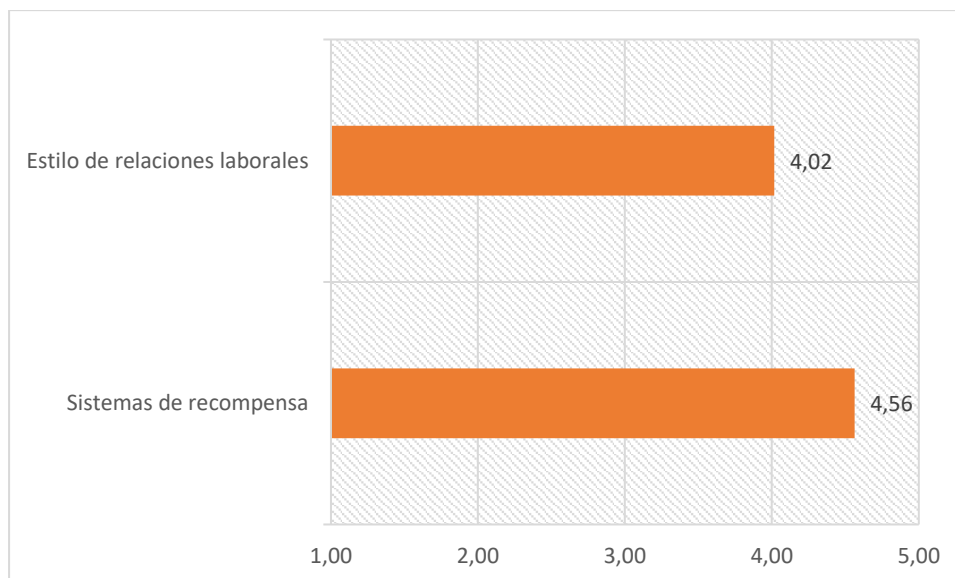




**Figura 12.** Resultado del indicador Cultura

En cuanto a la capacidad tecnológica, es un aspecto esencial para contribuir al éxito de las organizaciones, es decir, que, si las organizaciones invirtieran en investigación y desarrollo, las mismas podrían innovar y realizar nuevos productos, además el contar con colaboradores que se encuentren altamente capacitados y que cuenten con un adecuado nivel educativo permitiría que estos adquieran las habilidades indispensables para el uso de tecnologías avanzadas.

Referente a los indicadores de la capacidad tecnológica se observa que existe un nivel positivo en los sistemas de recompensa y el estilo de relaciones laborales (véase figura 13), esto se ve ocasionado a que cada uno de los colaboradores tienen en cuenta el cumplimiento de objetivos que tiene la organización, no obstante, existe de manera escasa el fomentar el aprendizaje y la superación individual y esto se ve reflejado en que los colaboradores se han visto obligados a capacitarse o educarse en algún tema en específico de manera convencional, considerada poco técnica y eficaz.



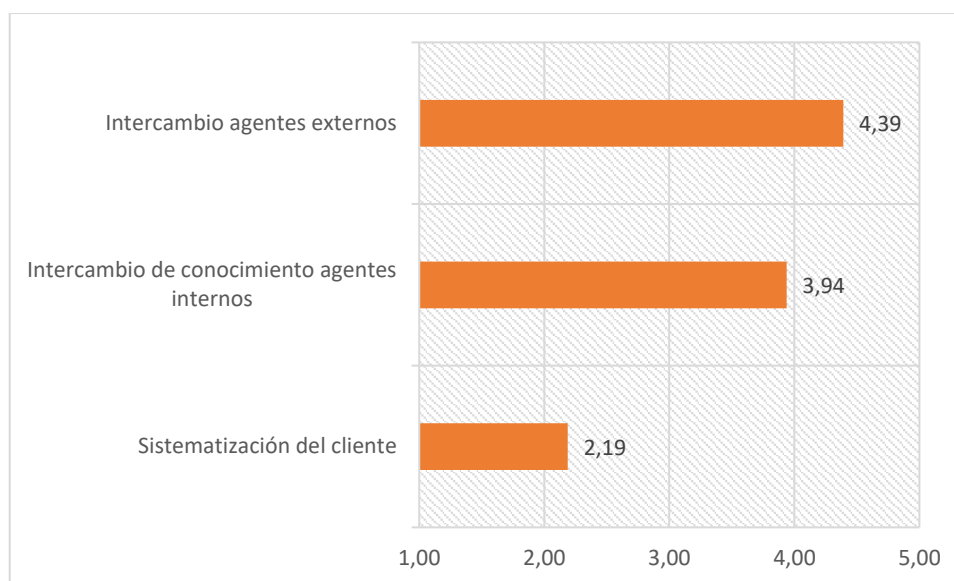
**Figura 13.** Resultado del indicador capacidad tecnológica

Por su parte, la gestión del conocimiento desde la perspectiva de (Bueno et al., 2011) es la capacidad que tiene la organización tanto para alcanzar nuevo conocimiento como para asumir nuevas competencias con la finalidad de conseguir una mejoría en el desarrollo organización. Es decir, que este criterio involucra la existencia de una cultura organizacional que promueva el aprendizaje continuo y la colaboración entre todos los trabajadores.

En relación con los resultados obtenidos se observa que existe un nivel favorable en el indicador intercambio de conocimiento con agentes externos, esto se presenta debido a que en cada una de las organizaciones existe y se mantiene jornadas de encuentro y además se realizan reuniones con los clientes y proveedores con la finalidad de obtener un beneficio común. Seguidamente, encontramos al indicador intercambio de conocimientos agentes internos, el cual representa a todo el talento humano de la organización, con un nivel también destacado (véase figura 14), esto se debe a que de manera regular los colaboradores comparten los conocimientos y experiencias con los demás.

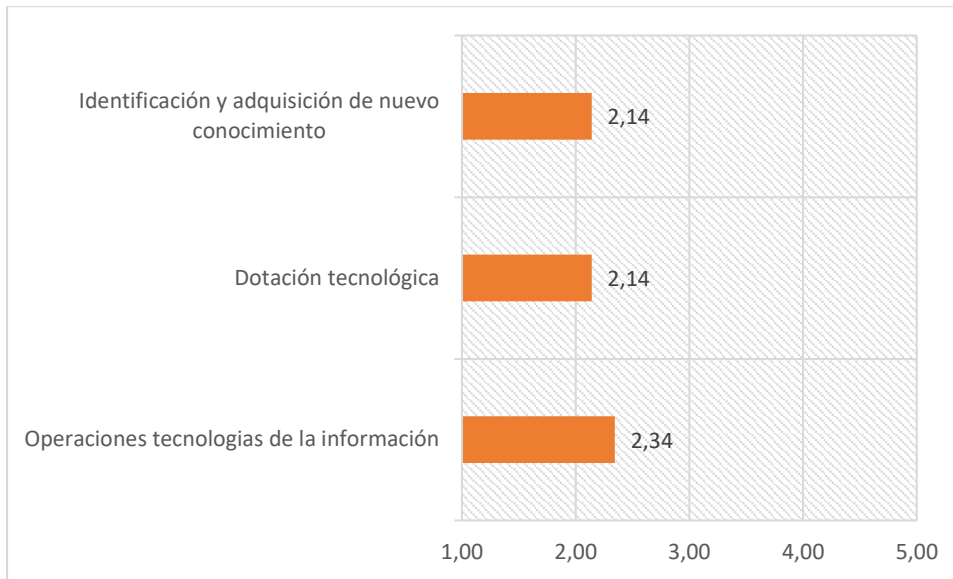
Por el contrario, se observa que existe un nivel bajo en el indicador sistematización de conocimiento del cliente (véase figura 14), esto dado que la mayoría de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro por

desconocimiento y falta de experiencia en el uso de la tecnología no realizan ningún tipo de documentación y sistematización de la información de sus clientes.



**Figura 14.** Resultado del indicador gestión del conocimiento

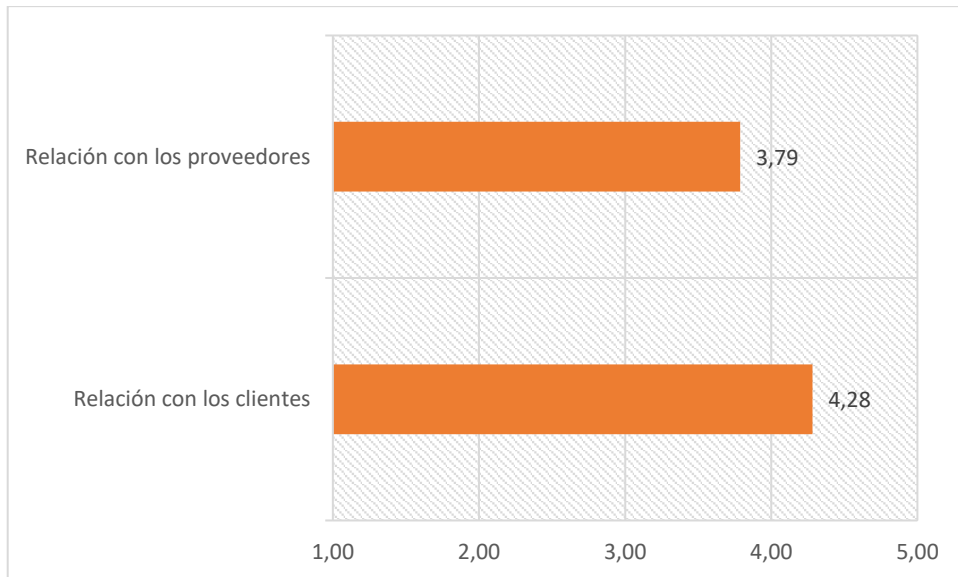
Acerca de los sistemas de gestión, los resultados obtenidos son de nivel bajo (véase figura 15), esto se debe a que dentro del indicador identificación y adquisición de nuevo conocimiento de las organizaciones (EPS) del cantón Pimampiro no cuentan con patentes y licencias las cuales son específicas, esto es generado por la falta de conocimiento y el poco manejo de tecnología, que también se lo evidencia en el elemento dotación tecnológica lo que representa a que estas organizaciones no invierten lo suficiente en investigación y desarrollo, además que dentro de las operaciones de tecnología de información las mismas, no cuentan con un sistema informático que les permita obtener, almacenar, documentar y procesar la información de sus procesos.



**Figura 15.** Resultado del indicador sistemas de gestión

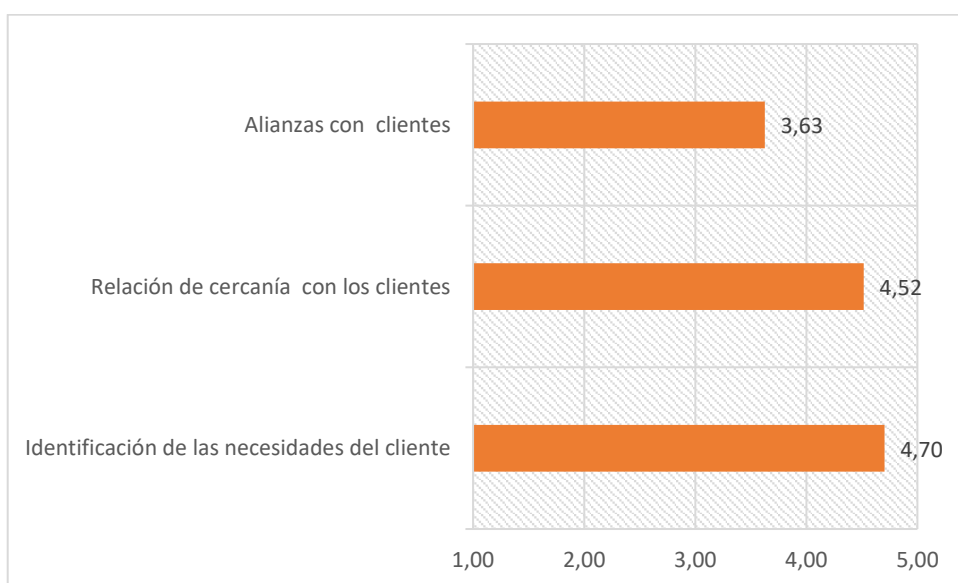
La dimensión capital relacional, retomando a Bueno (2011), es la acumulación de conocimientos que se integran a la empresa y también el personal que la constituye como consecuencia de las relaciones que se mantienen de forma continua con diferentes agentes del mercado como: proveedores y clientes.

Es así que en la figura 16 se aprecia que las organizaciones sí se relacionan con sus proveedores, con una media de 3,79 las organizaciones tienen una cercanía con sus proveedores debido a que tienen encuentros al momento de adquirir diferentes productos que necesiten para ejercer su actividad económica, así también con respecto a la relación con los clientes que es de 4,28, lo que nos indica que es muy buena con esto podemos deducir que esta relación es mucho más fuerte que con los proveedores.



**Figura 16.** Resultados de los indicadores de la escala de eficiencia

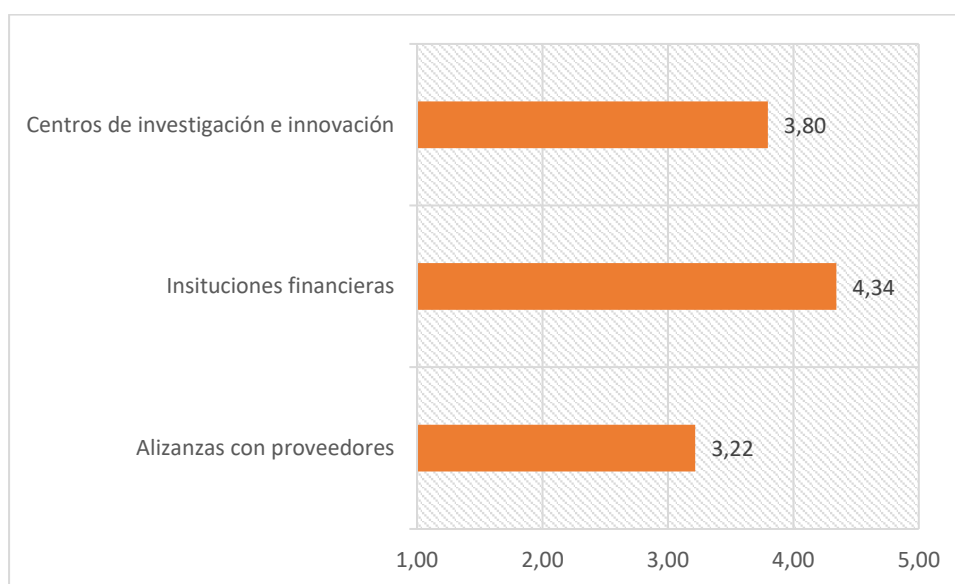
Las organizaciones pertenecientes a las EPS sí tienen una relación cercana con sus clientes, esto se logra a través de la identificación de las necesidades que estos tienen, por lo cual se le brinda productos y servicios útiles para que estos sigan prefiriéndolas y regresen, también podemos recalcar que sí poseen alianzas con los clientes, esto se debe a que identifican a los clientes estratégicos para realizar la alianza estos deben tener ciertas características como tener ideas innovadoras para que ambos prosperen, metas y objetivos en común, haciendo que de esta manera sea aún más motivador sobresalir y llegar a tener éxito juntos. (véase figura 17)



**Figura 17.** Resultados de los indicadores de la relación con los clientes

La mayoría de organizaciones de las EPS del cantón Pimampiro sí cuentan con centros de investigación e innovación, en donde se proponen y desarrollan ideas y recomendaciones propuestas por sus colaboradores con el fin de apoyar a las organizaciones, tenemos un punto bastante destacable el cual es la colaboración con instituciones financieras, este es un tema muy importante dentro de las organizaciones, ya que este tipo de instituciones poseen la facultad de brindar apoyos económicos por medio de préstamos, los cuales permiten a las organizaciones desarrollar proyectos, adquirir maquinaria y materia prima para incrementar su producción.

Con respecto a las alianzas que tienen con los proveedores, se puede notar que poseen un nivel medio alto, en el cual se puede decir que sus alianzas son buenas debido a que son quienes les suministran de recursos útiles para la organización y tanto proveedores como organizaciones necesitan de las dos para seguir dentro del mercado apoyándose una a la otra. (véase figura 18)



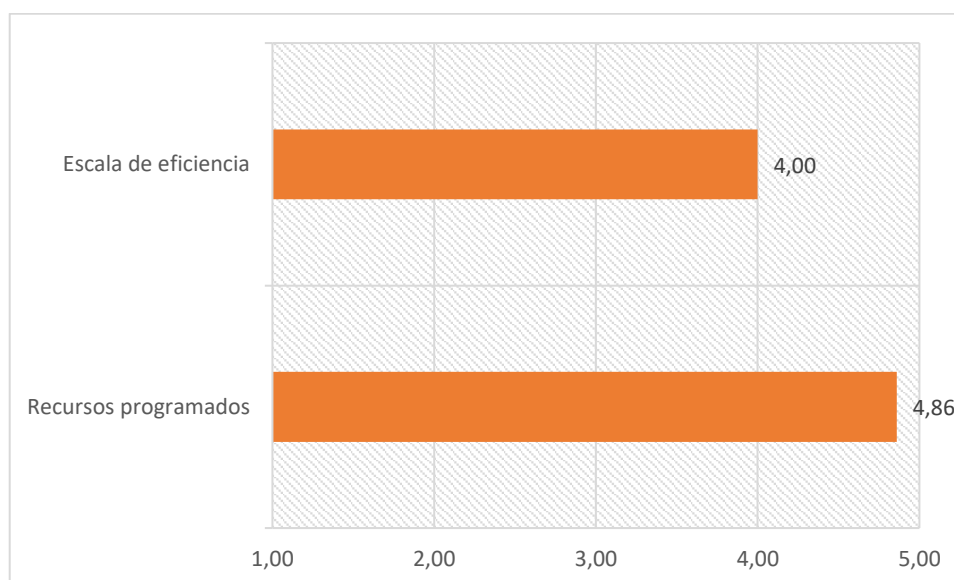
**Figura 18.** Resultados de los indicadores de la relación con los proveedores

#### **4.1.2. Productividad en las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS)**

La productividad dentro de las organizaciones es de vital importancia, ya que nos permite conocer cuántos productos o servicios se ha llegado a producir, además

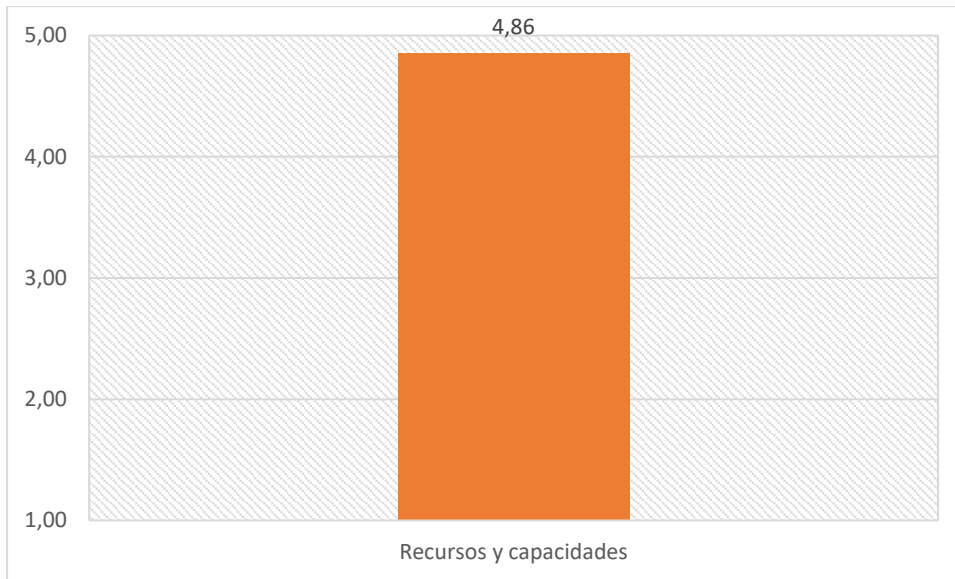
saber cuántos recursos se han invertido en la realización de los mismos. Felsing & Runza, (2002), entendiendo así que, la productividad es el resultado existente entre los recursos utilizados y los productos obtenidos, los recursos humanos, de capital y tierra son utilizados para la producción de bienes o servicios en el mercado.

La eficiencia es la capacidad que tienen las organizaciones para cumplir con sus objetivos de una forma adecuada, es así que en la figura 19 se evidencia que tienen una escala de eficiencia buena, ya que están haciendo que sus costos se reduzcan al mínimo, invirtiendo lo necesario en la realización de productos o servicios y no recurriendo a gastar los recursos de lo que se necesita, por ende se puede decir que los recursos programados si están siendo aprovechados correctamente, haciendo que no haya mayores gastos y se utilice lo planificado.



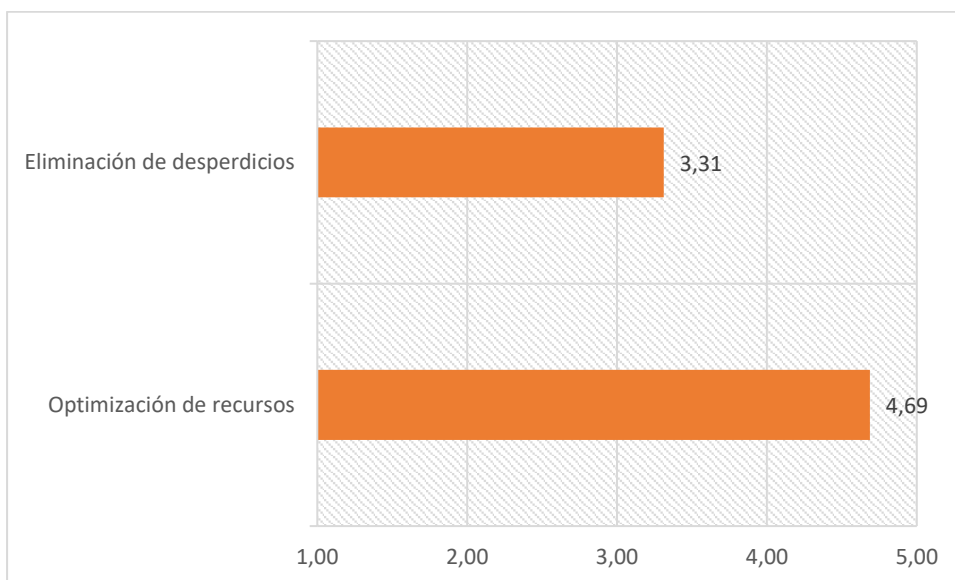
**Figura 19.** Resultados de los indicadores de eficiencia

En cuanto a los recursos programados y utilizados, tenemos un nivel de media alto, acercándose casi a la máxima puntuación que es 5 (véase figura 20), siendo el principal factor el conocimiento que hay dentro de las organizaciones, dando la impresión de que el personal sí está desarrollando sus capacidades. Así como también se observa que el personal se encuentra bien distribuido en sus puestos de trabajo y no ocasiona desperdicios en los recursos, sino que más bien utilizan lo que han planificado.



**Figura 20.** Resultados del indicador de recursos planificados y utilizados

En los indicadores de la escala de eficiencia se observa que la eliminación de desperdicios tiene un nivel medio o indiferente (véase figura 21), esto quiere decir que no cuentan con un control en los desperdicios, al igual que no los identifican y por ende una pérdida en trabajo y costos, además en la optimización de recursos se aprecia un nivel de media alto con 4,69, por consiguiente, se observa que las organizaciones hacen uso de sus recursos de la manera más rentable posible.



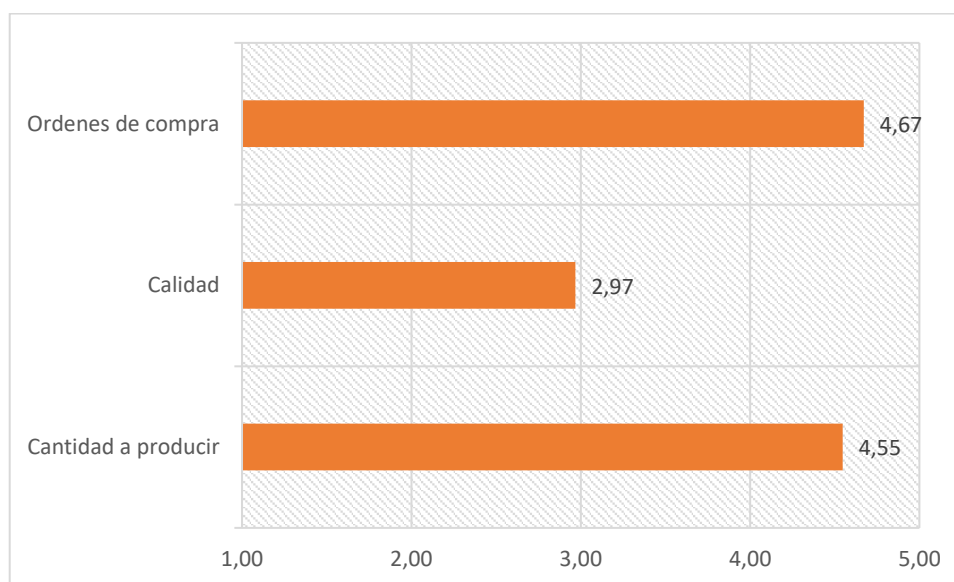
**Figura 21.** Resultados de los indicadores de la escala de eficiencia



La efectividad son los resultados que se han planificado en los objetivos de las organizaciones y que han logrado obtener o no, también es la unión de la eficiencia y eficacia, trata de lograr los objetivos previamente planificados en el menor tiempo y número de recursos posibles.

En cuanto a las órdenes de compra se encuentran en un nivel de media alto, esto se debe a que las organizaciones de las (EPS) sí están cumpliendo con las órdenes de productos y servicios que sus clientes les piden, pueden mejorar en cuanto a este indicador al tener un mejor control en el área de producción y saber hasta cuantos productos y servicios puede ofrecer.

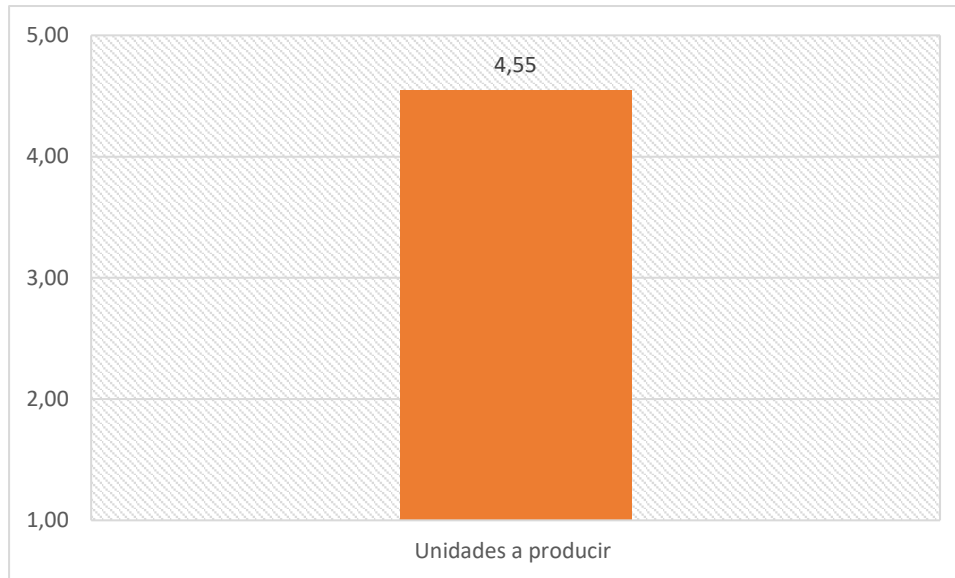
Por el contrario, la calidad tiene un nivel intermedio, esto se debe a que no cuentan con el material necesario para producir productos con mejor calidad o para conservarlos en buen estado hasta que lleguen al consumidor y por eso tengan desperdicios en las organizaciones de producción y para las de servicios podemos decir que puede ser porque el servicio no cumpla con las expectativas que tiene el cliente. En la cantidad a producir observamos que si están cumpliendo con parte de productividad. (véase figura 22)



**Figura 22.** Resultados de los indicadores de la efectividad

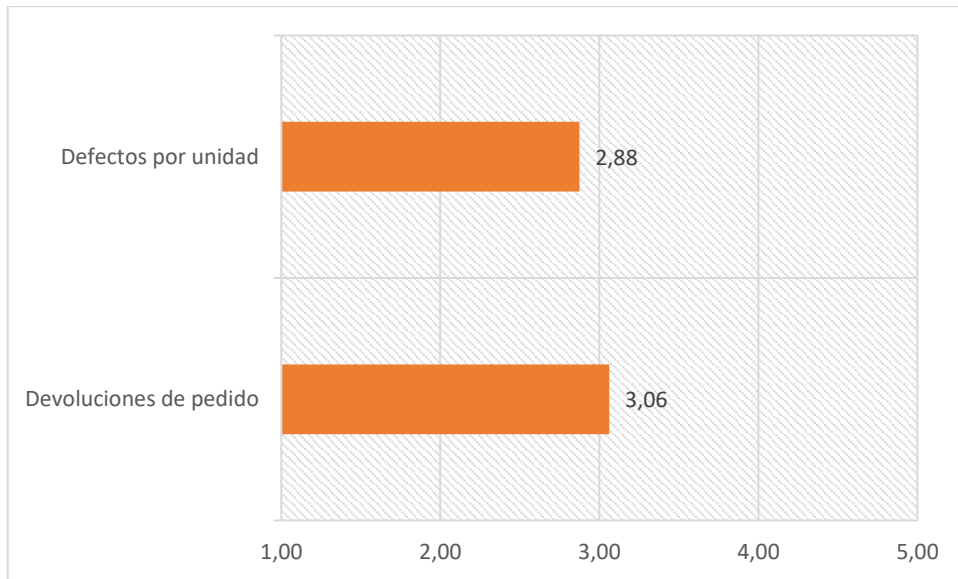
Por otra parte, en la cantidad a producir observamos que si están cumpliendo con la mayor parte de productividad con un nivel alto (véase figura 23), pero aún les falta a

las organizaciones para que sea un nivel perfecto y poder cumplir las órdenes que hagan los clientes, en este sentido las organizaciones si deberían buscar la forma de alcanzar a cubrir lo más que se pueda los pedidos que tengan.



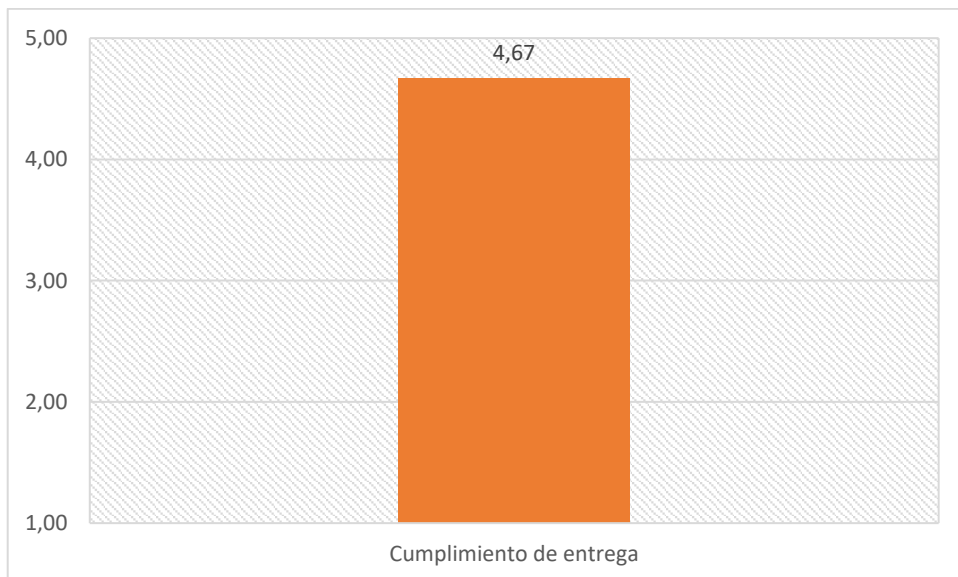
**Figura 23.** Resultados del indicador cantidad a producir

La calidad es un tema bastante importante en las organizaciones, dado que si un producto o servicio es bueno hace referencia a que es útil para el consumidor, como podemos observar en la figura 24, los defectos por unidades tienen un nivel intermedio, por lo que se deduce que no existe un control en la elaboración de productos ni en la prestación de servicios, por otro lado, va de la mano la devolución de pedidos debido a que si las órdenes tienen defectos por ende habrá devoluciones de pedidos también.



**Figura 24.** Resultados de los indicadores de calidad

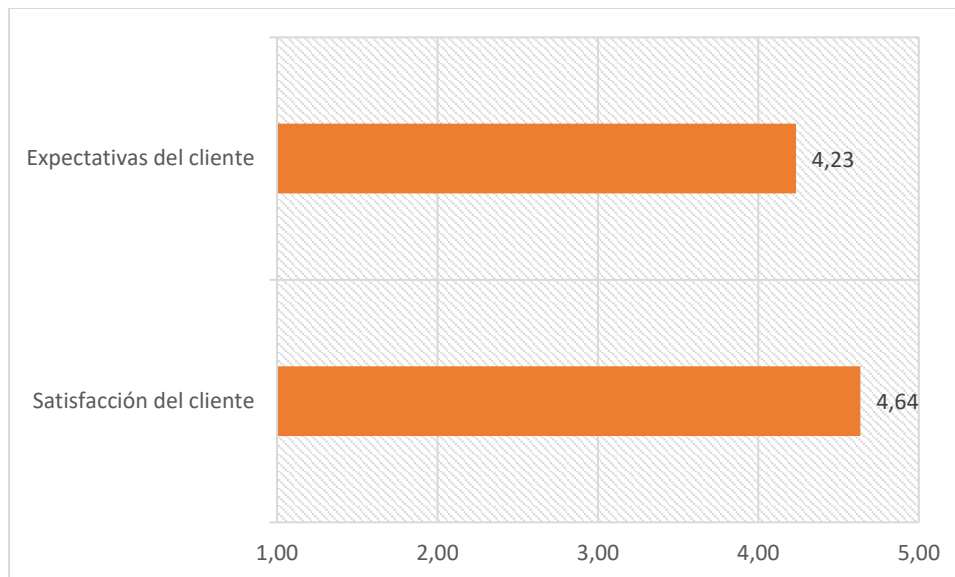
En las órdenes de compra se observa un nivel alto (véase figura 25.) en cuanto al cumplimiento de entrega con esto podemos deducir que sí cumplen con las órdenes que los clientes hacen a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro.



**Figura 25.** Resultados del indicador órdenes de compra

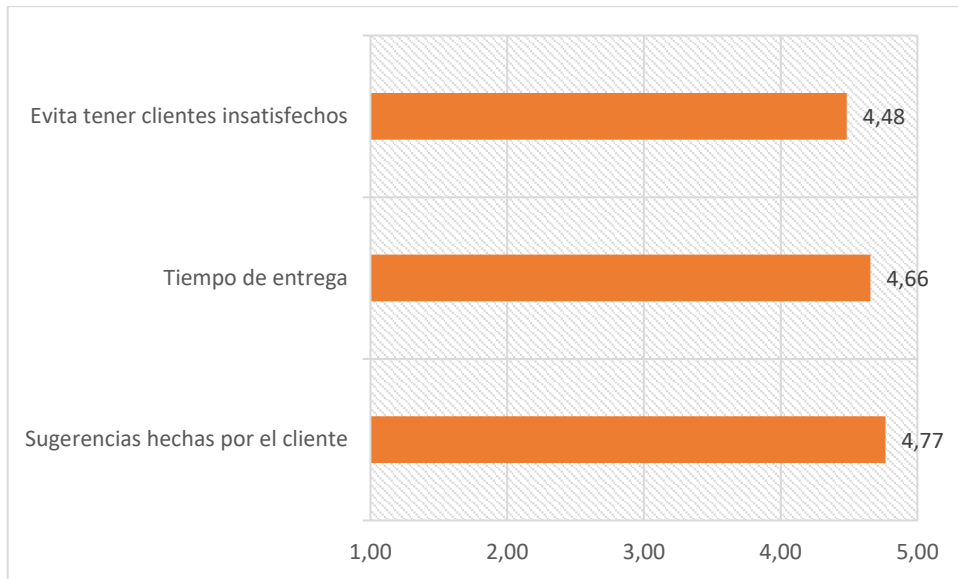
La eficacia es el producto final mismo que debe ser útil y necesario para los clientes, esto permitirá que este vuelva y siga adquiriendo para seguir satisfaciendo su necesidad. Por otro lado, las expectativas del cliente en las organizaciones son altas

(véase figura 25), nos damos cuenta de que el cliente aspira mucho de dichas organizaciones, los clientes sí se encuentran satisfechos con lo que las organizaciones les ofrecen, esto puede deberse a que les gusta la atención que le ofrecen o a sus productos y servicios.



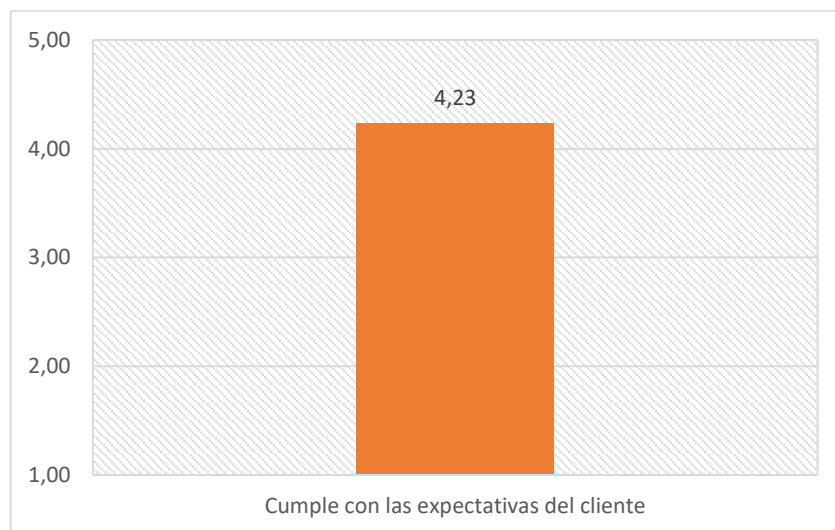
**Figura 26.** Resultados de los indicadores de eficacia

Las organizaciones evitan tener clientes insatisfechos debido a que si los tienen de una u otra manera los van a perder y esto sería fatal para las mismas, ya que sin clientes una empresa no tiene éxito, es así que como podemos ver en la figura 27 en el tiempo de entrega el valor es alto lo cual deduce que si cumplen con sus entregas a tiempo, además las organizaciones si reciben sugerencias hechas por el cliente lo cual es de vital importancia porque este se siente parte de las organizaciones aparte siente que su opinión es importante, por otra parte, en cuanto a si reciben sugerencias por el cliente, las organizaciones si las reciben, ya que los clientes son prioridad y sus sugerencias son de gran ayuda para mejorar en lo que se esté fallando dentro de la organización porque tal vez internamente no se puedan dar cuenta, pero el cliente como es quien recibe el producto o servicio él podrá ayudar a la organización a mejorar esas pequeñas fallas que puedan tener.



**Figura 27.** Resultados de los indicadores de satisfacción al cliente

Con respecto a la expectativa del cliente, juegan un papel fundamental dentro de las organizaciones, dado que, si se gestiona adecuadamente, estas pueden convertirse en una oportunidad para establecer relaciones sólidas y duraderas con el mismo. En cuanto, a al resultado obtenido en el indicador cumplir con las expectativas del cliente, se obtuvo una respuesta favorable con una media de 4,23 (véase figura 28), lo cual denota que cada una de las organizaciones de estudio se enfoca y logra cumplir con las expectativas de sus clientes generando que los mismos se conviertan en clientes leales y duraderos, y que además sugieran los productos o servicios a otras personas.



**Figura 28.** Resultados del indicador expectativa del cliente

#### **4.1.3 Relación del capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS)**

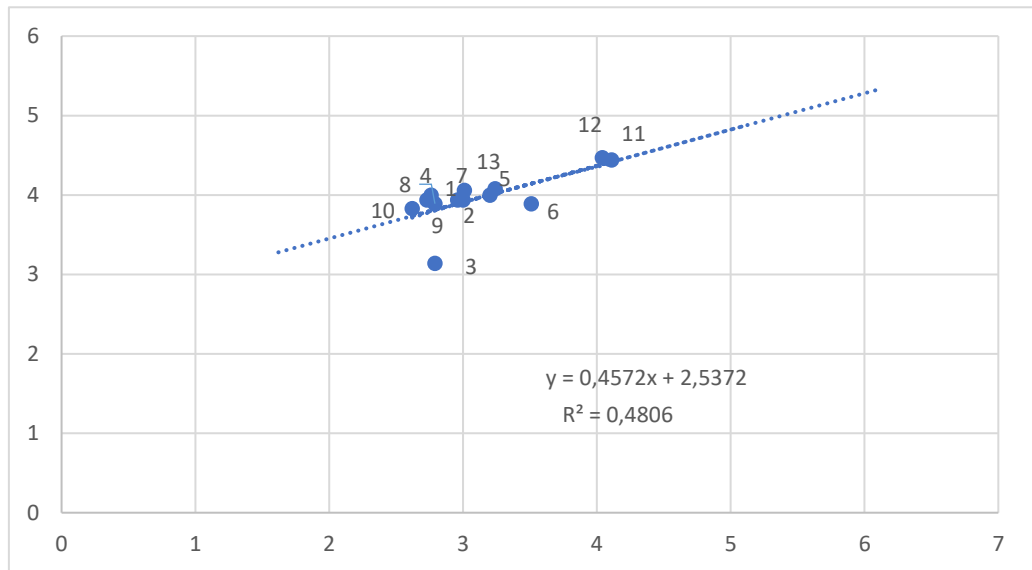
Hoy en día estamos inmersos en una sociedad donde el conocimiento e información es una parte fundamental en la productividad y competitividad de las organizaciones en el mercado, por ende, el capital intelectual de cada una de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro, se relaciona con el desarrollo de sus valores y actitudes, aptitudes y las capacidades que posee el talento humano generando así, que dichas capacidades se conviertan en bienes tangibles que se vinculan directamente con el capital intelectual, dicha relación se la detalla a continuación.

Para ello, en primer lugar, se representa a la correlación de las 2 variables de estudio mediante un diagrama de dispersión, en el cual se observa en la figura 29 el comportamiento que tienen las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria Del cantón Pimampiro, las cuales fueron enlistadas del 1 a 13 para tener un mejor orden y entendimiento. Además, se empleó el diagrama de dispersión con la finalidad de determinar de manera visual la relación de los datos numéricos y así establecer una línea de tendencia de las dos variables dentro del plano. La variable independiente (capital intelectual) se encuentra representada por el eje "x" y la variable dependiente (productividad) por el eje y "2".

Mediante el cálculo del coeficiente de terminación ( $r^2$ ) se puede llegar a deducir la fuerza de la relación que existe entre las variables de estudio. Dentro de los resultados obtenidos se observa que tenemos un coeficiente de  $r^2=0.480$ , denotando que existe un coeficiente de nivel medio, indicándonos que tiene una variabilidad significativa de la variable dependiente, además no indica que las variables de estudio sean totalmente independientes. No obstante, la prueba de hipótesis nos indica el siguiente resultado:

$H_0$ : El capital intelectual no se relaciona con la productividad de las organizaciones de las EPS del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

H<sub>1</sub>: El capital intelectual se relaciona con la productividad de las organizaciones de las EPS del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.



**Figura 29.** Gráfica de dispersión de capital intelectual y la productividad

Acorde con la correlación entre las variables de estudio, el capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la Economía Popular y solidaria del cantón Pimampiro, se evidencia que existe una relación positiva moderada, es decir, que es significativa con un valor de 0,606 (véase tabla 5). De esta manera indica que el capital intelectual juega un papel importante dentro del desarrollo de las actividades de productividad de las organizaciones, dado que proporciona información valiosa para posteriormente la toma de decisiones, lo que permite que la organización tome decisiones más acertadas y mucho más eficientes. Por lo tanto, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>. El capital intelectual se relaciona con la productividad de las organizaciones de las EPS del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura.

**Tabla 5.** Correlación r de Pearson entre CI y P.

Variables	Correlación de Pearson
Capital Intelectual y Productividad	,606**

## **4.2 DISCUSIÓN**

### **4.2.1. El capital intelectual en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS)**

El capital intelectual dentro de las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura se analizó mediante los siguientes datos: género, edad de los gerentes, socios y trabajadores, nivel de estudio, horas de trabajo, años de la organización, número de socios y número de trabajadores.

Cando (2017), menciona que la experiencia que los individuos tengan son propiedad exclusiva de dicho individuo, el cual puede estar controlado por un empresario en caso de estar trabajando, es por esta razón que es importante identificar la edad del personal que labora en las organizaciones de las (EPS) para saber si tienen la experiencia suficiente o no. Es así que se logra identificar que los gerentes, socios y trabajadores en su gran mayoría cuentan con un rango de edad de 50 a 57 años y en un rango de menor edad cuentan con 18 a 25 años, para los integrantes de las organizaciones la edad es importante, ya que nos demuestra los años de experiencia que tienen ejerciendo su trabajo, mismos que logran ayudar a desarrollar nuevas ideas de innovación que le permitan crecer junto con las organizaciones.

En cuanto al capital humano, se logra relacionar con el grado de educación del personal, donde se pudo evidenciar que la gran parte solo cuenta con educación primaria y pocos cuentan con educación secundaria y de tercer grado, lo que afecta indudablemente a la productividad, ya que al no contar con los conocimientos necesarios dejan de ser competitivos al igual que no aportan con nuevos conocimientos a las organizaciones lo cual es pérdida en cuanto a productividad.

El capital estructural conforma al capital intelectual, de acuerdo con Bueno (2011) menciona que es un conjunto de activos intangibles que pasan a ser propiedad de la organización, este capital se compone de capital organizativo y el capital técnico, dentro del mismo se encuentran los equipos, programas, patentes, marcas, sistemas



y procesos, es decir es toda la actividad que hay dentro de la empresa la cual es utilizada por el personal (capital humano), es muy importante para la organización debido a que ayuda a aumentar la productividad.

Así mismo, el capital relacional es parte del capital intelectual, según Bueno (2011), nos dice que es la relación continua que existe con los agentes del mercado y la sociedad en general. Por otro lado, el capital relacional se entiende como un conjunto de todas las relaciones que mantiene la empresa dentro y fuera de ella, mismas que deben mantenerse para que las organizaciones perduren en el tiempo y se puedan crear alianzas con los agentes externos como clientes y proveedores lo que les permitirá crecer. Por lo tanto, el capital relacional se ve influenciado por el nivel de estudios que los trabajadores tienen, mismos que al estar en contacto con los clientes deben tener un grado de conocimiento mayor para poder establecer alianzas con los clientes.

#### **4.2.2. La productividad en las organizaciones de la Economía popular y Solidaria (EPS)**

La productividad es el resultado existente entre los recursos utilizados y los productos obtenidos, e indica la eficiencia con la cual los recursos (humanos, capital y tierra) son utilizados para la producción tanto de bienes como de servicios en el mercado (Felsing & Runza, 2002). Lo cual concuerda con los resultados obtenidos durante la investigación, debido a que se obtuvo un nivel de la media alta con un valor de 4,86, en el criterio de recursos planificados y utilizados, debiéndose principalmente a que la gran parte de organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro planifica el tiempo y los recursos que se utilizan para producir productos o para brindar servicios evitando al máximo tener desperdicios o quejas por parte de sus clientes.

Con respecto a la efectividad, retomando a Rodríguez & Gómez (1991) manifiestan que: "Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que hemos planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compra a colocar,

etc." (p. 34). En este sentido, Cando (2017) sostiene la importancia de mejorar la calidad de los productos y los tiempos de entrega, ya que estos indicadores definen el crecimiento y la competitividad de una empresa, Esto se ve reflejado en los resultados que obtuvimos durante la investigación, dado que conseguimos datos muy favorables en cuanto a las órdenes de compra con una media de 4,67 y la cantidad a producir con un valor de 4,55, deduciendo que las organizaciones (EPS) del cantón Pimampiro cumple con las entregas de sus productos o servicios al tiempo establecido, además de obtener las unidades programadas a producir. Mientras que el indicador calidad se encuentra con un valor bajo de 2,97, esto se ve afectado principalmente a que han existido defectos por unidades producidas o también por la existencia de alguna devolución del producto.

En cuanto a la eficacia, se entiende como el producto final, el cual debe ser útil y necesario para los clientes, lo que permitirá que este regrese y lo siga adquiriendo para satisfacer su necesidad. Por ello, de acuerdo con la investigación realizada por Combariza et al., (2014) dentro de los principales resultados alcanzados, la relación existente entre empresa – cliente, el 86,96%, de las PYMES encuestadas realiza acciones para conservar a sus clientes y el 66.67%, se apoya en mecanismos que les permiten recolectar la opinión de estos acerca de los productos y/o servicios ofrecidos.

Por otro lado, comparando los resultados de nuestro cuarto antecedente con los resultados de nuestra investigación, podemos observar que también se alcanzó un valor de la media alto en cuanto a la satisfacción y expectativas del cliente, esto se debe a que las organizaciones se preocupan por recibir las sugerencias hechas por los clientes y evitando al máximo tener clientes insatisfechos por medio del cumplimiento de las expectativas que los mismos tienen, concordando con la investigación de Combariza et al., (2014).

Finalmente, la relación entre el capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro se evidencia que es significativa, con un valor de 0,606. Deduciendo que el capital intelectual sí influye en la productividad, dándonos a entender así que, tanto socios

como trabajadores, cuentan con un buen nivel de conocimiento intelectual, el cual se potencia en términos de liderazgo, capacidad para tomar decisiones acertadas y beneficiosas para el desarrollo productivo, eficiencia en el uso racional de los recursos y los factores principales en la transformación de una organización en entes socialmente productivas.

Por ello, Kengatharan (2019) dentro de los resultados obtenidos con respecto a su investigación, confirma que el capital intelectual es una pieza primordial para establecer un fuerte vínculo con la productividad, es así que realiza una recomendación a los gerentes y profesionales de recursos humanos a realizar arreglos organizacionales para fortalecer el capital intelectual, lo cual les permitirá aumentar su productividad y lograr así el éxito de la organización.

Con respecto a la teoría de los recursos y capacidades que se trabajó durante la investigación, manifiesta que es necesario realizar la identificación adecuada del beneficio de un activo intangible para una organización, es fundamental, ya que en muchos casos no se verá reflejado en los estados financieros de una empresa, sin embargo, radica en que si existiese alguno dentro de los activos intangibles estos pueden afectar en gran medida dichos estados, ya sea de manera positiva o negativa. Concluyendo que los recursos es el núcleo en el cual se desarrolla la capacidad y productividad de las organizaciones.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Con respecto al primer objetivo, el capital humano de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria, se logró identificar varios criterios que aportan a su desarrollo, como los valores y aptitudes que tiene el personal de las organizaciones, que están compuestos por el sentimiento de pertenencia y compromiso, flexibilidad y adaptabilidad y creatividad mismos que aportan al desarrollo del capital humano. De igual manera, se puede denotar que dentro de las organizaciones hay bajo nivel educativo en los colaboradores; ya que se observó en los resultados que hay un número mínimo de personas que saben utilizar herramientas tecnológicas.

En el capital estructural se ha determinado que los criterios que contribuyen a su crecimiento son: la gestión del conocimiento, misma que influye debido al intercambio de conocimiento con agentes externos, permite adquirir y brindar nuevos conocimientos. Es importante mencionar que los elementos de la cultura están envueltos en un clima de confianza, haciendo que el personal pueda expresarse con tranquilidad y libremente, además comparten la visión, valores y creencias.

Referente al capital relacional el criterio que más peso tiene es la relación con los clientes, aquí se busca crear alianzas estratégicas y retener clientes brindándoles productos y servicios de buena calidad, la relación con los clientes se logra gracias a que las organizaciones identifican cuáles son las necesidades que este tiene y les ofrecen el producto o servicio que va a satisfacer su necesidad.

En referencia al segundo objetivo, luego de analizar la eficiencia en la productividad de las organizaciones de la (EPS) del cantón Pimampiro, se puede concluir que es un factor clave para el éxito de estas. Las organizaciones han logrado maximizar su productividad y la eficiencia de la gestión de recursos, la cual les ha permitido

obtener una importante ventaja competitiva en el mercado. Esto se evidencia en los resultados que arrojó la investigación, donde se observa en la figura 19, se obtuvo un nivel de la media alto en los recursos programados y utilizados, denotando que las organizaciones se enfocan en planificar y utilizar correctamente el tiempo y sus recursos disponibles para hacer los productos o brindar servicios.

Otro aspecto de la productividad es la efectividad, mediante su previo análisis se deduce que esta influye de manera directa en las organizaciones, dado que mediante esta dimensión las organizaciones han logrado alcanzar las metas y objetivos propuestos de manera eficiente y con una alta calidad. Concluyendo que los resultados obtenidos poseen un nivel de la media alta en los indicadores, cantidad a producir y órdenes de compra, lo cual se interpreta que las organizaciones del cantón Pimampiro se mantienen cumpliendo tanto con las unidades que programan producir durante un periodo determinado como con las entregas de sus productos y servicios, generando así un aumento en la satisfacción de sus clientes.

Finalmente, lo que corresponde a la eficacia se ha determinado los indicadores que contribuyen a su crecimiento, son: satisfacción del cliente, dentro de la cual se analizó si las organizaciones receptan las sugerencias hechas por los mismos, si se realiza la entrega del producto o servicio en el tiempo establecido, esto con la finalidad de evitar tener clientes insatisfechos y las expectativas del cliente, la cual abarca el cumplimiento con las expectativas que estos tienen, con el fin de fidelizarlos. Dicho esto, se observa en la figura 25 que han arrojados resultados muy favorables para las organizaciones, permitiéndoles maximizar su rendimiento, rentabilidad y éxito a largo plazo.

Haciendo énfasis al tercer objetivo, en cuanto al análisis realizado, se puede determinar que el capital intelectual sí influye en la productividad de las organizaciones de la Económica Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura. Los resultados obtenidos por el programa SPSS a través de procedimientos estadísticos, confirman que el incremento de la productividad se debe a la capacidad, uso del conocimiento, la experiencia, las habilidades que posee el talento humano de las mismas, cabe resaltar que existe un nivel bajo en lo que respecta a los conocimientos en los procesos y herramientas productivas, esto

radica en que los colaboradores no adquieren estos aspectos de forma técnica, es decir, que la gran parte de socios y trabajadores obtienen experiencia, habilidades y conocimientos de manera convencional por sí mismos o que han logrado tener en el transcurso del tiempo que han trabajado en dichas áreas con la finalidad de cumplir con las tareas establecidas o con las necesidades que se presenten en su momento.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria invertir en la Capacidad Tecnológica, ya que se evidencia una falla en ese aspecto debido a que no está cumpliendo como debería al momento de reconocer el aporte realizado por el equipo de trabajo al igual que no se está promoviendo el aprendizaje y la superación del individuo correctamente.

Establecer asociaciones con universidades, con el objetivo de aprovechar los conocimientos que brinda la academia y poder ponerlos en práctica en sus actividades laborales, para de esta manera dinamizar la economía de su sector.

Buscar instituciones que apoyen con capacitaciones a los pequeños productores, sobre todo, ya que son quienes se encuentran a la intemperie en cuanto a conocimiento, esto contribuirá al desarrollo de capital intelectual y a que tengan un personal mayormente capacitado en su área de trabajo con el fin de alcanzar objetivos planteados.

Se debe impulsar a las organizaciones para que utilicen diferentes sistemas informáticos con el fin de documentar y procesar información de sus clientes, proveedores y empleados para que de una manera más ordenada pueda administrar mejor sus proyectos a largo plazo. Así mismo invertir en maquinaria que les permita hacer mejor sus actividades productivas y por ende generara más beneficios económicos.

Se recomienda a las organizaciones del sector de EPS, promover el desarrollo personal de sus colaboradores mediante capacitaciones, programas de formación especializada, la participación en cursos y talleres de manera presencial o en línea.

De esta forma los empleados pueden indagar y relacionar diferentes opciones para encontrar la que mejor se adapte a sus necesidades y objetivos. Además, todos los colaboradores deben mantenerse actualizados al tanto de las últimas tendencias y desarrollos en su campo, lo que permitirá que las organizaciones mejoren su capacidad en el cumplimiento con las entregas de sus productos o servicios

Se recomienda a los gerentes evaluar continuamente la productividad de su organización con el fin de identificar áreas que se pueden mejorar para aprovechar los recursos disponibles y obtener beneficios económicos para todos los miembros de la organización de producción y servicio.

Dentro de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del cantón Pimampiro, se evidencia que existe problemas con respecto a la calidad de los productos y servicios que estas demandan, esto se debe a que existe en la producción defectos por unidades producidas y por ende tener devoluciones de los productos, lo cual además, genera que muchas veces exista clientes insatisfechos contribuyendo a que no se puede tener una relación duradera con los mismos, por ello se recomienda brindar capacitaciones a los colaboradores en nuevas habilidades y tecnologías con la finalidad de mejorar su eficiencia y productividad en el área en el que se desempeñe cada uno.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional. (2018). LOEPS - Art. 1. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). LOEPS - Art. 24. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). LOEPS - Art. 25. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). LOEPS - Art. 26. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). LOEPS - Art. 28. Quito: Lexis.
- Barney, J. (1991). Centro Europeo de Posgrado. <https://www.ceupe.mx/blog/la-teoria-de-recursos-y-capacidades.html>
- Bueno, E. (2011). Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual, IADE Universidad Autónoma de Madrid, [https://www.academia.edu/7807104/Modelo\\_Intellectus\\_Medici%C3%B3n\\_y\\_Gesti%C3%B3n\\_del\\_Capital\\_Intelectual](https://www.academia.edu/7807104/Modelo_Intellectus_Medici%C3%B3n_y_Gesti%C3%B3n_del_Capital_Intelectual)
- Cando, A. (2017). El Capital Intelectual: Un estudio empírico del capital humano en las Pymes del Ecuador [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Autónoma Nacional de México]. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/64620>
- Carrión, J. (2004, abril 13). Teoría de recursos y capacidades y gestión del conocimiento. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-recursos-y-capacidades-y-gestion-del-conocimiento/>
- Combariza, C., Molano, E., Y Niño, I. (2014). La Valoración de Capital Intelectual en las Pequeñas y Medianas Empresas de la Provincia del Sugamuxi. Colombia 2014. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1595/1/TGT-330.pdf>
- 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>
- Felsing, E., & Runza, P. (2002). Productividad: Un Estudio de Caso en un departamento de sientos. Obtenido de [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/felsing\\_made.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/felsing_made.pdf)
- Gómez, J. (2019). Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38048>



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kengatharan, N. (2019), "Una teoría de la empresa basada en el conocimiento: Nexo de capital intelectual, productividad y rendimiento de las empresas", *Revista Internacional de Recursos Humanos*, Vol. 40 No. 6, pp. 1 056-1074. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/IJM-03-2018-0096>.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. República del Ecuador Asamblea Nacional, Quito, Ecuador, 14 de abril del 2011. Recuperado de: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-deEconomi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Lorenzo, E. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la dirección general de formación y capacitación laboral del MTPE. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO\\_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno, E. (9 de Abril de 2018). INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL. Obtenido de Powered by Blogger: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Prokopenko, J. (1989). La Gestión de la Productividad. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Trabajo
- Ouchi, W. (1982). TEORÍA Z como pueden las empresas hacer frente al desafío de Japon. Orbes.
- Ramón, G., & Hinojosa, A. (2020). Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura. Obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6\\_1/49%20RAMON\\_HINOJOSA.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/49%20RAMON_HINOJOSA.pdf)
- Rodríguez, F. y Gómez, L. (1991). Indicadores de calidad y productividad en la empresa, Venezuela: Editorial Nuevos Tiempos. Recuperado de: <http://www.scioteka.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Solidaria, s. d. (2021). superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/>

- Ureña, Y., Quiñones, E., & Carruyo, N. (2016). CAPITAL INTELECTUAL: MODELO ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES. ORBIS, 3-17.
- Villegas, E., Hernández, M., & Salazar, B. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. Contaduría y Administración, 184–206.

## 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 PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Narváez Gualmalán María Mercedes	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0A031MY6
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PhD. Gabriela Cuadrado	DOCENTE TUTOR:	Urresta Yépez Ramiro Fernando (Msc.)
DOCENTE:	Msc. Javier Villarreal		
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 Pimampiro provincia de Imbabura		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,67	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,67	
3	METODOLOGÍA	8,67	
4	RESULTADOS	8,67	
5	DISCUSIÓN	8,67	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,67	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,67	Mejorar la seguridad en la exposición, revisar los márgenes en las diapositivas, medir el tiempo en la presentación, revisar la cantidad de texto por diapositiva.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	Revisar fallas ortográficas.

Obteniendo una nota de: 8,67 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.

Por constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 14 de junio de 2023

  
PhD. Gabriela Cuadrado  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
Urresta Yépez Ramiro Fernando (Msc.)  
DOCENTE TUTOR

  
Msc. Javier Villarreal  
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:	Sepeda Cupueran Priscila Liseth		CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003805288
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		DOCENTE TUTOR:	Urresta Yépez Ramiro Fernando (Msc.)
PRESIDENTE TRIBUNAL	Ph.D. Gabriela Cuadrado		DOCENTE:	Msc. Javier Villarreal
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 Pimampiro provincia de Imbabura			

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,67	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,67	
3	METODOLOGÍA	8,67	
4	RESULTADOS	8,67	
5	DISCUSIÓN	8,67	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,67	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,67	Mejorar la seguridad en la exposición, revisar los márgenes en las diapositivas, medir el tiempo en la presentación, revisar la cantidad de texto por diapositiva.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	Revisar faltas ortográficas.

Obteniendo una nota de: 8,67 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.

Por constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 14 de junio de 2023

Ph.D. Gabriela Cuadrado  
PRESIDENTE TRIBUNAL

Urresta Yépez Ramiro Fernando (Msc.)  
DOCENTE TUTOR

Msc. Javier Villarreal  
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:** Narváez Gualmatán María Mercedes y Sepeda Cupueran Priscila Lisseth

**Fecha de recepción del abstract:** 6 de julio de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 6 de julio de 2023

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 9,5 por lo cual se validó dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES  
PEÑAÑIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN



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

<b>ABSTRACT- EVALUATION SHEET</b>				
<b>NAME:</b> Narváez Gualmatán María Mercedes y Sepeda Cupueran Priscila Lisseth				
<b>DATE:</b> 6 de julio de 2023				
<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 Pimampiro provincia de Imbabura"				
<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 Jiliva 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 checked="" 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 checked="" 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 9,5</b>	

### Anexo 3. Cuestionario capital intelectual y productividad



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA**  
**EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES DE LAS ORGANIZACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y**  
**SOLIDARIA DEL CANTÓN PIMAMPIRO PROVINCIA DE IMBABURA.**

**Objetivo:** Analizar el capital intelectual y su relación en la productividad en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Pimampiro provincia de Imbabura.

**Instrucciones:**

- Lea determinadamente antes de responder para proporcionar información veraz.
- Marque con una X en el cuadro según corresponda.

**Nota:** La presente encuesta es con fines académicos, Su opinión es valiosa para ayudarnos a identificar aspectos esenciales por lo que se agradece su colaboración respondiendo las

**DATOS GENERALES**

**Edad:** 1. De 18 a 25 años  2. De 26 a 33 años  3. De 34 a 41 años   
4. De 42 a 49 años  5. De 50 a 57 años  6. Más de 58 años

**Género:** 1. Masculino  2. Femenino  3. LGBTI

**Cargo:** 1. Gerente  2. Socio  3. Trabajador

**Nivel de instrucción con el que cuenta**

1. Ninguna  5. Técnico/ Tecnológico   
2. Educación básica  6. Tercer nivel   
3. Bachillerato  7. Posgrado

**Horas de trabajo:** 1. 8 horas  10 horas  12 horas

**DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

**Razón social:** \_\_\_\_\_

**Años de vida de la organización:** \_\_\_\_\_

**Fecha de constitución:** \_\_\_\_\_

**Número de asociados:** 1. De 1 a 5  De 6 a 10  De 11 a 15  Más de 16   
5. De 25 a 30  Más de 30

**Número de trabajadores:** 1. De 1 a 5  De 6 a 10  De 11 a 15  Más de 16   
5. De 25 a 30  Más de 30

## CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

**Instrucción:** Marque con una (X) la escala que considere adecuada, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente o ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

Capital Intelectual									
Capital humano					Escala de Likert				
1. Valores y actitudes					1	2	3	4	5
<b>1.1.</b>	<b>Sentimiento de pertenencia y compromiso</b>								
P1	1.1.1. Los trabajadores se sienten parte integrante de la empresa.								
P2	1.1.2. Los empleados tienen libertad y autonomía para planificar su trabajo								
P3	1.1.3. Se produce una alta rotación entre los empleados								
<b>1.2.</b>	<b>Flexibilidad y adaptabilidad</b>								
P4	1.2.1. En la empresa se producen cambios en las actividades habituales que realiza el trabajador								
P5	1.2.2. Se cumplen las tareas delegadas formalmente a los trabajadores								
<b>1.3.</b>	<b>Creatividad</b>								
P6	1.3.1. Se fomentan las ideas sugeridas por el personal								
P7	1.3.2. Existe una gran diversidad de experiencias en los trabajadores para innovar								
P8	1.3.3. La empresa cuenta con personas dedicadas hacia actividades de I+D+I								
2. Aptitudes del personal					1	2	3	4	5
<b>2.1.</b>	<b>Formación especializada</b>								
P9	2.2.1. En la empresa se tiene personal con especialización de posgrado								
P10	2.2.2. El negocio tiene personal con especialización técnica								
P 11	2.2.3. La empresa contrata empleados que tengan una formación con habilidades específicas de acuerdo a sus necesidades								
<b>2.2.</b>	<b>Experiencia</b>								
P12	2.2.1. El personal tiene experiencia en el puesto de trabajo								
P13	2.2.3. La organización permanece en el mercado en base a su experiencia								
P14	2.2.4. Se tiene algún empleado con experiencia profesional internacional								



<b>2.3.</b>	<b>Desarrollo personal</b>					
P15	2.3.1. La empresa promueve actividades familiares y sociales para los empleados					
P16	2.3.2. Los empleados realizan actividades culturales					
P17	2.3.3. La empresa celebra su aniversario e involucra al personal					
<b>3. Capacidades de los empleados</b>		1	2	3	4	5
<b>3.1.</b>	<b>Colaboración (trabajo en equipo)</b>					
P18	3.1.1. Los empleados realizan trabajos en equipo en forma interna					
P19	3.1.2. Los empleados realizan trabajos en equipo en forma externa con otras empresas o instituciones					
P20	3.1.3. Se fomentan actividades que fortalezcan el compañerismo					
P21	3.1.4. El trabajo en equipo es una regla general que se aplica en la empresa					
<b>3.2.</b>	<b>Comunicación (intercambio de conocimiento)</b>					
P22	3.2.1. Se escucha y recepta aportes sugeridos por los empleados					
P23	3.2.2. Se aplican los aportes sugeridos por los empleados					
P24	3.2.3. Se facilita la comunicación con los superiores					
P25	3.2.4. El personal comparte sus conocimientos en el uso de computadoras y TIC					
P26	3.2.5. Se facilita la comunicación de los empleados con los clientes					
<b>3.3.</b>	<b>Conciliación de la vida laboral y familiar</b>					
P27	3.3.1. Los empleados concilian la vida laboral con la familiar en forma adecuada					
P28	3.3.2. Los empleados con frecuencia realizan su trabajo fuera del lugar habitual					
P29	3.3.3. Se ofrece flexibilidad a los empleados para elegir y distribuir su horario					
P30	3.3.4. La empresa atiende las necesidades familiares del empleado proporcionando permisos en casos específicos					
<b>Capital estructural</b>		<b>Escala de Likert</b>				
<b>4. Cultura</b>		1	2	3	4	5
<b>4.1.</b>	<b>Visión compartida</b>					
P31	4.1.1. Existe un total acuerdo sobre cuál es nuestra visión de futuro en todos los niveles, funciones y divisiones de la empresa.					

<b>4.2.</b>	<b>Valores compartidos</b>					
P32	4.2.1. Todos tenemos un conjunto de valores, creencias y símbolos compartidos.					
<b>4.3.</b>	<b>Clima de confianza</b>					
P33	4.3.1. En la empresa se promueve un clima de apertura, consideración y confianza en el que los empleados pueden expresar libremente sus sentimientos y problemas.					
<b>5. Capacidad tecnológica</b>		1	2	3	4	5
<b>5.1.</b>	<b>Sistemas de recompensas</b>					
P34	5.1.1. Tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos.					
<b>5.2.</b>	<b>Estilo de relaciones laborales</b>					
P35	5.2.1. Promueve el aprendizaje y la superación del individuo.					
P36	5.3.1. La empresa reconoce el aporte realizado por el trabajo en equipo					
<b>6. Gestión del conocimiento</b>		1	2	3	4	5
<b>6.1.</b>	<b>Sistematización de conocimiento del cliente</b>					
P37	6.1.1. En nuestra organización documentamos y sistematizamos toda la información referente a nuestros clientes.					
<b>6.2.</b>	<b>Intercambio de conocimiento entre el talento humano de la organización</b>					
P38	6.2.1. Desarrollamos de manera regular iniciativas diversas que tratan de fomentar el intercambio de conocimiento y experiencias entre los miembros de la empresa.					
<b>6.3.</b>	<b>Intercambio de conocimiento con agentes externos</b>					
P39	6.3.1. Llevamos a cabo diferentes actividades (reuniones, jornadas de encuentro, workshops).					
<b>7. Sistemas de gestión (TI)</b>		1	2	3	4	5
<b>7.1.</b>	<b>Operaciones tecnología de información</b>					
P40	7.1.1. Utilizamos ampliamente los sistemas informáticos para obtener, almacenar, documentar y procesar información de nuestros procesos.					
<b>7.2.</b>	<b>Dotación tecnológica.</b>					
P41	7.2.1. Nuestra empresa invierte mucho dinero en investigación y desarrollo en comparación con sus pares nacionales.					
<b>7.3.</b>	<b>Identificación y adquisición de nuevo conocimiento</b>					
P42	7.3.1. Nuestra empresa usa patentes y licencias como forma de proteger el conocimiento.					

<b>Capital relacional</b>		<b>Escala de Likert</b>				
<b>8. Relación con clientes</b>		1	2	3	4	5
<b>8.1.</b>	<b>Identificación de las necesidades del cliente.</b>					
P43	8.1.1. Somos especialmente hábiles a la hora de identificar con rapidez y precisión lo que cada cliente necesita.					
<b>8.2. Relación de cercanía con los clientes.</b>						
P44	8.2.1. Mantenemos relaciones estrechas con nuestros clientes.					
<b>8.3. Alianzas con clientes.</b>						
P45	8.3.1. Establecemos alianzas con nuestros clientes para desarrollar proyectos innovadores.					
<b>9. Relación con agentes (Proveedores)</b>		1	2	3	4	5
<b>9.1.</b>	<b>Alianzas con proveedores.</b>					
P46	9.1.1. Por lo general, las relaciones de nuestra empresa con sus proveedores son de largo plazo.					
P47	9.1.2. Tenemos un número importante de proyectos en común con nuestros proveedores.					
<b>9.2. Instituciones Financieras.</b>						
P48	9.2.1. La organización se relaciona con las instituciones financieras (actuales o potenciales).					
<b>9.3. Centros de investigación e innovación.</b>						
P49	9.3.1. La organización se relaciona con las universidades o instituciones de investigación o promoción de conocimiento.					

<b>Productividad</b>						
<b>Eficiencia</b>		<b>Escala de Likert</b>				
<b>1. Recursos programados y Utilizados</b>		1	2	3	4	5
<b>1.1.</b>	<b>Recursos y capacidades</b>					
P50	1.1.1. La organización planifica el tiempo y los recursos que se utilizan para hacer los productos o brindar servicios.					
<b>2. Escala de eficiencia</b>						
<b>2.1</b>	<b>Optimización de recursos</b>					
P51	2.1.1. La organización utiliza los recursos planificados para hacer los productos o brindar servicios.					
<b>2.2. Eliminación de desperdicios</b>						
P52	2.2.1. La organización cuenta con un control de eliminación de desperdicios.					

<b>Efectividad</b>		1	2	3	4	5
<b>3. Cantidad a producir</b>						
<b>3.1</b>	<b>Unidades producidas programadas</b>					
P53	3.1.1. La organización cumple con las unidades programadas a producir.					
<b>4. Calidad</b>						
<b>4.1</b>	<b>% de devoluciones de pedidos</b>					
P54	4.1.1. La organización en la producción tiene defectos por unidades producidas.					
<b>4.2</b>	<b>% de defectos por unidades producidas</b>					
P55	4.2.1. La organización ha tenido devoluciones de productos.					
<b>5. Órdenes de compra</b>						
<b>5.1</b>	<b>Cumplimiento de entrega</b>					
P56	5.1.1. La organización cumple con las entregas de sus productos o servicios.					
<b>Eficacia</b>		1	2	3	4	5
<b>6. Satisfacción al cliente</b>						
<b>6.1</b>	<b>Sugerencias hechas por el cliente</b>					
P57	6.1.1. Recibe sugerencias hechas por los clientes.					
<b>6.2</b>	<b>Tiempo de entrega</b>					
P58	6.2.1. La empresa cumple con el tiempo de entrega.					
<b>6.3</b>	<b>Evitar tener clientes insatisfechos</b>					
P59	6.3.1. La empresa evita tener clientes insatisfechos.					
<b>7. Expectativa del cliente</b>						
<b>7.1</b>	<b>Cumplir con expectativas del cliente</b>					
P60	7.1.1. La organización cumple con las expectativas de los clientes.					

*¡Gracias por su colaboración!*

**Anexo 4.** Asociaciones activas de la EPS del cantón Pimampiro

RUC	RAZON SOCIAL	GRUPO ORGANIZACION	DIRECCION	CANTÓN	ESTADO JURÍDICO
1091767429001	ASOCIACION DE PRODUCCION AGROPECUARIA SAN ONOFRE CHUGA ASOPASOCH	PRODUCCION	VIA PRINCIPAL A SAN ONOFRE S/N SN	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091742833001	ASOCIACION DE DESARROLLO SOCIAL E INTEGRAL TIERRA DEL SOL DE PIMAMPIRO	PRODUCCION	VIA A MARIANO ACOSTA S/N INTERSECCION	PIMAMPIRO	ACTIVA
1090018317001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ORIENTAL DE PIMAMPIRO	SERVICIOS	PAQUISHA 1 JUAN MONTALVO	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091753819001	ASOCIACION DE PRODUCCION TEXTIL JUNTOS AL PROGRESO "ASOTEXJUPRO"	PRODUCCION	ORIENTAL S/N AMAZONAS	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091745700001	ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACION Y LIMPIEZA MUJERES CON ALMA DE PROGRESO DE PIMAMPIRO "ASOMUALPIM"	SERVICIOS	CAPTAN AGUIRRE S/N SUCRE	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091727354001	ASOCIACION DE PEQUEÑAS PRODUCTORAS AGROPECUARIAS NUEVOS HORIZONTES	PRODUCCION	FRENTE AL ESTADIO SIN NUMERO SIN NOMBRE	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091741454001	ASOCIACION DE DESARROLLO SOCIAL E INTEGRAL LLACTA PURA PUKUCHIKKUNA	PRODUCCION	JUAN JOSE FLORES 8-13 JOSE JOAQUIN DE OLMEDO	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091770403001	ASOCIACION DE SERVICIOS TURISTICOS PIMAMPIRO DESTINO DEL SOL ASOTURPIMAMPIRO	SERVICIOS	BOLIVAR S/N ISIDRO DE LA BASTIDA	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091750615001	ASOCIACION DE PEQUEÑOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS LOS LAGOS DE SIGSIPAMBA	PRODUCCION	SAN MIGUEL DE SIGSIPAMBA PRINCIPAL S/N S/N	PIMAMPIRO	ACTIVA

1091734881001	ASOCIACION AGROPECUARIA DE PRODUCCION INDUSTRIALIZACION Y COMERCIALIZACION YANAJACA	PRODUCCION	CALLE CASA COMUNAL SIN NUMERO S/N	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091749439001	ASOCIACION DE PRODUCTORES Y COMERCIALIZADORES AGROPECUARIOS SAN FRANCISCO DE LOS PALMARES "ASOGROPAL"	PRODUCCION	CHICO PRINCIPAL S/N S/N	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091786210001	ASOCIACION DE PRODUCCION AGRICOLA TIERRA DEL SOL PIMAMPIRO ASOPROSOL	PRODUCCION	EDWIN LORA S/N JAIME ROLDOS	PIMAMPIRO	ACTIVA
1091729071001	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS DE PIMAMPIRO APAP	PRODUCCION	COMUNA LA ARMENIA S/N COMUNA LA ARMENIA	PIMAMPIRO	ACTIVA
Nota: elaboración propia tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria					

## Anexo 5. Correlación Múltiple

		Correlaciones															
		Valores y Actitudes	Aptitudes del personal	Capacidades de los empleados	Cultura	Capacidad Tecnológica	Gestión del conocimiento	Sistemas de gestión	Relación con Clientes	Relación con proveedores	Recursos Programados	Escala de Eficiencia	Cantidad a Producir	Calidad	Ordenes de compra	Satisfacción del cliente	Expectativas cliente
Valores y Actitudes	Correlación de Pearson	1	,802**	,701**	,263	,318	,558**	,279*	,632**	,347**	-,015	,371**	,233	,525**	-,113	,278*	,490**
Aptitudes del personal	Correlación de Pearson	,802**	1	,716**	,335**	,216	,746**	,346**	,667**	,352**	-,049	,472**	,221	,529**	-,251*	,235	,418**
Capacidades de los empleados	Correlación de Pearson	,701**	,716**	1	,291*	,276*	,565**	,134	,731**	,114	-,113	,473**	,143	,620**	-,223	,318*	,375**
Cultura	Correlación de Pearson	,263	,335**	,291*	1	,268*	,386**	,182	,237	,229	-,150	,490**	-,068	,043	-,265*	,044	,098
Capacidad Tecnológica	Correlación de Pearson	,318*	,216	,276*	,268*	1	,139	,124	,291*	,243	-,193	,160	,205	,198	-,017	-,072	,213
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	,558**	,746**	,565**	,386**	,139	1	,568**	,559**	,548**	-,022	,447**	,223	,214	-,014	,302*	,314*
Sistemas de gestión	Correlación de Pearson	,279*	,346**	,134	,182	,124	,568**	1	,145	,365**	,213	,280*	,304*	-,145	,190	,267*	,164
Relación con Clientes	Correlación de Pearson	,632**	,667**	,731**	,237	,291*	,559**	,145	1	,454**	-,023	,482**	,222	,518**	-,206	,384**	,299*
Relación con proveedores	Correlación de Pearson	,347**	,352**	,114	,229	,243	,548**	,365**	,454**	1	,004	,271*	,088	-,046	,066	,109	,109
Recursos Programados	Correlación de Pearson	-,015	-,049	-,113	-,150	-,193	-,022	,213	-,023	,004	1	,096	,063	-,266*	,154	,317*	,146
Escala de eficiencia	Correlación de Pearson	,371**	,472**	,473**	,490**	,160	,447**	,280*	,482**	,271*	,096	1	-,032	,259*	-,088	,251*	,178
Cantidad a Producir	Correlación de Pearson	,233	,221	,143	-,068	,205	,223	,304*	,222	,088	,063	-,032	1	,093	,326**	,145	,037
Calidad	Correlación de Pearson	,525**	,529**	,620**	,043	,198	,214	-,145	,518**	-,046	-,266*	,259*	,093	1	-,326**	,095	,295*
Ordenes de compra	Correlación de Pearson	-,113	-,251*	-,223	-,265*	-,017	-,014	,190	-,206	,066	,154	-,088	,326**	-,326**	1	,128	,148
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,278*	,235	,318*	,044	-,072	,302*	,267*	,384**	,109	,317*	,251*	,145	,095	,128	1	,476**
Expectativas cliente	Correlación de Pearson	,490**	,418**	,375**	,098	,213	,314*	,164	,299*	,109	,146	,178	,037	,295*	,148	,476**	1

**Anexo 6. Levantamiento de información**

