

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 Montúfar provincia del Carchi”

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

AUTORAS: Anrango Sanchez Jenny Maribel
Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth

TUTORA: Mora Lucero Ana Cristina MSc

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Anrango Sanchez Jenny Maribel y Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth con el número de cédula 1005335367 y 0450257399 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar provincia del Carchi"

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.



Mora Lucero Ana Cristina, MSc.

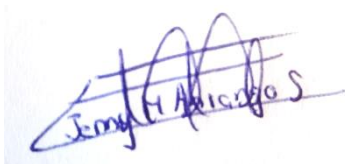
TUTOR

Tulcán, febrero de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

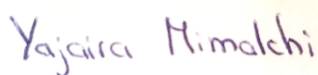
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de administración de empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Anrango Sanchez Jenny Maribel y Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth con cédula de identidad número 1005335367 y 0450257399 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Anrango Sanchez Jenny Maribel

AUTORA



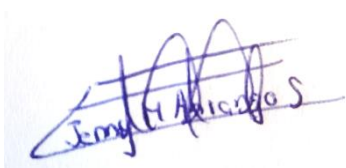
Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth

AUTORA

Tulcán, febrero de 2023

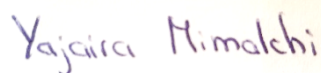
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Anrango Sanchez Jenny Maribel y Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth 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 Montúfar provincia del Carchi" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Anrango Sanchez Jenny Maribel

AUTORA



Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth

AUTORA

Tulcán, febrero de 2023

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la fuerza y perseverancia para alcanzar esta anhelada meta, a mis familiares y amigos quien me han apoyado con palabras de aliento, de igual manera a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por acogerme en su honorable academia quien nos ha permitido formarnos como profesionales con sus docentes de elite y establecimiento acorde a nuestras necesidades, finalmente expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor de tesis Msc. Ana Mora quien es una excelente profesional por lo que fue clave en todo este proceso, cuya guía, conocimiento, enseñanza y colaboración permitieron el desarrollo de este trabajo.

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo dedico a Dios que me ha guiado por el camino correcto hasta el día de hoy, su fuerza y su manto de bendiciones están siempre conmigo.

A mis padres Darío Anrango y María Sanchez, cuyo amor, paciencia y trabajo me han permitido culminar hoy un gran anhelo, gracias por inculcarme valores, virtudes y transmitirme las ganas de salir adelante ante cualquier adversidad.

Gracias a mis hermanos Tania, Alex, Jimmy, Deysi y Maykel por su cariño y apoyo incondicional en todo este proceso

Y finalmente a mi novio Luis y a toda mi familia porque sus oraciones, consejos y palabras de aliento me han hecho una mejor persona y me han acompañado a lograr todos mis sueños y metas.

Anrango Sanchez Jenny Maribel

A mi familia en especial a mis padres porque han sido mi pilar fundamental para seguir adelante con mis estudios, pude encontrar una inspiración en cada una de sus enseñanzas del día a día, gracias a ellos he podido ser la persona que soy ahora porque siempre me han brindado su apoyo incondicional y cariño en todo momento.

Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
I. EL PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1. Objetivo General.....	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	21
2.2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.2.1. Capital intelectual.....	22
2.2.1.1 Capital humano.....	25
2.2.1.2 Capital estructural.....	26
2.2.1.3 Capital relacional.....	28
2.2.2. Productividad.....	29
2.2.2.1 Eficiencia.....	30
2.2.2.2 Eficacia.....	31
2.2.2.2 Efectividad.....	32
2.2.3.1 Clasificación de las organizaciones de EPS.....	35
2.2.3.2 Sector Real.....	36
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	37
3.2. HIPÓTESIS.....	38
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	40
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	40
3.5.1 Población.....	40
3.5.2 Muestra.....	41

3.5.3 Método estadístico - Coeficiente de correlación de Spearman.....	41
3.5.4 Instrumentos de investigación	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1 RESULTADOS	43
4.1.1. Influencia del capital intelectual en la productividad de las organizaciones de EPS.....	43
4.1.2. El capital intelectual en las organizaciones EPS del sector productivo del cantón Montufar.....	46
4.1.3. La productividad como factor de crecimiento de las entidades productivas de las EPS	48
4.1.4. Desarrollo intelectual de las organizaciones EPS del sector de servicios del cantón Montufar.....	50
4.1.5. Evaluación de la productividad de las organizaciones de servicios de la EPS.....	51
4.1.6. Desarrollo del capital intelectual en las entidades de consumo de la EPS	52
4.1.7. Desarrollo productivo de las organizaciones del sector real, sector consumo	53
4.1.8. Valor del CI y productividad considerando el tipo de organización	55
4.2. DISCUSIÓN	56
4.2.1. Sector servicios.....	57
4.2.2. Sector productivo.....	58
4.2.3. Sector de consumo	59
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. CONCLUSIONES	61
5.2. RECOMENDACIONES	64
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
VII. ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre eficiencia y eficacia.....	34
Tabla 2. Operacionalización de variables	39
Tabla 3. Organizaciones del sector real del cantón Montufar	41
Tabla 4. Valor de correlación por dimensiones del capital intelectual y la productividad.....	44
Tabla 5. Valor promedio de las dimensiones por variables estudiadas.....	45
Tabla 6. Instrucción formal.....	46
Tabla 7. Índice promedio del capital humano de las entidades productivas.....	47
Tabla 8. Índice promedio del CE de las entidades productivas.....	47
Tabla 9. Índice promedio del Capital Relacional de las entidades productivas.	48
Tabla 10. Índice promedio de eficiencia de las entidades productivas.....	48
Tabla 11. Índice promedio de eficacia de las entidades productivas.	49
Tabla 12. Índice promedio de efectividad de las entidades productivas.....	49
Tabla 13. Índice promedio del capital humano de las entidades del sector de servicios.....	50
Tabla 14. Índice promedio del Capital Estructural de las entidades del sector de servicios.....	50
Tabla 15. Índice promedio del Capital Relacional de las entidades del sector de servicios.....	51
Tabla 16. Índice promedio de la eficiencia de las entidades del sector de servicios.	51
Tabla 17. Índice promedio de la eficacia de las entidades del sector de servicios. .	51
Tabla 18. Índice promedio de la efectividad de las entidades del sector de servicios.	52

Tabla 19. Índice promedio del capital humano de las entidades del sector de consumo.....	53
Tabla 20. Índice promedio del capital estructural de las entidades del sector de consumo.....	53
Tabla 21. Índice promedio del Capital Relacional de las entidades del sector de consumo.....	53
Tabla 22. Índice promedio de la eficiencia de las entidades del sector de consumo.	54
Tabla 23. Índice promedio de la eficacia de las entidades del sector de consumo.	54
Tabla 24. Índice promedio de la efectividad de las entidades del sector de consumo.	54
Tabla 25. Valor de los factores del CI y productividad considerando la organización de producción.	55
Tabla 26. Valor de los factores del CI y productividad considerando la organización de servicios.....	56
Tabla 27. Valor de los factores del CI y productividad considerando la organización de consumo.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de investigación	79
----------------------------------------------------	----

RESUMEN

Las organizaciones no son ajenas a la sociedad del conocimiento, sin embargo, se están adaptando a nuevas exigencias y mejorando sus procesos para satisfacer las nuevas demandas de los clientes y aumentar la productividad. En este contexto, los activos intangibles juegan un papel importante y se convierten en una fuente de ventaja competitiva, pero solo si se gestionan adecuadamente. Por tanto, el objetivo de este trabajo es determinar la relación que existe entre el capital intelectual y la productividad en las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar.

Según los resultados de la investigación, el capital intelectual influye en la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria de dicho cantón. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación descriptiva correlacional, considerando una población de 59 asociaciones y una muestra de 45 asociaciones, que forman parte de organizaciones productivas, servicios y consumo, unidades de análisis a los cuales se aplicó un formulario conformado por constructos con escala de Likert, logrando evidenciar que el capital intelectual es un elemento esencial en todas las organizaciones independientemente del sector al que pertenecen, logrando una mayor productividad.

Palabras clave: capital intelectual, capital humano, capital relacional, capital estructural, eficiencia, eficacia, efectividad, economía popular y solidaria.

ABSTRACT

Organizations are no strangers to the knowledge society; however, they are adapting to new demands and improving their processes to meet new customer demands and increase productivity. In this context, intangible assets play an important role and become a source of competitive advantage as long as they are properly managed. Therefore, the objective of this work is to determine the relationship between intellectual capital and productivity in the Popular and Solidary Economy (EPS) organizations of the Montúfar canton.

According to the results of this research, intellectual capital influences the productivity of organizations of the popular and solidary economy of such canton. The investigation was carried out with a quantitative approach and a type of correlational descriptive research, considering a population of 59 associations and a sample of 45 associations, which are part of productive, service and consumption organizations. A form made up of constructs with a Likert scale was applied to these analysis units, managing to show that intellectual capital is an essential element in all organizations regardless of the sector to which they belong, achieving more productivity.

Keywords: intellectual capital, human capital, relational capital, structural capital, efficiency, efficacy, effectiveness, popular and solidary economy.

INTRODUCCIÓN

El capital intelectual hace referencia a los elementos inmateriales que interactúan dentro de una organización con la finalidad de establecer un funcionamiento adecuado dentro de la organización. Cuando se habla de capital intelectual se identifican factores como el nivel de conocimiento e información que poseen los asociados, así como las experiencias que generan y que se orientan a crear una fuerza cerebral colectiva eficaz que inciden en el incremento del valor de la empresa.

Por otro lado, la productividad es considerada como un pilar esencial dentro del crecimiento empresarial que incide en la rentabilidad y el desarrollo económico de las organizaciones. El hecho de mantener un buen nivel de productividad influye en la permanencia de la empresa dentro del mercado competitivo; es así como, la productividad se orienta hacia la mejora constante de los procesos y actividades dentro de la organización para incrementar su desempeño.

De esta forma, se considera al capital intelectual y a la productividad como dos factores importantes dentro del desarrollo empresarial, por lo cual se promueve el mantenimiento de estos, dentro del desenvolvimiento empresarial. Es importante destacar que, los dos elementos posibilitan un funcionamiento organizacional óptimo dentro del mercado competitivo. Esta investigación se direcciona a conocer la correlación entre el capital intelectual y la productividad de las organizaciones para determinar la incidencia de los mismo dentro del desarrollo empresarial.

Lo anterior, se genera en la necesidad de mejorar la cultura organizacional respecto al valor que tiene el conocimiento de los colaboradores y las habilidades de estos en la productividad de las organizaciones pertenecientes a la EPS. Por otro lado, la problemática que se aborda hace énfasis en que no existe investigación, información y desarrollo en las asociaciones, delimitando la implementación de factores que aporten al capital intelectual, algunos de los elementos que han limitado el desarrollo local y económico, son el individualismo y la ausencia de asociatividad entre comerciantes, agricultores y artesanos. A esto se suma el bajo porcentaje de innovación y la dependencia económica a base de actividades agrícolas no diversificadas. En las mismas condiciones, dentro del cantón Montufar se evidenció

que el desaprovechamiento del capital intelectual en las organizaciones locales infiere en el adecuado uso de tecnología, provocando inconvenientes en los procesos operativos, lo cual genera un bajo porcentaje en la retención del personal y el desaprovechamiento de habilidades y conocimientos de los colaboradores.

De esta manera surge el presente estudio con la finalidad de determinar el grado de relación entre el capital intelectual y la productividad organizacional de los sectores de la Economía Popular y Solidaria en el cantón Montufar, para lo cual se parte de la determinación de capital humano, estructural y relacional para así establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de dichas organizaciones. Estos planteamientos se sustentan en la acción de responder a la hipótesis planteada en el presente documento de si el capital intelectual influye o no en la productividad de las organizaciones de la EPS en el cantón Montufar.

El presente proyecto de investigación está compuesto por cuatro capítulos divididos de la siguiente forma: El capítulo I hace referencia al planteamiento del problema, dentro del cual se detalla la problemática de estudio, donde se visualiza la poca importancia que tienen las organizaciones sobre el capital intelectual como un recurso fundamental dentro del crecimiento organizacional, ya que solamente se enfocan en el capital económico. Además, se plantea la importancia de investigar la temática, así como los objetivos que encaminan la investigación.

En el capítulo II se presenta la fundamentación teórica, dentro de la cual se describe toda la literatura relacionada con las variables de estudio, para conocer su comportamiento y desarrollo; adicionalmente, se exponen las teorías con las que se trabajará cada variable. En el capítulo III se detalla la metodología utilizada para la elaboración del estudio; de esta forma se estipulan el enfoque, alcance, tipo y diseño de investigación, así como la población, muestra y sobre todo las técnicas e instrumentos de recolección de información que se utilizaron.

Finalmente, en el capítulo IV y V se detallan los resultados encontrados después del análisis de los datos recolectados, en donde se puede observar si existe una relación directa entre el capital intelectual y la productividad. De este modo, se obtienen conclusiones generales que se describen y en base a las cuales se redactan recomendaciones.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, desde una perspectiva macro el mundo de las empresas requieren de la generación de la toma de decisiones y de ventajas competitivas que encaminen al aumento de la productividad, por esta razón es importante que las organizaciones tengan el conocimiento adecuado sobre el capital intelectual que poseen (Merino, Quimis, Quimis, & Parrales, 2022).

El Ecuador se encuentra en un entorno más imprevisible, complejo y dinámico, por lo que las organizaciones lo que buscan son factores y elementos que les diferencien de la competencia, al igual que la flexibilidad para poder adaptarse a los gustos de los usuarios (Arellano, 2017). Se puede decir que uno de los factores que diferencian a una organización de otras es el capital intelectual de los colaboradores, debido a que, una empresa que cuenta con personal capacitado y con un grado de formación académica adecuada influye en la adaptación de las organizaciones al entorno.

De tal manera que, el capital Intelectual es un activo intangible o inmaterial que puede ser estratégico y productivo para las organizaciones, teniendo como resultado el conocimiento que interpretado correctamente brinda la oportunidad de generar valor a la entidad, por lo que es una herramienta valiosa que permite sobrevivir y competir en los mercados globalizados. En otras palabras, es una de las principales fuentes para la creación de ventajas competitivas teniendo como resultado el éxito empresarial, pero así mismo, puede implicar el fracaso de otras, debido a que la mayor parte de las empresas no conocen su importancia en la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes, relaciones con proveedores y clientes, las destrezas profesionales de otros, la tecnología e innovación y la experiencia (Sastre, 2019).

Las organizaciones que se desempeñan en cada uno de los sectores industrial, comercial o de servicios participan en un mundo global en donde se puede apreciar

que las necesidades de la población son cada vez mayores y la exigencia de resolver los problemas como es el caso de tener una deficiencia en su ventaja competitiva frente a otras empresas a causado un mayor esfuerzo para la obtención de más clientes, ingresos y utilidades por las inversiones que se realizan (Carrasco, Mendoza, López, Mori, & Alavarado, 2021). De la misma manera, es importante mencionar que el entorno actual se ha vuelto más globalizado, complejo y dinámico en lo político, económico y social, y esto trae consigo un impacto directo en las organizaciones, por lo que se han visto obligadas a implementar nuevas formas de administración y gestión del conocimiento, es decir, que no han podido aprovechar las oportunidades de crecimiento que genera el capital intelectual y por ende no se ha evidenciado un crecimiento en la productividad.

Por otra parte, la provincia del Carchi es una zona rica en suelos, al igual que en su talento humano y sus destinos turísticos, a pesar de ello, existe ausencia de asociatividades de los comerciantes, agricultores y artesanos debido al individualismo. A su vez, se presentan problemáticas en cuanto a la poca innovación en el desarrollo de productos o servicios que generen valor agregado, una baja economía de escala, la dependencia de cultivos que no permiten la diversificación de otros productos y el desarrollo de pequeños y medianos emprendimientos y finalmente el conformismo.

Del mismo modo, los socios del cantón Montufar de los sectores económicos se enfrentan a mayores exigencias laborales, esto se debe a los cambios y avances tecnológicos, además que estas asociaciones desconocen o dejan a un lado la importancia que tiene su personal. Por lo que es necesario que las entidades puedan formar y motivar a los empleados y mejorar sus destrezas, conocimientos y habilidades, para fortalecer el capital intelectual. Así mismo, la productividad en las organizaciones toma relevancia puesto que contribuye al desarrollo económico para obtener mejores resultados en las metas planteadas, y buscar el bienestar de todos sus colaboradores en conjunto.

El Ministerio de Producción detalló que en Montúfar los sectores donde se busca mejorar la inversión pública y la productividad son la ganadería, agricultura, el comercio, silvicultura, información y comunicaciones y transporte; con el objetivo de fortalecer la ventaja competitiva, generar fuentes de empleo, el cumplimiento de las metas y que los procesos puedan perdurar con el tiempo. Por el contrario, en el

documento del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del Cantón Montúfar (2020), se ha identificado que la productividad en los últimos años ha decrecido, debido a la falta de apoyo del gobierno y las líneas de crédito, lo cual limita a que las organizaciones no cuenten con una tecnología e innovación adecuada para el desarrollo eficiente de los productos o servicios.

El desaprovechamiento de capital intelectual de las organizaciones del cantón Montufar de la provincia del Carchi genera inconvenientes en el capital humano, estructural y relacional y en la productividad de la organización por no establecer y desarrollar una adecuada capacitación, el uso de tecnologías que permita el desarrollo eficiente de los procesos, un bajo nivel de retención del personal y el desaprovechamiento de las habilidades y conocimientos de estos, dando como resultado que los procesos se desarrollen de manera deficiente en las asociaciones de los sectores productivos de la localidad.

De esta manera, los socios de las organizaciones se han visto afectados en el desarrollo de nuevas oportunidades de crecimiento debido a que no se cuenta con el apoyo adecuado de instituciones o entidades financieras que les permita innovar sus procesos y productos que son una parte fundamental para crear una ventaja competitiva en el mercado. Así mismo, es importante considerar que el talento humano es un parte vital en toda empresa por lo que es necesario el compromiso de todos los miembros para el alcance de los objetivos, por ello el no contar con una buena capacitación y liderazgo afecta al desarrollo y crecimiento organizacional.

Además, todo esto trae consigo una deficiencia para enfrentar a los nuevos cambios que se van dando con el pasar de los años como es el caso de la tecnología y proyectos de investigación, por esta razón, las organizaciones de la EPS deben realizar un mayor esfuerzo para permanecer en el mercado y generar una mayor productividad que les permita atraer nuevos clientes y generar productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la población. No obstante, los socios que integran esta estructura organizacional deben considerar que la comunicación es una parte clave para aprovechar cada una de las oportunidades, con el fin de que no se presenten problemas que con el tiempo pueden afectar en un alto nivel a cada miembro y a la organización como tal.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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

1.3. JUSTIFICACIÓN

En primera instancia es necesario mencionar la finalidad que tienen las organizaciones de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador, ya que estas buscan satisfacer las necesidades y obtener ingresos basados en la solidaridad, la cooperación y las relaciones mutuas, el trabajo y el beneficio de las personas cuya finalidad de sus actividades, se encuentran orientadas al buen vivir, en armonía con la naturaleza, el lucro y la acumulación de capital.

Por lo cual, aplicar estudios académicos direccionados a conocer la situación real, falencias y oportunidades del sector, impacta directamente en todas las personas que integran este entorno. Determinar el capital intelectual de estas organizaciones permite ampliar el conocimiento respecto a las posibles medidas o adaptaciones que dicho sector puede aplicar entorno a su talento humano, con la finalidad de desarrollarlo, retenerlo y potenciarlo entendiendo este ciclo como desarrollo personal para los colaboradores y comunitario para la localidad.

Cabe recalcar que, la competencia humana es la clave del prestigio de una organización y de sus empleados. El conocimiento de la empresa para dar solución a los frecuentes cambios del entorno y la satisfacción de necesidades es el conjunto de conocimientos administrativos y técnicos que posee todo el personal de una empresa.

Por tal motivo, esta investigación presenta su importancia en la medición de la relación existente entre el capital intelectual y la productividad de las organizaciones de la EPS, la revisión literaria y los aspectos abordados fomentan el diseño de estrategias y planes de acción para aprovechar en su totalidad la capacidad intelectual del talento humano y aumentar los niveles de productividad y satisfacción en el mercado de las organizaciones del EPS en el cantón Montufar.

Los resultados obtenidos de este estudio referente a la productividad de dichas organizaciones permiten identificar los factores más influyentes en dicho indicador, lo cual es considerado un punto de partida para que las organizaciones fomenten la

toma de decisiones adecuadas y adaptables a la realidad de cada entidad, generando beneficios mutuos entre socios, empresa y localidad. Es decir, impacta directamente en el desarrollo comunitario, puesto que, los actores mencionados funcionan como un ciclo de retroalimentación constante.

El capital intelectual y la productividad de las empresas están íntimamente relacionados, pues si los socios están debidamente motivados, el resultado de su trabajo es alentador, es decir; Si tenemos definidas las funciones de cada tarea, definidos los tiempos de producción, si el salario es acorde a los resultados laborales, si lleva al crecimiento profesional y personal de cada empleado, entonces directamente aumentamos puestos de trabajo con el mismo trabajo resultados y, por tanto, el beneficio de la empresa que la hace crecer y desarrollarse competitivamente en su mercado.

En otras palabras, los beneficiarios de la presente investigación son en primera instancia la localidad, debido a que, un circuito económico de organizaciones funcionales atrae mayor inversión, creación de plazas de trabajo, aumento de proyectos sociales y aumento en la calidad de vida. A esto se suma los beneficios para los colaboradores, los cuales se caracterizan en el aumento de salarios, promoción de puestos, aumento en la capacidad adquisitiva entre otros. Finalmente, los beneficios que obtienen las organizaciones son cuantiosos, pues condicionalmente aumenta el prestigio institucional, mayor alcance de productos o servicios, posicionamiento en el mercado y su posible expansión.

Es así como, se puede mencionar la viabilidad de esta investigación dada la apertura de las organizaciones y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para proporcionar información relevante referente a dichas organizaciones en el cantón Montufar en la provincia del Carchi.

Para la ejecución de este trabajo se utilizó información primaria y secundaria de canales oficiales como son tesis, artículos científicos, página oficial de la superintendencia de la economía popular y solidaria, entre otros y aplicando métodos estadísticos como el coeficiente de correlación de Spearman, además se obtuvo información mediante el instrumento de la encuesta que ayudo a recopilar información adicional la cual contribuye a la investigación.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General.

- Determinar la relación que existe entre el capital intelectual y la productividad en las organizaciones del sector real de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montufar provincia del Carchi.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar el capital intelectual de las organizaciones del sector real de la EPS del cantón Montufar provincia de Carchi.
- Determinar la productividad de las organizaciones del sector real de la EPS del cantón Montufar provincia de Carchi.
- Describir la correlación del capital intelectual y la productividad de las organizaciones del sector real de la EPS del cantón Montufar provincia de Carchi.

1.4.3. Preguntas de Investigación.

- ¿Cuál es el capital intelectual de las organizaciones del sector real de la EPS del cantón Montufar provincia de Carchi?
- ¿Cuál es la productividad de las organizaciones del sector real de la EPS del cantón Montufar provincia de Carchi?
- ¿Cuál es la influencia del capital intelectual en la productividad de las organizaciones del sector real de la EPS del cantón Montufar, provincia de Carchi?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes de la investigación se recopilaron en base a libros y artículos científicos con estudios realizados que ayudan al entendimiento y desarrollo del proyecto de investigación, a continuación, se presentan las principales investigaciones relacionadas con el tema de estudio:

La investigación ejecutada por Sáenz (2020), referente al capital intelectual y las habilidades gerenciales en la productividad laboral de los colaboradores internos de la ONP en Lima se realizó con el objetivo de conocer si existe incidencia significativa entre las variables, se aplicó el método científico, el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación con un diseño causal, trasversal y no experimental. En esta investigación, se utilizó un muestreo probabilístico, y como técnica la encuesta por medio de un instrumento que es el cuestionario con Escala de Likert, los resultados concluyeron que los datos obtenidos determinaron la incidencia, de las variables, donde se explica que el capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional) y las habilidades gerenciales (manejo de los tiempos y cambios de organizaciones y comportamiento laboral) inciden en la productividad laboral (eficiencia, eficacia y efectividad) de los colaboradores internos, lo que implica que la variación de la productividad depende del 38,1% del capital intelectual y las habilidades gerenciales.

Por otra parte, en la investigación realizada por Fernández et al., (2022), en referencia al capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las micro y pequeñas empresas que tiene como objetivo medir la influencia que tiene el CI sobre estas organizaciones con una perspectiva metodológica cuantitativa, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional explicativo. En esta se utilizó un cuestionario de 29 ítems para la recopilación de información en referencia a la muestra por conveniencia de 213 empresas, en donde se tuvo como resultado que existen dos secciones que explican significativamente el desempeño organizacional,

el capital estructural y el humano, por ende, el coeficiente de correlación indica un nivel de asociación moderado entre la variable del capital intelectual y sus dimensiones con la variable del desempeño dando como resultado un $(r=0,322)$ con una significancia de $p\text{-valor} = 0.000$, es por eso que se concluye que si las empresas gestionan con eficiencia los recursos intelectuales lograrán impulsar del desempeño organizacional.

En el caso del estudio ejecutado por Wong y Córdova (2018), acerca del capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad de la empresa Areco S.AC Chiclayo, se utilizó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, trasversal con la aplicación de la herramienta de medición por medio de un cuestionario con una escala de Likert donde se pudo identificar las actuaciones de los colaboradores que están relacionados con la productividad. Además, se detalla que en la dimensión de los factores que determinan la competitividad la mayoría de los empleados opina que la organización no posee la tecnología para realizar sus actividades lo que les genera una desventaja frente a sus competidores y por ende disminuye su nivel de competitividad, de igual modo la empresa tiene que optimizar en la toma de decisiones por parte de sus directivos y seguir trabajando para mejorar el clima laboral y el logro de los objetivos, ya que desde el punto de vista del capital humano los colaboradores se encuentran comprometidos con la cultura organizacional y están de acuerdo que la empresa tiene que motivarlos y capacitarlos permanentemente.

Finalmente, en el estudio realizado por Ramón e Hinojosa (2020), sobre el capital intelectual y sus dimensiones se demuestra la importancia que tiene dicho elemento en la productividad y competitividad en las entidades concluyendo que, el capital intelectual en las empresas ha ido creciendo de manera paulatina tomando un alto grado de relevancia y siendo uno de los factores de crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Capital intelectual

Como primer punto se aborda el capital intelectual dentro de la investigación, la cual se centra en el conocimiento como un factor importante en la ventaja competitiva de las empresas. Según la teoría, tres elementos principales desarrollan y acumulan conocimiento en las empresas, los cuales son: el capital humano, el capital social y

el capital organizacional. Así, el factor intangible es considerado una parte importante del crecimiento y desarrollo de la empresa (Ochoa, Prieto, & Santidrián, 2012).

Los autores Edvinsson y Malone, explican la importancia de los líderes y sus patrones de pensar, actuar y hablar para el beneficio futuro de la organización. La teoría propuesta por estos autores incluye las relaciones con socios y clientes, la infraestructura de la entidad, los esfuerzos de innovación, la calidad del producto o servicio, el potencial y el conocimiento de los miembros (Mena, Vásconez, & Carguaytongo, 2017).

De esta forma, se explica que estos activos intangibles son la capacidad de adaptación y aprendizaje de la empresa, es decir, se basa en la inteligencia y el desarrollo humano para lograr mejores beneficios económicos y mayor ventaja competitiva, que es el valor de toda empresa. También afirman que la experiencia juega un papel fundamental en la transmisión del conocimiento, del cual se obtienen resultados que permiten definir procesos y que es fundamental para un mejor enriquecimiento del conocimiento personal y de las experiencias adquiridas (Llerena, Mayorga, López, & López, 2020).

Para comprender mejor la teoría, Edvinsson y Malone, citados por Sánchez, Mellán y Hormiga (2007), la explican con la siguiente metáfora:

“[...] una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible, las hojas, ramas y frutos, y otra que está oculta, las raíces. Si solamente nos preocupamos por recoger las frutas y tener las ramas y hojas en buen estado, olvidando las raíces, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, las raíces deben estar sanas y nutridas. Esto también es válido para las empresas: si sólo nos preocupamos de los resultados financieros e ignoramos los valores ocultos, la empresa no sobrevivirá en el largo plazo”. Así, los mencionados autores entienden el capital intelectual como un lenguaje que marca las pautas de pensamiento, habla y acción de aquellos quienes conducen los futuros beneficios de las compañías. El así concebido capital intelectual abarca las relaciones con los clientes y los socios, los esfuerzos

innovadores, la infraestructura de la compañía y el conocimiento y la pericia de los miembros de la organización (pp. 98-99).

Cuando se interpreta desde una perspectiva comercial, las raíces pueden entenderse como los conocimientos, habilidades, capacidades y experiencias de las personas de la unidad, mientras que los frutos son los que influyen en el resultado económico; sin embargo, si se considera solo uno de ellos y se ignoran los demás valores, es claro que la organización no sobrevivirá en el tiempo, porque el capital intelectual está ahí e ignorarlo puede llevar a la decadencia de la empresa, donde la entidad pierde su potencial institucional e incluso se pierde ella misma (Atehortúa & Agudelo, 2019). En otras palabras, una empresa es como un árbol cuyas raíces deben ser sanas y nutritivas para poder crecer y dar frutos.

En este contexto, el capital intelectual se consolida como el principal factor que aporta valor agregado a las entidades hoy en día, además, los cambios en la sociedad también afectan a los negocios y pueden ser permanentes y vertiginosos (Rincón, Molina, & González, 2021). La economía global ahora se está desarrollando, por lo que se identifican factores influyentes en la productividad empresarial como el conocimiento humano; incluyendo el conjunto de competencias que, combinadas con la organización, son fuentes útiles para un mejor crecimiento y posicionamiento en el mercado (Coppelli, 2018).

De la misma manera, el mundo competitivo se caracteriza por nuevos procesos que se dan gracias al desarrollo tecnológico de la información y las telecomunicaciones, los activos más valiosos para las empresas ya no son los bienes materiales como máquinas, edificios, espacios, sino activos intangibles como el capital humano, estructural y la relacional, y estas a su vez provienen de las habilidades, conocimientos, actitudes y valores de las personas, que son el núcleo de la organización y parte clave de su éxito, que compiten en el contexto social, económico, tecnológico y político de nuestro tiempo y que serán cada vez más importantes en el futuro (Flores, Ramos, Ramos, & Ramos, 2019).

De los estudios de Beltramino y Conci (2012) se pueden extraer datos importantes respecto al capital intelectual, pues mencionan que:

La importancia del capital intelectual reside en que es la suma sinérgica de todos los conocimientos que reúne una compañía, toda la experiencia

acumulada en sus integrantes, todo lo que ha conseguido en términos de relaciones, procesos, descubrimientos, innovaciones, presencia en el mercado e influencia en la comunidad. Por lo tanto, si se consideran relevantes estos componentes, los ejecutivos tienen la responsabilidad de expandir la inteligencia, fomentar la innovación y ejercer la integridad: tres competencias centrales del capital intelectual (p. 19).

Esto significa que el conocimiento es una parte importante del capital intelectual y requiere la capacidad de pensar, encontrar nuevas interpretaciones, ver lo que es posible, tomar decisiones acertadas y crear nuevas opciones para que la empresa impulse la productividad y que, gracias a este activo intangible, los empleados pueden innovar creando nuevos servicios, productos, métodos de gestión y procesos.

En otras palabras, puede entenderse como los activos intangibles que tiene una comunidad, incluida la capacidad y el conocimiento del personal para aprender y adaptarse al cambio, así como las relaciones con proveedores y clientes, nombres de productos, marcas, procesos internos y el desarrollo de la innovación y el desarrollo, que permitan la creación de valor futuro (Pacheco & Cabrera, 2020).

Finalmente se deja de manifiesto que el capital intelectual consta de tres dimensiones: capital humano, estructural y relacional.

2.2.1.1 Capital humano

En cuanto al capital humano Edvinsson y Malone (1999), lo definen de la siguiente manera:

Combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad de los empleados individuales de la compañía para llevar a cabo la tarea que traen entre manos. Incluye igualmente los valores de la compañía, su cultura y su filosofía. La compañía no puede ser propietaria del capital humano (p. 6).

En conclusión, el capital humano es una parte clave para el CI y una fuente importante de la productividad empresarial, ya que, es un elemento muy trascendental para las comunidades, cuya ausencia afectaría negativamente otras actividades de creación de valor, es decir, en los miembros de la empresa, como en gerentes y empleados. Así, el tema de la experiencia, la gestión y la formación es

central en el desarrollo de estas actividades, y la referencia de los autores depende en gran medida del entorno empresarial en el que se encuentren.

Esta dimensión es vista como un recurso fundamental en el que la empresa invierte para obtener resultados futuros, pues además de su aporte en forma de capacidad productiva, es productor y portador de información que brinda todo lo posterior, estableciéndose en una posición de mercado cada vez más competitiva y contribuyendo a la creación de valor sostenible en el tiempo (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018).

Peña (2015), menciona que, para lograr un adecuado desarrollo del potencial humano en una empresa es necesario que los actores se sientan satisfechos con su trabajo y el clima organizacional brindado. En este sentido, un buen resultado y retención de empleados depende tanto del empleado como del empleador para crear una mejor ventaja competitiva y un punto clave para el desarrollo empresarial. De igual forma, según Valencia (2005) para mejores resultados y supervivencia general, comenta:

En un ambiente como el actual, de gran competencia, cambios rápidos y permanentes, la supervivencia de una organización depende de su capacidad para generar valor agregado a sus clientes y proveedores, lo cual será la base de su competitividad y posicionamiento en el mercado, pero esto, a su vez, depende de la capacidad de innovación, velocidad de respuesta, adaptabilidad al cambio y habilidad para detectar las necesidades de los participantes en la cadena de valor de la organización. El capital humano constituye un activo intangible que tiene la capacidad de apoyar el incremento de la productividad, impulsar la innovación y con ello la competitividad (p. 20).

En otras palabras, las empresas deben comprender el valor que cada persona tiene para la empresa y tratar de aumentarlo, es decir, a través de la capacitación para reducir los riesgos que afectan a este valioso activo.

2.2.1.2 Capital estructural

Edvinsson y Malone (1999), se refieren a otra dimensión que constituye el capital intelectual, como es el capital estructural, y comentan que:

El capital estructural está formado por todos los equipos, programas, bases de datos y estrategias, estructura organizacional, patentes, marcas, sistemas, rutinas, procedimientos. En términos generales, lo que mantiene productivo a un empleado, es decir, todo lo que queda en la oficina cuando los empleados regresan a casa (p. 109).

El capital estructural es una infraestructura que conecta, preserva y forma el capital humano de tal manera que estimula al factor humano a compartir y crear su conocimiento. En otras palabras, es un conocimiento que la organización ha sabido interiorizar y por lo tanto sigue siendo parte de su estructura y procesos internos aun cuando los empleados dejan la empresa (Rangel, Vivanco, Barrera, & González, 2017). Por tanto, el capital estructural, a diferencia del capital humano, puede ser propiedad de la empresa.

Para obtener un buen capital estructural, es necesario invertir en nueva investigación, que ha sido un gran apoyo para los trabajadores de la empresa, y en ese sentido, una buena organización y planificación para resolver los posibles problemas estructurales y facilitar la creación de nuevas estrategias de I + D dos conceptos que se relacionan y permiten el éxito de cualquier organización. Además, gracias al uso de información que permanece en el conjunto, como la confianza, las formas de hacer las cosas, la cultura, la retención, las estructuras de apoyo.

En este contexto, los autores Ramón e Hinojosa (2020) afirman que:

El capital estructural se subdivide en dos categorías; en primer lugar, se habla del capital organizativo que encasilla todo lo relacionado a la cultura organizativa, planificación y control; y, en segundo lugar, se encuentra el capital tecnológico que, como su nombre lo indica, describe todos aquellos conocimientos de origen técnico que son fruto de la investigación y el desarrollo (p. 626).

Las tecnologías también son importantes en la investigación y el desarrollo en industrias donde los empleados desarrollan nuevos productos o soluciones potenciales para mejorar y mejorar los procesos internos. Por otra parte, la investigación "se asume como un proceso social que busca dar respuestas a problemas del conocimiento, los cuales pueden surgir de la actitud reflexiva y crítica

de los sujetos con relación a la praxis o a la teoría existente" (Arenas, Toro, & Armando, 2000, p. 87).

2.2.1.3 Capital relacional

Finalmente, Edvinsson y Malone (1999) hablan de la tercera dimensión del capital intelectual, o capital relacional, y mencionan que "consideran que esta dimensión está integrada, principalmente, por el valor generado por las relaciones de la empresa con sus clientes" (p. 107).

En definitiva, el capital relacional se refiere a la relación de la organización con sus clientes, es decir, es el esfuerzo de la empresa por retener y atraer nuevos clientes a través de estrategias que le proporcionen un mayor crecimiento y posicionamiento en función del mercado de la organización, orientación o la industria en la que se encuentran. Por lo tanto, para desarrollar un ambiente confortable para los clientes actuales y futuros, es necesario mantener una imagen óptima, por lo tanto, se debe considerar que:

Actualmente, existe una fuerte competencia entre las empresas por el servicio al cliente primero, que puede tomar un largo proceso para convertirse en un cliente principal y consiste en visitas repetidas a la unidad o varias de compra del producto ofrecido, dependiendo del campo de actividad de la empresa; pero a su vez, un solo minuto de incumplimiento de las políticas de calidad de servicio establecidas puede ser suficiente para perder al cliente y que se decida a participar en el concurso, por tanto, no debe dejar de lado el objetivo de conseguir la satisfacción de los clientes, sino deben cuidarse con celo, procurando mantener un juicio racional y mostrando siempre una buena imagen de la empresa (López M. , 2013).

De esta forma, los clientes son los usuarios finales que compran un producto o servicio que permite el desarrollo y crecimiento de la organización, por lo que el cliente es quien sabe lo que quiere, tiene referencias del conjunto, entiende los mensajes y se muestra fidelizado. Por eso es importante entender que el cliente es parte integral de la empresa y sus necesidades deben ser atendidas y satisfechas. No vale la pena abandonar, sino aceptar siempre sus sugerencias y quejas, porque de esta forma la empresa puede seguir creciendo o estancarse y quedar por debajo de la competencia. Hay que recordar que un cliente satisfecho recomendará en voz alta un servicio o producto, y un cliente inseguro e insatisfecho puede hacer que la

empresa fracase y pierda importancia frente a otras empresas que operan en el mismo ramo (Bernal, 2014, p. 3).

En cuanto a la alianza con entidades extranjeras, es importante para un mayor crecimiento, que permita a las empresas posicionarse en mercados competitivos.

En el transcurso de los años se ha quedado claro que el capital intelectual está directamente relacionado con la productividad de las empresas. En este contexto, según Pérez (2015) muestra que:

Influencia del Capital Intelectual en el resultado de las organizaciones

El resultado satisfactorio de las organizaciones puede deberse a varios factores, entre los cuales ha cobrado especial importancia el capital intelectual, pues los activos intangibles crean más valor que incluso los materiales. La literatura sugiere que el crecimiento del valor de las pequeñas y medianas empresas depende en gran medida del mantenimiento de un capital intelectual rico y en constante evolución. (Ibarra & Perlins, 2018)

Los resultados muestran una relación positiva entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional con la innovación organizacional. De esta forma, las empresas son conscientes de la necesidad de impulsar una estrategia de apoyo que promueva el desarrollo sistemático del capital intelectual, que resulta principalmente de los efectos y beneficios sobre el alto desempeño de las organizaciones (López G., 2013).

2.2.2. Productividad

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

La productividad es un resultado empresarial buscado por la mayoría de las empresas, para lograr lo importante de administrar de manera efectiva los recursos tangibles (máquinas, instalaciones) e intangibles (capital humano, patentes) de la organización para producir con lo mínimo, por lo que la productividad se refleja en la eficiencia, la eficacia y el impacto.

La eficiencia busca optimizar los recursos y asegurar que no se desperdicien los recursos, mientras que la eficacia requiere el uso de los recursos para alcanzar las metas establecidas (hacer lo que se pretende). Puede ser eficiente y no producir desperdicios, pero la ineficiencia no logrará los objetivos previstos.

2.2.2.1 Eficiencia

Eficiencia es el logro de objetivos utilizando la menor cantidad posible de medios de producción, evitando al máximo el desperdicio de recursos, el máximo aprovechamiento de los recursos para producir unidades o productos con el menor insumo, en este contexto, Deza, Carrillo, & Ruíz, (2019) afirman que "las técnicas para medir la eficiencia implican la comparación del desempeño actual con el desempeño óptimo ubicado en la frontera; la misma, es estimada bajo la premisa de la mejor práctica" (p. 16).

La eficiencia se ha caracterizado por ser uno de los factores más importantes en las empresas, en los sistemas productivos con recursos más limitados es necesario que la eficiencia se aplique en todos los procesos de la EPS.

Rodríguez y Bravo (1991) mencionan que:

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

Para que se cumpla la eficiencia, se deben programar y utilizar los recursos, lo cual está directamente relacionado con la planificación previa antes del inicio de la actividad para reducir la posibles inconvenientes en la producción o servicio, es decir, costos, dinero a la hora de organizar el tiempo de uso. Por lo tanto, se considera un área que debe ser abordada principalmente desde el lado técnico industrial para encontrar la mejor forma de asignar los recursos económicos y así minimizar el costo del plan de producción, satisfaciendo las necesidades tanto de los clientes internos como externos para iniciar la producción en un cierto tiempo determinado.

Se establece que el aprovechamiento de los recursos es otro criterio que afecta la eficiencia, donde recomienda optimizar los recursos con herramientas de gestión administrativa, este proceso ayuda a gestionar los "recursos financieros,

administrativos y humanos, con la versatilidad de poder gestionar en cualquier área específica de la empresa evaluando, controlando y corrigiendo desviaciones en lo inicialmente programado, mediante una integración total del equipo de trabajo" (Chilinquinga, 2013, p. 4).

Desde otra perspectiva, la eficiencia analizada desde el control de los recursos posee indicadores que la evalúan entre ellos son: "el tiempo de entrega, la gestión de inventario, el porcentaje de compras bajo convenios y alianzas, costo de la calidad, horas hombre(H-H) en proceso, tiempo como optimización del proceso productivo" (García, et al., 2019, p. 5).

La combinación de estos factores productivos permite conseguir los máximos niveles de recursos por medio del uso de los costos más bajos, en ese sentido, si varias empresas poseen un equipo de insumos que les permite producir un bien o servicio, el más eficiente de ellos es aquel que produce la mayor cantidad de ellos, utilizando el menor número de insumos, en definitiva, es aquel que logra una alta productividad en función de los recursos disponibles.

La eficiencia es empleada para establecer una relación entre los resultados y el esfuerzo, pues mientras superiores sean los resultados eso indica que la eficiencia también lo es.

2.2.2.2 Eficacia

Continuando con las dimensiones de la productividad esta la eficacia, para Cachipuendo y Mosquera (2014), la eficacia implica "esfuerzos necesarios e idóneos para el cumplimiento de lo esperado en objetivos y metas de los planes sean estos estratégicos u operativos" (p. 22). Esto quiere decir que el foco principal de la actividad es medir si se han alcanzado o no las metas y objetivos previstos de la empresa, su alcance está únicamente en conocer el grado o nivel de consecución de las metas, pero no en la evaluación para optimizar los medios. para cumplirlas, esta última afirmación se trata de eficiencia.

También es importante lograr la satisfacción del cliente para la eficiencia, un estudio de Parra, Arce y Guerrero (2018) mencionan que "un cliente satisfecho deja de lado a la competencia y por lo general, vuelve a adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes sus experiencias positivas" (2018, pp. 142-143). En otras palabras, la

satisfacción del cliente se da siempre que se ofrezca un producto o servicio que cumpla con las expectativas del consumidor, fidelizándolo y atrayendo así a nuevos clientes.

García et al (2019), comparte este ideal pues manifiesta que la eficacia la capacidad de las organizaciones para satisfacer al cliente a partir de la identificación adecuada de sus necesidades y expectativas con el objetivo de usar esta información para describir estrategias o características que los productos o bienes deben reunir para lograr generar la satisfacción.

Así mismo se puede inferir desde ese punto, que es una extensión de las actividades que han planificado inicialmente y los resultados alcanzados a partir de esa planificación, pues se conciben como el logro de los objetivos propuestos.

Por ello, alcanzar la eficacia mantiene relación con la eficiencia, pues, modificar los objetivos en el proceso repercute en esta. Así mismo, puede medirse la eficacia como la capacidad de innovación, adaptabilidad al entorno, aprendizaje de nuevas formas de organización, finalmente también contribuye la capacidad de gestión del cambio.

Así se asocia la eficacia con la productividad, vista no solo como el logro concreto de los resultados que no siempre son visibles, sino que intervienen en la capacidad para distribuir estrategias de cambio.

En definitiva, una organización logra valor de impacto porque no basta con ser 100% eficiente en términos de cantidad y calidad de un producto, bien o servicio, sino que debe ser suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes y generar valor agregado en el mercado. La eficiencia permite que la empresa esté en armonía con todo lo exterior, por lo que las empresas suelen utilizar la planificación estratégica para analizar cuidadosamente el entorno para satisfacer las necesidades de los consumidores.

2.2.2.2 Efectividad

Finalmente, otra dimensión que compone la productividad y que está conformada por la eficiencia y eficacia es la efectividad, ésta relaciona el impacto de los resultados obtenidos con el impacto de los resultados que se esperaba tener, de esta relación se obtiene un impacto final que involucra la eficiencia y la eficacia. Es decir, combina el nivel de resultados o el nivel alcanzado con la máxima optimización de

los recursos utilizados para alcanzar los objetivos, lo que determina la visibilidad y el éxito de la empresa. En este contexto, Galindo y Martínez (2017) establecen que el concepto de efectividad se "refiere a la capacidad que posee un procedimiento, sustancia, actividad o programa, para lograr un efecto, impacto o resultado esperado. Se asocia con el logro de objetivos trazados independientemente de los recursos invertidos en un período de tiempo determinado" (p. 77).

En otras palabras, la efectividad es un factor importante de la productividad y precisamente porque se logran las metas y en el caso de las EPS, este factor es esencial por lo que se identifica la buena gestión y la relación entre su capital intelectual y la productividad.

En la efectividad se evalúa la cantidad a producir, de acuerdo con Villon (2015), se llega a analizar y evaluar este término para no perjudicar a la empresa, es crucial aplicar las herramientas analíticas necesarias que permitan a las empresas saber qué nivel de producción y ventas alcanzar (p. 9).

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

Se define así que la efectividad es la suma de la eficacia y la eficiencia como se describe a continuación.

$$\text{Efectividad} = \text{eficiencia} + \text{eficacia}$$

Se destaca que la efectividad mantiene una relación entre los resultados planeados y los conseguidos, es una forma de valorar el alcance de las metas a través de la medida del grado de alcance de ellos objetivos. En resumen, es la relación entre las entradas y salidas (Eficacia) y la relación entre las salidas obtenidas entre los insumos que se han empleado.

Más específicamente se detalla a continuación los principales enfoques que tienen la eficiencia y eficacia para de esa forma comprender la globalidad de la efectividad.

Tabla 1.
Diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados
Realizar correctamente las cosas	Realizar correctamente las cosas
Resolución de problemas	Alcanzar los objetivos
Cuidar los recursos	Optimización de recursos
Cumplimiento de tareas y obligaciones	Obtener resultados
Capacitación a los subordinados	Otorgar eficacia a los subordinados

Nota. Muestra las diferencias presentes entre los conceptos.

2.2.3. Economía Popular y Solidaria

De conformidad al Art. 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, manifiesta que:

La economía popular y economía solidaria se entiende como una forma de organización económica en la que sus integrantes, de manera independiente o conjunta, organizan y desarrollan los procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y obtener ingresos basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, trabajo privilegiado y el hombre como objeto y fin de su actividad, orientados a una vida buena, en armonía con la naturaleza, por encima de la apropiación, la ganancia y la acumulación de capital (Asamblea Nacional, LOEPS - Art. 1, 2018)

Así, los sistemas de EPS son parte del desarrollo económico del Ecuador, porque se guían por el principio de solidaridad y justicia, que de esta manera trata de lograr un equilibrio entre la conjugación de acuerdo con sus intereses económicos y productivos y propiciar una democratización incluyente de dichas instituciones entre todos sus electores.

La economía popular y solidaria, nace con base al Sumak Kawsai (Buen Vivir) según la Constitución de la República del Ecuador, que trata de la relación igualitaria de todos los actores sociales y antepone el interés humano al capital. Por lo tanto, se puede argumentar que las economías nacionales y las economías solidarias tratan de adaptarse a la normativa de dicha persona jurídica.

EPS se basa en la solidaridad democrática, vista desde la perspectiva de una mayor reciprocidad, donde el Estado tiene un papel importante, pero no único, en el fortalecimiento de las experiencias y actividades de las EPS, la promoción y reproducción de iniciativas de auto organización y la promoción de las actividades de las EPS y construir esta segunda economía.

De conformidad a lo que está en la página web de la Secretaría Nacional de Planificación, la EPS tiene como objetivo, generar equidad e inclusión social, convirtiéndose en una alternativa de desarrollo económico y social, así lo manifiesta el señor Andrés Mineros ex secretario técnico para la erradicación de la pobreza. (Mideros, La Economía Popular y Solidaria (EPS) genera equidad e inclusión social, 2021)

2.2.3.1 Clasificación de las organizaciones de EPS

De acuerdo con el Art. 23 de LOEPS, las organizaciones de Economía Popular y Solidaria se agruparán de conformidad a su actividad económica, las cuales se describen en los siguientes articulados:

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: Se 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 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 economía popular y solidaria se divide en dos sectores importantes conformada por el sector real o no financiero y el sector no real o también llamado financiero la cual se explica el concepto de cada uno a continuación.

2.2.3.2 Sector Real

El sector real se define como una agrupación de las actividades económicas del país, donde se encuentran los sectores primarios, secundario y algunos de servicios. Los principales indicadores son el empleo, la producción y los precios en el país.

Según ECUACOLB (2015) explica que en relación con el sector real "La macroeconomía se centra en el análisis de las variables macroeconómicas como el producto interno bruto, la inflación, el empleo e ingreso, entre otras; las cuales se encuentran desarrolladas en el sistema de cuentas nacionales (SCN)" (p. 95).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo debido a que se obtuvo datos numéricos los mismos que se analizaron por medio del análisis estadístico para relacionar las variables, basándose en la medición numérica para la obtención de resultados. El uso de este enfoque permitió la recolección de datos suficientes y sostenibles para el desarrollo de la investigación sobre el capital intelectual en los resultados de productividad de las organizaciones sectoriales reales de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar provincia del Carchi. Este enfoque se caracteriza por dar un fundamento en valor numérico valorable al estudio, para de esa forma tener una dimensión concreta y objetiva del resultado final que se ha abordado, pues la recolección de datos está basada en la medición, con el empleo de un instrumento aceptado de carácter científico.

Se utilizó una investigación descriptiva, permitió caracterizar, exponer, describir, la relación entre el capital intelectual y la productividad en las organizaciones de EPS a través de aptitudes que informaron cada tendencia fuera de este tipo de investigación prepara un registro de la información obtenida de la encuesta para su análisis e interpretación, y luego saca conclusiones sobre el tema investigado. A través de la descripción se pretende llegar a conocer las características más profundas tanto de la propiedad intelectual como de la productividad y consecuentemente detallar las características relacionales o no de las mismas.

En ese sentido, esta investigación además es de carácter correlacional debido a que se pudo identificar el tipo y nivel de relación que existe entre las dos variables de estudio, por un lado se encuentra el capital intelectual y por el otro la productividad, la relación existente entre estas dos variables fue importante para identificar como afecta la modificación de la variable independiente sobre los resultados esperados de la variable dependiente, la magnitud de realizar uno de estos cambios se puede

expresar con la investigación correlacional y brindar mejor información sobre el tema tratado.

3.2. HIPÓTESIS

A continuación, se detalla la hipótesis alternativa y nula de la investigación:

H0: El capital intelectual no influye en la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria del cantón Montufar provincia del Carchi.

H1: El capital intelectual influye en la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria del cantón Montufar provincia del Carchi.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En esta sección se presenta el desempeño según el concepto de capital intelectual y productividad, es decir, la matriz resume las definiciones a continuación.

El capital intelectual es el conocimiento de los empleados de una organización, que se considera como un activo intangible, que se divide en tres dimensiones, a saber, capital humano, capital estructural y capital relacional, que, correctamente utilizado, crea valor agregado.

La productividad es el uso de los recursos disponibles de una empresa para producir un producto o servicio durante un período de tiempo con el objetivo de lograr los resultados esperados y satisfacer las expectativas del cliente a través de la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

3.3.1. Matriz de operacionalización de variables.

Tabla 2.
Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Criterio	Indicador (Nivel de acuerdo)	Técnica
Variable independiente: Capital Intelectual	Capital Humano	Experiencia	Nivel de experiencia.	Encuesta
		Liderazgo	Nivel de liderazgo	
		Capacitación	Nivel de capacitación	Encuesta
		Investigación	Nivel de aportación de ideas a la organización	Encuesta
	Capital Estructural	Organización de trabajo	Nivel de organización	Encuesta
		Planificación	Nivel de planificación de actividades	Encuesta
	Capital Relacional	Entidades financieras	Nivel de créditos proyectos	Encuesta
		Alianzas Clientes	Nivel de convenios Nivel de relación con clientes	Encuesta Encuesta
Variable dependiente: Productividad	Eficiencia	Recursos planificados	Nivel de recursos planificados	Encuesta
		Productividad de uso de materiales	Nivel de aprovechamiento de recursos	Encuesta
		Control de recursos	Nivel de control de recursos	Encuesta
	Eficacia	Satisfacción de los clients	Nivel de satisfacción	Encuesta
		Control de calidad	Nivel de calidad de los procesos	Encuesta
		Expectativas del cliente	Nivel de expectativas del cliente	Encuesta
	Efectividad	Pronósticos	Nivel de cumplimiento de cantidades a producir	Encuesta
		Objetivos de venta	Nivel de cumplimiento de objetivos de venta	Encuesta
		Nuevos clientes	Nivel de cumplimiento de clientes esperados	Encuesta

Nota: Se describe la operacionalización de las variables de estudio en todas sus dimensiones.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

El método utilizado es deductivo dado a que este procedimiento organiza hechos conocidos y saca conclusiones a través de varias perspectivas teóricas, es decir, pasando de un conocimiento común a otro menos común (Rodríguez & Pérez, 2017, p. 11). Es aplicado a la investigación debido a que da el soporte necesario a las hipótesis planteadas y define si hay una relación o vínculo causal que puede estar implícito en un ejemplo de caso, siendo en este contexto, el capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar provincia del Carchi, en definitiva a través de este método se busca comprobar si esa relación o vínculo sucede en circunstancias generales.

En este estudio, la técnica es una encuesta dirigida a los socios de las organizaciones EPS del Cantón de Montufar, que según Arias (2006) una encuesta se define como una técnica que tiene como objetivo obtener información de un grupo o muestra respecto de los sujetos mismos o de un sujeto determinado. De esta manera se pudo obtener más información sobre el problema de investigación. Además, es documental porque se han encontrado técnicas efectivas para solucionar el problema presentado en este estudio, identificando, recogiendo y analizando documentos relacionados a las variables de estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población

La población, o más precisamente el grupo objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, a partir de los cuales se extraen amplias conclusiones de la investigación.

La información del número de organizaciones establecidas en el cantón Montufar de la provincia del Carchi, fue extraído del catastro público de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En esta información se puede evidenciar que existen 63 organizaciones de la EPS las cuales 58 se considera activas, las mismas que operan en los sectores productivos, de servicios y consumo, como se detalla en la tabla No. 3.

Tabla 3.
Organizaciones del sector real del cantón Montufar

Clasificación	Estructura	Cantidad
Tipo de organización	Asociación	55
	Cooperativa	8
	Producción	43
Grupo organización	Consumo	2
	Servicio	18
Clase organización	Agropecuaria	34
	Alimentación	5
	Artesanal	3
	Bienes o productos	1
	Limpieza	1
	Maderera	1
	Materias primas e insumos	1
	Otros	3
	Reciclaje	1
	Silvícola	1
	Textil	4
Estado jurídico	Transporte	6
	Turísticos	2
	Activa	58
	Inactiva	1
	Liquidada	4

Nota. Se detalla el tipo, grupo, clase y estado jurídico de las organizaciones del sector real del Cantón Montufar.

3.5.2 Muestra

No fue necesario aplicar la fórmula de muestreo, se realizó considerando accesible aplicar el instrumento de investigación a todas las organizaciones del cantón Montufar, se logró acceder a 45 organizaciones las cuales operan en el sector productivo, servicios y consumo, por lo que se aplicó la encuesta a 3 asociados de cada organización es decir a 135 socios, recalcando que 13 organizaciones no se encuentran realizando actividades económicas.

3.5.3 Método estadístico - Coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente de correlación se utiliza como una medida descriptiva de la relación entre variables, porque su propósito es averiguar si la relación entre el capital intelectual y la productividad es fuerte o débil. El coeficiente de correlación varía de -1 a 1. Los valores cercanos a -1 o 1 indican una fuerte relación lineal. Cuanto más cercana a cero es la correlación, más débil es la relación (Ortega, Tuya, Ortega, Pérez, & Cánovas, 2009, p. 121). Cabe recalcar que los autores mencionan que el coeficiente de correlación no busca estrictamente causa y efecto, es decir, los cambios en una variable pueden no afectar a la otra a favor o en contra.

3.5.4 Instrumentos de investigación

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas dirigido a miembros que integran las organizaciones de la EPS, véase en el Anexo 1. Dicho instrumento es una herramienta de recolección de datos utilizado para obtener, almacenar o registrar información que facilita el estudio sobre el capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar provincia del Carchi.

El proceso de validación del cuestionario se inició con la revisión del instrumento por parte de expertos, cuyo objetivo fue desarrollar preguntas cerradas que permitieron a los encuestados comprender y obtener la información solicitada, Además, se llevaron a cabo 57 encuestas piloto para entender en profundidad las preguntas realizadas, dando como resultado una información completamente transparente y clara. Finalmente, el instrumento fue validado estadísticamente, confiabilidad Alfa de Cronbach.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

El incremento del conocimiento intelectual se relaciona con la capacidad de tomar decisiones eficientes y eficaces que impulsan el crecimiento económico de la organización, por lo tanto, para incrementar la productividad es importante contar con personal con alta capacidad intelectual, en este sentido para evidenciar la eficacia del conocimiento intelectual en el desempeño productivo de las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar provincia del Carchi, se analizará las siguiente dimensiones.

4.1.1. Influencia del capital intelectual en la productividad de las organizaciones de EPS

En la actual sociedad donde la información y el conocimiento juegan un papel importante en la obtención de la competitividad y productividad, el capital intelectual de las organizaciones del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montúfar provincia del Carchi, se relaciona con el desarrollo de nuevos conocimientos, destrezas habilidades y experiencias que han adquirido los socios, convirtiendo estas capacidades en bienes tangibles asociados directamente con el capital intelectual, cuyas relación se analiza a continuación.

De acuerdo con la correlación entre el capital intelectual y la productividad se evidencia que esta es significativa, con un valor de 0,665. Denotando que el capital intelectual es un factor de suma importancia en torno a la productividad de las organizaciones de EPS, con lo cual se entiende que los asociados de las entidades, necesitan contar con un alto nivel de conocimiento intelectual, mismo que se ve fortalecido tanto por la capacidad de liderazgo, la habilidad para tomar decisiones acertadas en favor de desarrollo productivo, eficiencia para la utilización adecuada de los recursos y los principales factores que transforman las organizaciones en entes productivos para la sociedad.

Por lo tanto, se evidencia que, mediante el desarrollo de la presente investigación, todas las dimensiones que componen el capital intelectual, las organizaciones del sector real de la economía popular y solidaria del cantón Montufar, logran responder a las necesidades y expectativas tanto de los clientes como de los integrantes, a fin de incrementar el potencial productivo en el mercado, desarrollarse en función a los objetivos establecidos con fines comunes para toda la sociedad.

A continuación, se presenta los valores que identifican el nivel de incidencia que tiene la eficiencia, eficacia y efectividad, en el desarrollo del capital humano, estructural y relacional de las organizaciones de EPS.

Tabla 4.

Valor de correlación por dimensiones del capital intelectual y la productividad

Productividad	Capital intelectual		
	C.H	C.E	CR.
Eficiencia	0.34	0.56	0.43
Eficacia	0.36	0.42	0.37
Efectividad	0.18	0.55	0.54

Nota: Los valores representa el grado de afectación que presenta los elementos del capital intelectual en la productividad

Según el cálculo anterior, se puede identificar que, dentro de las organizaciones de EPS del cantón Montufar de la provincia del Carchi, existe una correlación positiva alta (0.56) entre los valores promedio de la eficiencia y el capital estructural, esto considerando que los socios cuentan con la experiencia, para planificar y organizar de mejor manera la utilización de los recursos y con ello genera una producción de calidad que ha ayudado a satisfacer las necesidades de los clientes.

Así mismo, se evidencia, una alta incidencia entre le capital estructural y la efectividad (0.55), lo que ha permitido a los sectores de consumo, productivo y servicios orientar sus acciones y actividades hacia el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, logrando con ello cumplir con los pronósticos de las ventas, así como la captación de nuevos clientes.

Por otra parte, el análisis correlacional entre la efectividad y el capital relacional demuestra la capacidad que tiene los altos mandos para el acceso a convenios con clientes y proveedores como con entidades financieras para acceder a recursos que les ayuden a optimizar la producción y elevando con ello la capacidad de las organizaciones para cubrir la demanda.

Sin embargo, también se puede denotar que, debido a la falta de capacitación técnica de los integrantes en el área operativa, muchos de los procesos productivos

no se han podido mejorar, lo que les dificulta generar productos y servicios innovadores que le proporcione mayor valor en el mercado, esto se ratifica, considerando el bajo nivel de incidencia que presenta la correlación entre la dimensión del capital humano con la efectividad (0,18).

Dentro de la Tabla 7 se expone los valores promedio de las dimensiones abordadas por el presente estudio.

Tabla 5.
Valor promedio de las dimensiones por variables estudiadas.

Variables	Dimensiones	Promedio
Capital Intelectual	Capital humano	4,2
	Capital Estructural	4,1
	Capital Relacional	4,2
Productividad	Eficiencia	4,2
	Eficacia	4,5
	Efectividad	4,0

Nota: Los valores representa el grado de afectación que presenta los elementos del capital intelectual en la productividad

La productividad de las empresas es el reflejo del capital humano que posee, por lo que cada vez más empresas se plantean invertir en la formación de los empleados para conseguir resultados positivos en el futuro (Díaz, 2021). Del mismo modo, la importancia del capital estructural radica en el mantenimiento de la competitividad de la empresa, que debe transformar los conocimientos básicos de los empleados y los conocimientos adquiridos en las relaciones con otros agentes (accionistas, proveedores y clientes, etc.) en conocimientos propios de la empresa (Bermúdez, Pertuz, & Boscan, 2015).

A esto, el capital relacional se suma como parte primordial de la organización ya que, permite a las organizaciones crear conocimiento compartiendo, transfiriendo y organizando conversaciones dentro de la organización (Rangel, Vivanco, Barrera, & González, 2017). Por otro lado, dentro de los aspectos de productividad se puede evidenciar que el criterio de eficiencia busca mejorar los procesos para optimizar los resultados. En otras palabras, una empresa eficiente es aquella que logra el mismo objetivo con menos recursos, o logra más sin aumentar los recursos requeridos (García, et al., 2019). Del mismo modo, la importancia de la eficacia radica en la

capacidad para lograr los objetivos empresariales, por lo que se toma en consideración todas las variables que pueden cambiar en el futuro (Álvarez, 2017).

A continuación, se expone los datos respecto a la instrucción formal del personal correspondiente de las organizaciones de la EPS de los sectores productivos, servicios y consumo.

Tabla 6.
Instrucción formal

Instrucción	Recuento	% del N de tabla
Ninguna	1	0,7%
Educación básica	30	22,2%
Bachillerato	72	53,3%
Técnico/ Tecnológico	20	14,8%
Tercer nivel	12	8,9%
Cuarto nivel	0	0,0%
Total	135	100,0%

Nota: Porcentaje del nivel de instrucción académica de los socios de las organizaciones de la EPS.

Los asociados que forman parte de la Economía Popular y Solidaria no cuentan con un alto nivel de instrucción en la educación, puesto que el 53,3% de los encuestados tienen solamente bachillerato, seguido del 22,2% que es la educación básica. Es decir, que gran parte de los miembros de las asociaciones han adquirido sus conocimientos de forma empírica a través de los años, con sus capacitaciones y habilidades para el desempeño de sus actividades.

4.1.2. El capital intelectual en las organizaciones EPS del sector productivo del cantón Montufar

Dentro de las organizaciones del sector real de la economía popular y solidaria, las entidades productivas evidencian que, con la experticia necesaria para desempeñar a cabalidad con las responsabilidades que se les atribuye, de igual forma se constató una alta capacidad de liderazgo en los administradores, esto permite direccionar y motivar a los socios de manera eficiente hacia el cumplimiento de las metas y objetivos, no obstante, el índice promedio que califica la capacitación de los socios para la realización de las actividades es mínimo, lo que dificulta optimizar los procesos y procedimientos tanto operativos como administrativos, y generar un mayor valor en el mercado, tal como se presenta a continuación.

Tabla 7.*Índice promedio del capital humano de las entidades productivas*

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital humano	Experiencia	4,40
	Liderazgo	4,29
	Capacitación	3,39

Nota: La tabla demuestra el índice promedio del capital humano de las entidades productivas de las EPS.

Al analizar el nivel de incidencia del capital estructural se constató que las entidades productivas cuentan con ideas innovadoras para la realización de nuevos proyectos de investigación, mismos que impulsan el desarrollo económico de todas las organizaciones, cabe recalcar que dichas organizaciones no cuentan con los suficientes recursos financieros, siendo una de las deficiencias de estas organizaciones.

Así mismo dentro de las entidades mencionadas el trabajo es asignado considerando las capacidades y experiencia de los socios, lo que ha permitido planificar de forma adecuada el desempeño de sus actividades, debido a que planificar de manera correcta hace que las organizaciones tengan muy claros sus objetivos, así como la utilización de los recursos para no tener desperdicios en cuanto a la producción de su producto, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8.*Índice promedio del CE de las entidades productivas.*

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital estructural	Investigación	3,90
	Asignación de trabajo	4,21
	Planificación	3,76

Nota: La tabla demuestra el índice promedio del capital estructural de las entidades productivas de las EPS.

Según se entiende el capital relacional es esencial para el desarrollo de la productividad de las organizaciones productivas del sector real de la Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montufar provincia del Carchi, siendo este útil para el logro de mayores ventajas competitivas, por tal motivo, a continuación, se analiza el nivel de influencia que tienen la ejecución de convenios con entidades financieras para acceder a los recursos financieros que les ayude a emprender nuevos proyectos.

De igual forma, el análisis demuestra que los socios cuentan con la capacidad e iniciativa para la ejecución de alianzas estratégicas que les permite generar mayores

ingresos y competir dentro del sector, manteniendo con ello una buena relación con los clientes y proveedores, fortaleciendo su participación en el mercado. A esto es importante manifestar que existen limitaciones respecto a los convenios con entidades financieras, debido que al tratarse de pequeños agricultores no cuentan con las garantías suficientes para acceder a financiamiento por parte de las entidades financieras lo cual minimiza las posibilidades de crecimiento e innovación.

Tabla 9.

Índice promedio del Capital Relacional de las entidades productivas.

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital relacional	Entidades financieras	4,18
	Alianzas estratégicas	3,98
	Relación con clientes	4,43

Nota: La tabla demuestra el índice promedio del capital Relacional de las entidades productivas de las EPS.

4.1.3. La productividad como factor de crecimiento de las entidades productivas de las EPS

La eficiencia para la realización de las actividades en el menor tiempo y con la mínima cantidad de recursos, proporcionan a las organizaciones productivas del sector real mayores ventajas competitivas, debido a que considera esencial el planificar los recursos para la utilización o elaboración de su producto, es por eso que va de la mano con el aprovechamiento de los recursos para no tener desperdicio y optimizar cada recurso, sin embargo presenta deficiencia en el control de los recurso, esto se da porque los socios no se encuentran correctamente capacitados para fomentar estrategias de control provocando faltantes en productos, esto se ve reflejado en la siguiente tabla:

Tabla 10.

Índice promedio de eficiencia de las entidades productivas.

Dimensión	Criterios	Promedio
Eficiencia	Recursos planificados	4,00
	Aprovechar recursos	4,54
	Control de recursos	3,83

Nota: La tabla demuestra el índice promedio de eficiencia de las entidades productivas de las EPS

En este sentido se puede evidenciar que la mayor fortaleza que tiene las entidades productivas se centra en la capacidad para el aprovechamiento y panificación de los recursos humanos y materiales, lo que la ha vuelto más competitivas en el sector, los asociados cuentan para cumplir sus metas utilizando la menor cantidad de recursos, pero a su vez empleen menos tiempo y esfuerzo físico, logrando un producto

de calidad y mejorando las condiciones de trabajo, también llevando un control estricto para que no exista pérdida de dinero, tiempo y producto.

Tabla 11.

Índice promedio de eficacia de las entidades productivas.

Dimensión	Criterios	Promedio
Eficacia	Satisfacción de necesidades	4,46
	Control de calidad	4,44
	Expectativas cliente	4,45

Nota: promedio de eficacia de las entidades productivas de las EPS

La generación de bienes y servicios de alta calidad que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, han permitido a las entidades productivas del sector real de Economía Popular y Solidaria del Cantón Montufar crecer y desarrollarse dentro del sector, factores productivos que se reflejan en la tabla anterior. La eficacia con la que los asociados brindan su producto ha logrado la satisfacción de las necesidades de los clientes, teniendo así una mayor participación en el mercado, sin pasar por alto el control de calidad ofreciendo bienestar, satisfacción y cumplir con las expectativas del consumidor, según datos acerca de la efectividad con la que los asociados trabajan, se considera que es importante pronosticar las necesidades requeridas, como lo es la inversión y los insumos para la producción, por consiguiente los datos que se proyectan evidencian que cumplen a cabalidad con los objetivos de ventas, empleando de mejor manera estrategias optimas, logrando así obtener nuevos clientes.

Tabla 12.

Índice promedio de efectividad de las entidades productivas.

Dimensión	Criterios	Promedio
Efectividad	Pronósticos	3,83
	Objetivos de ventas	4,07
	Nuevos clientes	3,76

Nota: La tabla demuestra el índice promedio de efectividad de las entidades productivas de las EPS

La adecuada utilización de los recursos y el aprovechamiento de los mismo ha permitido que las entidades productivas del sector generen un mayor nivel de producción, ayudándole a cumplir a tiempo con los objetivos de ventas establecidos por los administradores, acatando gran parte del mercado, convirtiéndoles en entidades mayormente productivas, gracias a las destrezas y habilidades con las que cuentan sus asociados.

4.1.4. Desarrollo intelectual de las organizaciones EPS del sector de servicios del cantón Montufar

El capital humano de las entidades dedicadas a la prestación de servicios de sector real de Economía Popular y Solidaria se ve fortalecido fundamentalmente por la experiencia que tiene los colaboradores, lo que les ha permitido optimizar el desempeño productivo, desempeñando adecuadamente sus actividades. No obstante, es importante fortalecer las habilidades de liderazgo de sus administradores, ya que esto les permitirá orientar a su organización hacia el cumplimiento de las metas y objetivos, tal como se muestra en al siguiente tabla

Tabla 13.

Índice promedio del capital humano de las entidades del sector de servicios.

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital humano	Experiencia	4,33
	Liderazgo	4,19
	Capacitación	4,21

Nota: demuestra el índice promedio del capital humano de las entidades productivas de las EPS

En relación con el capital estructural de las entidades de servicios del sector real de Economía Popular y Solidaria del canto Montufar, se puede identificar que su mayor ventaja es que asignan las actividades en función a capacidades y aptitudes de cada miembro del equipo de trabajo.

Así mismo, la planificación de las actividades permite a los administradores, optimizar el rendimiento laboral de todos los colaboradores, generando servicios de calidad, que satisfacen a los clientes, así como el aporte de nuevas ideas innovadoras, impulsa a la creación de nuevos proyectos de desarrollo para a organización, tal como se muestra en al siguiente tabla:

Tabla 14.

Índice promedio del Capital Estructural de las entidades del sector de servicios.

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital estructural	Investigación	4,33
	Asignación de trabajo	4,55
	Planificación	4,38

Considerando los criterios que se evaluaron dentro del capital relacional de las entidades de servicios de las organizaciones EPS, se evidencia que su mayor fortaleza se centra en la capacidad que tiene para mantener una buena relación entre clientes y proveedores y entidades financieras, permitiéndole acceder a recursos

financieros necesarios para generar servicios de calidad que satisfacen las necesidades de los usuarios, tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 15.

Índice promedio del Capital Relacional de las entidades del sector de servicios.

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital relacional	Entidades financieras	4,05
	Alianzas estratégicas	4,02
	Relación con clientes	4,86

4.1.5. Evaluación de la productividad de las organizaciones de servicios de la EPS

De las de las organizaciones dedicada a la prestación de servicios, se evidencia que una de las ventajas competitivas es la capacidad con la que cuentan los socios para controlar los recursos financieros y humanos, distribuyéndolos de forma adecuada para la generación de servicios óptimos que satisfacen las necesidades de los usuarios, sin embargo, es fundamental que se efectúe programas de planificación, para optimizar la producción de los servicios y generar mayor productividad.

Tabla 16.

Índice promedio de la eficiencia de las entidades del sector de servicios.

Dimensión	Criterios	Promedio
Eficiencia	Recursos planificados	3,93
	Aprovechar recursos	4,29
	Control de recursos	4,43

La satisfacción de las necesidades es un factor primordial para toda entidad, puesto que permite captar una mayor participación en el mercado, en este aspecto, se evidencia que las organizaciones de EPS del cantón Montufar, tienen la capacidad de proporcionar servicios que satisfacen las necesidades de los usuarios, esto debido a que implantan sistemas de control de calidad para aprovechar de mejor manera los recursos y con ello cumplir al máximo con las expectativas de los clientes. Brindándoles una ventaja competitiva dentro del sector, factores que se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 17.

Índice promedio de la eficacia de las entidades del sector de servicios.

Dimensión	Criterios	Promedio
Eficacia	Satisfacción de necesidades	4,60
	Control de calidad	4,48
	Expectativas cliente	4,43

En relación con la dimensión de efectividad se evidencia que las organizaciones de servicios de la EPS presentan una mayor ventaja para el cumplimiento del objetivo de

ventas, puesto que la experiencia y conocimiento les permite optimizar la producción de servicios, aprovechar recurso y cumplir con los pronósticos estimados, sin embargo, requieren implantar estrategias para captar la atención de nuevos clientes, criterios que se reflejan en la siguiente tabla.

Tabla 18.

Índice promedio de la efectividad de las entidades del sector de servicios.

Dimensión	Criterios	Promedio
Efectividad	Pronósticos	4,29
	Objetivos de ventas	4,67
	Nuevos clientes	3,60

4.1.6. Desarrollo del capital intelectual en las entidades de consumo de la EPS

En el análisis del capital humano de las organizaciones de consumo de las EPS, se puede identificar que no cuentan con un nivel adecuado de experiencia para la realización de sus actividades, esto le ha generado problemas tanto para el aprovechamiento de los recursos como para el mejor desempeño de sus funciones, así mismo se evidenció un bajo el nivel de capacitación de los colaboradores para la realización de sus actividades.

Por otra parte, la capacidad de liderazgo que presentan los dirigentes ayuda a fortalecer el capital humano, no obstante, es esencial establecer estrategias que motiven a los integrantes a trabajar en conjunto para el logro de un fin común, por tanto, contar con excelentes líderes en las organizaciones trae consigo beneficios en cuanto a la organización, estructura y cumplimiento de objetivos propuestos, cuyos resultados se referencian a continuación.

De los datos obtenidos de la investigación, se puede deducir que el capital intelectual se refiere a los bienes intangibles como las destrezas, el intelecto humano, experiencia, los cuales son de suma importancia para el desarrollo de una empresa y también le otorga una ventaja competitiva en el mercado, del mismo modo, dentro de la investigación se ha podido evidenciar que es totalmente fundamental que el capital humano posean un gran potencial de experiencia, liderazgo y una adecuada capacitación para un buen desempeño de las actividades.

Tabla 19.*Índice promedio del capital humano de las entidades del sector de consumo.*

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital humano	Experiencia	3,33
	Liderazgo	4,33
	Capacitación	3,67

En cuanto al capital estructural en las organizaciones de consumo de las EPS, se evidencia una mayor participación en aspectos como el diseño e investigación de nuevos proyectos, así también la planificación de actividades en ciertas áreas de trabajo, mismas que requieren mayor atención a la hora de ser distribuidas, considerando siempre las capacidades y actitudes de cada integrante, criterios que se evalúan a la siguiente tabla:

Tabla 20.*Índice promedio del capital estructural de las entidades del sector de consumo.*

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital estructural	Investigación	4,33
	Asignación de trabajo	4,00
	Planificación	4,33

Por otra parte, se analiza los criterios que conforma el capital relacional de las entidades de consumo de las EPS, identificándose que los mantienen una buena relación con clientes y proveedores, lo que les permite conocer sus expectativas y necesidades, a fin de implementar acciones para satisfacerlas, sin embargo, dentro de este sector no se ha efectuado alianzas estratégicas para obtener los suficientes recursos que le permita cumplir con los objetivos propuestos, provocando es estancamiento en cuanto a la innovación y fortalecimiento de sus conocimientos tal como se muestra a continuación.

Tabla 21.*Índice promedio del Capital Relacional de las entidades del sector de consumo*

Dimensión	Criterios	Promedio
Capital relacional	Entidades financieras	4,33
	Alianzas estratégicas	3,67
	Relación con clientes	4,67

4.1.7. Desarrollo productivo de las organizaciones del sector real, sector consumo

La productividad de las organizaciones del sector real en el sector de consumo se evalúa en base a las dimensiones de eficacia, eficiencia y efectividad con la que efectúa sus operaciones, siendo la eficiencia con la que aprovecha los recursos humanos y materiales para la elaboración de productos una de las mayores ventajas

competitivas, lo que le permite establecer sistemas de control para optimizar a la utilización de los recursos, tal como se muestra a continuación.

Tabla 22.

Índice promedio de la eficiencia de las entidades del sector de consumo.

Dimensión	Criterios	Promedio
Eficiencia	Recursos planificados	4,00
	Aprovechar recursos	5,00
	Control de recursos	4,33

En relación con la eficacia para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, las organizaciones de consumo presentan un nivel promedio considerable, siendo importantes establecer mejoras en los procesos productivos, de tal amera que se logre generar productos y servicios de mayor calidad, que cumpla con las expectativas de los clientes, asegurando con ello una mayor cuota de mercado,

La eficacia con la que los asociados brindan su producto ha logrado la satisfacción de las necesidades de los clientes, teniendo así una mayor participación en el mercado, sin pasar por alto el control de calidad ofreciendo bienestar, satisfacción y cumplir con las expectativas del consumidor, los resultados de la evaluación de la eficacia se presentan a continuación.

Tabla 23.

Índice promedio de la eficacia de las entidades del sector de consumo.

Dimensión	Criterios	Promedio
Eficacia	Satisfacción de necesidades	4,33
	Control de calidad	4,33
	Expectativas cliente	4,33

La efectividad, es un indicador que están estrechamente relacionados, con la productividad de las organizaciones del sector real de Economía Popular y Solidaria, cuya valoración permite identificar la capacidad con la que cuentan los administradores para establecer acciones que les ayude a cumplir las metas y los objetos a partir del uso adecuado de sus recursos, dicho resultado se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 24.

Índice promedio de la efectividad de las entidades del sector de consumo.

Dimensión	Criterios	Promedio
Efectividad	Pronósticos	4,00
	Objetivos de ventas	5,00
	Nuevos clientes	3,33

Por otra parte, la efectividad con la que ejecuta las operaciones les ha permitido a las organizaciones de consumo, cumplir con mayor facilidad con los objetivos de

venta establecidos, sin embargo, es necesario emitir acciones que ayude a captar nuevos clientes, esto con el fin de potencializar el desarrollo productivos de las entidades del sector.

4.1.8. Valor del CI y productividad considerando el tipo de organización

El evaluar en conjunto al capital intelectual y a la productividad por sectores nos da a conocer el panorama más claro de las organizaciones de la economía popular y solidaria con el objetivo de describir los puntos fuertes y relevantes de cada sector, de esa manera poder formular posibles recomendaciones que favorezcan y mejores a cada sector productivo, tomando como punto de partida a las organizaciones de producción el cual presenta los siguientes resultados.

En las organizaciones de producción se puede identificar que, el capital intelectual es un aspecto que no le están brindando la importancia que tiene, es por eso que se encuentra deficiencias en cuanto a la investigación y planificación, dando como resultados el estancamiento en los procesos productivos y administrativos, sumando a esto la falta de capacitación, el cual limita a la generación de nuevas propuestas de innovación de los productos ofertados.

Por otro lado, se puede identificar que el sector productivo supera en productividad por motivos de que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes y controlan la calidad de su producto siendo el punto fuerte de estas organizaciones, debido a que ofrecer un producto de calidad hace que sus clientes se fidelicen con el producto y más aún recomienden el producto a nuevos clientes el cual explica en la siguiente tabla:

Tabla 25.

Valor de los factores del CI y productividad considerando la organización de producción.

Tipo de organización	Valor del CH	Valor del CE	Valor del CR	Total
	4,22	3,95	4,20	4,12
Producción	Valor de eficiencia	de Valor de eficacia	Valor de efectividad	de
	4,12	4,45	3,89	4,15

Nota: La productividad supera al capital intelectual en las organizaciones de producción.

En cuanto a las organizaciones del sector de servicios se puede evidenciar que dicho sector si toma relevancia al capital intelectual, el cual influye en el aumento de la productividad, debido a que estas organizaciones cuentan con la suficiente experiencia para desarrollar sus actividades, así como también cuentan con

capacidad de liderazgo, capacitaciones el cual les permite dirigir a sus socios y fortaleces la unión, así como también trabajar hacia el mejoramiento, cumplimiento de las metas e innovar sus servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes, datos que se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 26.

Valor de los factores del CI y productividad considerando la organización de servicios.

Tipo organización	de	Valor del CH	Valor del CE	Valor del CR	Total
		4,25	4,42	4,31	4,32
Servicios	de	Valor de eficiencia	Valor de eficacia	Valor de productividad	de
		4,21	4,50	4,18	4,29

Nota: Las organizaciones de servicios toman importancia al capital intelectual y productividad.

En las organizaciones de consumo la siguiente tabla expresa al igual que en el sector productivo el no tomar relevancia e importancia al capital intelectual, por tal motivo no se preocupan por fortalecer los conocimiento y habilidades de los socios mediante las capacitaciones de cada área, sin embargo, estas organizaciones tienen como fortaleza al liderazgo y experiencia la que les permite realizar sus actividades de manera empírica, dejando a un lado la innovación y mejora de los procesos operativos y de gestión.

Tabla 27.

Valor de los factores del CI y productividad considerando la organización de consumo.

Tipo organización	de	Valor del CH	Valor del CE	Valor del CR	Total
		3,78	4,22	4,22	4,07
Consumo	de	Valor de eficiencia	Valor de eficacia	Valor de productividad	de
		4,44	4,33	4,11	4,29

Nota: Las organizaciones de consumo son productivas por su experiencia mas no por su preparación académica.

4.2. DISCUSIÓN

Existen diversas formas de medir y analizar la productividad en una organización, generalmente al evaluar la productividad se persigue, tres fines, la comparación de las entidades con sus competidores directos, la determinación de los rendimientos de los socios y finalmente la comparación de los beneficios relativos de los diversos tipos de recursos utilizados en la operación.

Por tal motivo, la evaluación de los resultados permite determinar el surgimiento de la dimensión del capital intelectual en el desarrollo de la productividad organizacional en los sectores reales de la economía popular y solidaria, destacando que contribuyen los conocimientos intelectuales y aquellos de los que dependen los empleados. para el desarrollo económico y social de las organizaciones, debido a

que se capacitan principalmente para tomar decisiones estratégicas que permitan optimizar los recursos, mejorar los procesos productivos y producir productos o servicios de mayor calidad.

4.2.1. Sector servicios

En lo que respecta a las determinantes de la productividad en el presente sector se evidencia que, el control de recursos es el criterio con mayor priorización ya que cuenta con un promedio de 4,43, superando así a la planificación y control de recursos. Otro de los elementos que las entidades de la EPS del sector servicios es la satisfacción de los clientes puntuando un promedio de 4,60, sobre el control de calidad de los servicios y la expectativa de los clientes, finalmente el factor con mayor promedio es el objetivo de ventas que se plantean dichas entidades ya que evidencia un promedio de 4,67 superando el pronóstico y los nuevos clientes. Se puede entender que dichos elementos inciden con mayor relevancia sobre la productividad de este sector.

Del mismo modo, se logró evidenciar que, dentro del capital humano el criterio con mayor relevancia es la experiencia que posee el capital humano puntuando un promedio de 4,33, lo cual se superpone sobre el liderazgo y la capacitación de los colaboradores, sin dejar de entender dichos criterios como primordiales. Del mismo modo, en relación con el capital estructural el elemento que sobresale de los demás es la asignación del trabajo con un promedio de 4,55, sobre la investigación y planificación. A esto se suma, el criterio de la relación con los clientes que tienen las EPS con un promedio de 4,86, dicho valor comprendido en el capital relacional muestra que existe una mayor relevancia en la relación que tienen dichas entidades con sus usuarios posicionándose como uno de los elementos más sobresalientes del estudio.

Cabe mencionar que el liderazgo con el que cuenta estas organizaciones les permite llevar a cabo la toma de decisiones, permitiéndoles ser capaces de alentar a los demás miembros para conseguir mejores resultados dentro de la asociación fomentando el compañerismo y el trabajo en equipo creando un buen ambiente laboral para alcanzar las metas y objetivos establecidos.

Por otro lado, las organizaciones comprometidas en las EPS con la prestación de servicios, es claro que una de las ventajas en la productividad es la capacidad para controlar los recursos financieros y humanos con la finalidad de gestionarlos de manera que permitan brindar el mejor servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios. De tal manera que, el presente estudio evidencio una participación promedio de los recursos planificados de 3,93. Del mismo modo, Sáenz (2020) corrobora dicha información al mencionar que, la variación de la productividad depende del 38,1% del capital intelectual y las habilidades gerenciales para relacionarse con los clientes y gestionar los recursos disponibles en las organizaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (2008), refuta dicho resultado al señalar que, la productividad es un medio que permite mejorar la vida de los trabajadores y la sostenibilidad de las entidades, tomando como punto de partida la cohesión social y el desarrollo del capital humano. Del mismo modo se puede evidenciar que dentro del sector servicios el capital con mayor relevancia es relacional a lo cual, Acosta (2020), considera que el incremento del capital relacional genera capacidades en los socios para la realización de proyectos innovadores que impulsen el desarrollo de nuevos mercados, factor primordial para el cumplimiento de los objetivos y metas presentes y futuras de las organizaciones.

4.2.2. Sector productivo

Dentro del mencionado sector la presente investigación evidencio que, parte de los elementos que tienen mayor incidencia en la productividad es el aprovechamiento de los recursos con un promedio de 4,54 superando así a la planificación y el control de recursos. A esto se anexa la satisfacción de los clientes con un promedio de 4,46, siendo el elemento más relevante en relación con el control de calidad y las expectativas de los clientes y como recurso final se prioriza el objetivo de las ventas con un 4.07 de promedio. Lo cual se puede entender como los criterios más sobresalientes que inciden directamente en la productividad de este sector.

De tal manera que, las dimensiones analizadas en el sector en lo que respecta al capital humano es la experiencia del personal puntuando un promedio de 4,40 superando al liderazgo y la capacitación. Para Ibarra y Perlins (2018), es fundamental que los dirigentes cuenten con la capacitación suficiente para enfocar acciones eficientes y eficaces que ayuden a optimizar los procesos productivos,

generar una producción de calidad que cumpla pronósticos establecidos, a fin de lograr las metas y objetivos corporativos.

De la misma manera en lo que respecta al capital estructural el factor con mayor incidencia es la asignación de trabajo con un promedio de 4,21 superior a la investigación y la planificación, de esta manera se puede entender que dicho factor es considera de mayor impacto en la dimensión mencionada. Culminando así con uno de los elementos de mayor incidencia en el capital relacional que es la relación de las entidades con los clientes, ya que, puntuó un promedio de 4,43 superior a todos los demás elementos mencionados.

A esto se puede referenciar la investigación de Fernández et al., (2022) quienes aplicaron un estudio dentro de 213 micro y pequeñas empresas del sector productivo con la finalidad de evidenciar la incidencia del capital humano, estructural y relacional sobre la productividad organizacional, a lo cual determinaron un nivel de asociación moderado entre dichas variables, evidenciando así, que la adecuada gestión de dichos capitales pueden impulsar la productividad y el desempeño de las organizaciones.

4.2.3. Sector de consumo

Dentro del presente sector analizado se logró evidenciar que, en lo que respecta al capital humano el liderazgo es el criterio con mayor relevancia con un promedio de 4,33 superando a la experiencia y la capacitación del personal. En lo que respecta al capital estructural se evidencia un mismo promedio entre la investigación y la planificación, ya que, ambos criterios muestran un promedio de 4,33. Se puede decir que, ambos factores son priorizados por las organizaciones de manera equilibrada. A esto se suma el capital relacional, el cual muestra una relevancia en la relación que se genera con los clientes con un promedio de 4,67, superando la relación con entidades financieras y las alianzas estratégicas.

Por otro lado, en lo que respecta a la productividad del sector de consumo el aprovechamiento de los recursos es considerado el factor más importante pues se puntuó con un promedio de 5 superando así a la planificación y control de los recursos, a esto se suma tres criterios con un mismo promedio de 4,33 el cual corresponde por igual a la satisfacción de las necesidades de los clientes, el control

de calidad y las expectativas de los clientes. Finalmente, el último criterio con incidencia dentro de la productividad del sector consumo son los objetivos de las organizaciones referente a las ventas el cual evidenció un promedio de 5 posicionándose sobre los pronósticos y los nuevos clientes.

La eficacia con la que los asociados brindan su producto ha logrado la satisfacción de las necesidades de los clientes, teniendo así una mayor participación en el mercado, sin pasar por alto el control de calidad ofreciendo bienestar, satisfacción y cumplir con las expectativas del consumidor; según datos acerca de la efectividad con la que los asociados trabajan, se considera que es importante pronosticar las necesidades requeridas, como lo es la inversión y los insumos para la producción, por consiguiente los datos que se proyectan evidencian que cumplen a cabalidad con los objetivos de ventas, empleando de mejor manera estrategias óptimas, logrando así obtener nuevos clientes.

Se puede evidenciar que de los tres capitales analizados por el presente estudio el de mayor relevancia para el sector de consumo es el estructural a lo cual Velastin (2010), concluyó en su estudio que, el valor del capital estructural incide en la productividad de la empresa de consumo masivo representando hasta el 82% del capital invertido.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Con respecto al análisis realizado se determinó que el capital intelectual si influye en la productividad de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del cantón Montufar provincia del Carchi. Los resultados que se obtuvieron con el procedimiento estadístico afirman que una mayor productividad se debe a las capacidades, conocimientos, experiencias, habilidades, uso de la innovación y tecnología.

El capital estructural en el tema de la generación de proyectos de investigación y desarrollo es favorable para una mejor innovación, permitiendo el aumento de las ventas y con ello una calidad en cuanto al producto y/o servicio para una mejor ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Se logró determinar también que, el capital humano dentro de las organizaciones de EPS del sector servicios, productivo y de consumo considera tres criterios que son el liderazgo, la experiencia y capacitación del personal. A esto es necesario manifestar que dentro el sector servicio en lo que respecta al capital humano prioriza el liderazgo de sus colaboradores (4,33 en promedio), mientras que, dentro del sector productivo se enfatiza en la experiencia que poseen sus empleados (4,21 en promedio), y finalmente el sector de consumo al igual que el sector servicio prioriza el liderazgo (4,33 en promedio).

Es evidente que dichos criterios toman relevancia en relación con las actividades económicas a las que se destina cada organización. A pesar de ello, se puede notar que 2 de los 3 sectores abordados enfatizan en el liderazgo, por lo cual se puede entender que una organización que no cuente con un buen liderazgo está dejando de lado el factor más importante, ya que este guía o impulsa a sus colaboradores a la consecución de objetivos.

En lo que respecta al capital estructural los criterios que contempla dicha dimensión fueron la asignación de recursos, la investigación y la planificación. Por lo cual, para

el sector servicios prioriza la asignación de trabajo a sus colaboradores (4,55 en promedio) del mismo modo, el sector productivo enfatiza sus esfuerzos en la asignación de trabajo con un valor promedio de 4,21 en promedio. Mientras que, el sector de consumo prioriza dos criterios a diferencia de los demás sectores, evidenciando su enfoque en la investigación y la planificación con un valor promedio de 4,33. Esto demuestra que el sector de consumo gestiona de mejor manera su capital estructural ya que, dichos elementos abarcan 2 de 3 criterios que engloba dicho capital. Es decir, este sector prioriza sus esfuerzos en mantenerse actualizado en lo que respecta a los cambios constantes del entorno y gestiona de mejor manera su capital.

En contexto al capital relacional los criterios que contemplan dicho capital es la relación que tienen con los clientes, relación con entidades financieras y las alianzas estratégicas que generan a lo largo de su funcionamiento. Por lo cual, el sector servicios prioriza las relaciones que mantienen con sus clientes (4,86 en promedio), del mismo modo, el sector productivo se enfoca su laboral en el mismo criterio con un valor promedio de 4,43 y el sector de consumo de igual manera enfatiza en este elemento con un promedio de 4,67. Se puede entender que los 3 sectores priorizan sus esfuerzos en mantener buenas relaciones con los clientes, esto comprendiendo que los clientes son el ultimo pilar fundamental de toda organización.

Por otro lado, el nivel de instrucción del personal dentro de los tres sectores abordados también se considera una de las determinantes de productivas, es decir, mientras más capacitado o mayor nivel de instrucción formal tenga un socio mayor es el impacto en las organizaciones, esto se debe al nivel de conocimiento que posee y la facilidad para adaptar ese conocimiento a las múltiples eventualidades que pueden presentar en las operaciones de servicios, productivas o de consumo.

Es necesario destacar que a la par de ser un aspecto relevante, se puede considerar una limitante, ya que muchas organizaciones sobre todo las productivas en su mayoría el personal operativo posee una instrucción básica o no lo posee, mientras que el sector servicios por ejemplo al enfatizar parte de sus esfuerzos a la investigación y planificación requiere un personal con mayor capacidad intelectual que permita solventar limitaciones estratégicas o administrativas que, gestionada de una manera adecuada impulsa la productividad al contar con evidencia científica que permita

desarrollar de mejor manera sus objetivos y procesos operativos o enfoques en la satisfacción de los clientes.

Otro de los aspectos relevantes del estudio es la relación con las entidades financieras, ya que, el financiamiento es un pilar fundamental sobre todo para las organizaciones de la EPS, puesto que, al ser consideradas organizaciones que desarrollan con recursos limitados, necesitan de créditos financieros para promover su desarrollo, mejorar sus procesos implementar tecnología, contratar personal calificado y un sin número de factores. Aun así, no todas estas organizaciones logran acceder a dichos productos financieros, puesto que, gran parte de las entidades financieras buscan garantías que sustenten el pago de estos créditos, entre estos elementos se puede mencionar el tamaño que tienen las organizaciones, el nivel de ventas, la sostenibilidad de las mismas.

A esto se suma una serie de requisitos, los cuales generan barreras para las pequeñas y medianas organizaciones en lo que respecta al acceso de créditos, cabe recalcar que, es comprensible que los requerimientos para acceder a un crédito sea complejo, puesto que dada la gran competitividad por parte de las grandes empresas u organizaciones internacionales, las pequeñas y medianas organizaciones no pueden prosperar en un entorno poco competitivo, a esto se añade la falta de instrucción por parte de los dueños de las organizaciones en educación financiera lo cual al final se refleja en bajos ingresos, quiebre o cierre de dichas entidades.

En relación con el capital intelectual, se considera de vital importancia en una organización, pues el conocimiento es un factor que promueve el desarrollo de múltiples factores de una entidad, desde el manejo financiero del mismo, el diseño de estrategias de penetración en el mercado y la toma de decisiones adecuadas frente al constante cambio y evolución del mercado. Una organización que no prioriza el capital intelectual tiene a ser improductiva, ya que al no contar con los conocimientos adecuados para adaptarse al mercado en un entorno competitivo inevitablemente fracasa en su desarrollo o se estanca al largo plazo.

Las asociaciones de la Economía Popular y Solidaria poseen un nivel de productividad mediano, es decir, que aún se encuentran en proceso de crecimiento y de la mejora de los procesos para una mejor calidad del producto o servicio,

permitiendo una mayor ventaja competitiva y posicionamiento en el mercado, ya que con el análisis de las dimensiones y considerando las correlaciones expuestas existe una incidencia donde el capital intelectual demanda de esfuerzo y mejora para la obtención de un nivel mayor en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad.

De acuerdo con la investigación se puede concluir que el sector que supera en capital intelectual es la de servicios, debido a que estas organizaciones cuentan con liderazgo efectivo para desarrollar sus actividades, así como también sobresale en cuanto a las capacitaciones, el cual son periódicas dándole importancia al fortalecimiento de sus habilidades, conocimientos y capacidades para la formulación de estrategias de crecimiento.

En cuanto a la productividad se pudo evidenciar que el sector productivo es quien sobresale en cuanto a este indicador, debido a que por la experiencia empírica que han ido desarrollando durante su vida laboral ha hecho que puedan seguir en funcionamiento, y elaborando sus productos, sin embargo, no han podido implementar tecnología ni innovación en sus productos, generando así el estancamiento en su sistema de producción.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a futuros estudiantes ampliar las investigaciones pertinentes que permitan un estudio más profundo de las organizaciones que están dentro de la EPS y su impacto en la economía del país. Plantear como punto de partida la intervención del Capital Intelectual como pilar fundamental del desempeño de todos los sectores productivos. De esta manera identificar la diferencia existente entre el capital intelectual que participa dentro de los sectores productivos, de servicios y de consumo. Esto permita identificar el mejor capital intelectual que debe poseer cada organización en sus respectivas ramas económicas a fin de promover el desarrollo de las EPS.

Es recomendable para las organizaciones de la EPS tomar en consideración la participación de los socios que integran dichas entidades a fin de incluir sus criterios y aportes en la toma de decisiones referentes al desarrollo de dichos sectores. Por lo cual es necesario la implementación de capacitaciones, talleres, seminarios y coaching con el propósito de fortalecer el capital intelectual y aumentar la

productividad, lo cual se evidenciará en los indicadores financieros de las entidades y su crecimiento al corto y largo plazo.

Es necesario que las organizaciones creen asociaciones que juntamente con las entidades gubernamentales del cantón Montufar promueve, productos financieros destinados al desarrollo productivo del cantón. Para ello es de puntual importancia incluir a las entidades académicas en proyectos de vinculación con la sociedad para desarrollar proyectos de investigación referente a los beneficios e impacto comunitario que tendría el financiamiento para estas organizaciones y promover el conocimiento científico de los estudiantes en aportes reales a la sociedad de los cuales los mismos deben ser partícipes y ser considerados ejecutores de proyectos de integración social. De esta manera los estudiantes pueden impulsar su desarrollo profesional y formar parte directa del ámbito laboral disminuyendo así el exceso de académicos sin empleo y levantando el nombre de la institución que los formo y capacito para ser verdaderos líderes en sus respectivos campos laborales.

Las asociaciones de la EPS deben poner mayor énfasis en la fidelización de los socios a fin de promover el crecimiento personal y corporativo, posicionamiento del mercado, aprovechamiento de oportunidades que generan mayores ventajas competitivas y estrategias fomentando así un mejor desarrollo empresarial, esto se promueve a través de la gestión del talento humano y fortalecimiento de las competencias del personal con la finalidad de promover el liderazgo en todas las áreas características de los sectores estudiados.

Respeto al capital estructural las organizaciones deben establecer una planificación que abarque la investigación como punto de partida con la intención de conocer la situación real por la que atraviesa las organizaciones de los diferentes sectores productivos pertenecientes a la EPS, posteriormente se debe plantear un cronograma de asignación de responsabilidades con la finalidad de identificar tareas específicas para cada colaborador y área.

Se recomienda a futuras investigaciones enfatizar en el nivel de impacto que tiene la instrucción academia del personal de las EPS de los sectores de servicios, productivo y consumo en la productividad de las organizaciones, es decir, determinar cuáles son las limitantes que se genera con un bajo nivel de instrucción formal y evidenciar los

beneficios que tiene el que una empresa cuente con personal altamente capacitado. Del mismo modo, establecer cual el nivel de formación más óptimo que podría influir en un mayor porcentaje en la competitividad y productividad de las organizaciones.

Del mismo modo, como otro punto se recomienda desarrollar matrices de impacto y planes de contingencia que den respuesta a los efectos de un bajo nivel de instrucción formal en las organizaciones de EPS de los sectores antes mencionados.

Es pertinente ampliar los estudios referentes a las determinantes de productividad en las organizaciones del cantón Montufar, con la finalidad de poder diferenciar si las determinantes varían respecto al tamaño de las organizaciones o dichos elementos son generalizados en todas estas entidades a fin de plantear planes de mejora que permitan solventar las barreras de productividad que se pueden generar en cualquier organización.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamar, J y Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad española 2018*: Resultae. Recuperado de <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Arias, F. (julio de 2012). PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A. Recuperado el 20 de agosto de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Acosta, M. (2020). *Medición y Valoración del capital intelectual en la empresa Vehicentro S.A. Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3031/1/77203.pdf>
- Álvarez, A. C. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Scielo*, 12(2), 136-152. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.72-83>
- Arenas, B., Toro, J., & Armando, J. (2000). Concepto de investigación. *Ánfora: Revista Científica de la Universidad Autónoma de Manizales*, 87-90. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6138488>
- Arias, F. (2006). Metodología de la Investigación. En F. Arias, *Metodología de la Investigación* (págs. 1-123). Venezuela: Printed/Venezuela.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución - Art. 283*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2014). *COMF - Art. 444*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2014). *COMF - Art. 449*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). *COMF - Art. 445*. Quito: Lexis.

- Asamblea Nacional. (2018). *COMF - Art. 458*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). *LOEPS - Art. 1*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). *LOEPS - Art. 144*. 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. 27*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). *LOEPS - Art. 28*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). *LOEPS - Art. 28*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2018). *LOEPS - Disposición general segunda*. Quito: Lexis.
- Atehortúa, T., & Agudelo, D. (2019). Reconocimiento y valoración contable del capital intelectual: una revisión conceptual y normativa. *Revista Espacios*, 40(30), 1-10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n30/19403024.html>
- Barrera, L., Salazar, J., & Sabido, T. (2020). *El capital intelectual y sus repercusiones en la pandemia del Covid-19*. Obtenido de EUMED: <https://www.eumed.net/actas/20/trans-organizaciones/27-el-capital-intelectual-y-sus-repercusiones-en-la-pandemia.pdf>
- Beltramino, N., & Conci, M. (2012). *El capital intelectual*. Retrieved from Biblioteca UNVM: http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/38944/2912/2012-BelTRaMino-conci-capital-intelectual.pdf
- Bermúdez, M., Pertuz, V., & Boscan, N. (2015). Capital estructura, analisis diagnostico en grupo de investigación y desarrollo de Universidades Públicas de Colombia. *Revista Universo Contábil*, 11(3), 132-149. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117042808008.pdf>
- Bernal, D. (2014). Importancia del Cliente Interno y Externo en las Organizaciones. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-17. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%20101487.pdf?sequence=1#:~:text=El%20cliente%20es%20una%20parte,por%20debajo%20de%20la%20competencia.>

- Cachipuendo, M., & Mosquera, D. (2014). Análisis de los indicadores de gestión en empresas consultoras del distrito metropolitano de Quito. *Universidad Politécnica Salesiana sede Quito*, 1-160.
- Carrasco, Y., Mendoza, N., López, Y., Mori, R., & Alavarado, J. (2021). La competitividad empresarial en las PYMES: retos y alcances. *Universidad y Sociedad*, 13(5), 577-564.
- Chilinguinga, E. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán. *Univerisdad Politécnica Estatal del Carchi*, 1-242.
- Coppelli, G. (2018). La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización. *Revista Chile*, 50(191), 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.5354/0719-3769.2019.52048>
- Coraggio, J. L., Arancibia, M., & Deux, M. (2010). *Guía para el mapeo y relevamiento de la Economía Popular Solidaria en Latinoamérica y Caribe*. Lima, Perú: Grupo Red de Economía Solidaria del Perú-GRESP.
- Deza, M., Carrillo, P., & Ruíz, M. (2019). Imposición efectiva a las empresas en Ecuador. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 12-45. Retrieved from <https://publications.iadb.org/es/imposicion-efectiva-las-empresas-en-ecuador>
- Díaz, A. A. (2021). El capital humano y la productividad de las empresas. *Ingeniería, Industria y Construcción*, 1-8. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/387/3872816007/3872816007.pdf>
- ECUACOLB. (2015). Indicadores Macroeconómicos. *BCE*, 90-134.
- Edvinsson, L., & Malone, M. (1999). *Libertad de empresa*. Buenos Aires: Sajo.
- Erazo, J., & Narváez, C. (20 de noviembre de 2019). *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1180/html>
- Fernández, D., Guevara, G., Dávila, T., & Cruz, J. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comunicación*, 13(1), 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595>

- Flores, F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos, A. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/html/>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Franco, J., Uribe, J., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1-30. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Galindo, A., & Martínez, S. (2017). ¿Qué es una evaluación de impacto y cómo la apertura de su conocimiento puede potenciar su valor? *BID*, 35-80.
- Gallego, C., & Naranjo, C. (2020). El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. *Entramado*, 16(2), 70-89. doi:<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.6544>
- García, J., Cazallo, A., Barragán, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 40(22), 16. doi:www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf
- Herrán Gómez, J. (2013). La economía popular y solidaria. Una práctica más que un concepto. 35-42.
- Ibarra, M., & Perlines, F. (2018). La influencia del capital intelectual en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de México: el caso de Baja California. *Revista INNOVAR*, 79-95.
- Llerena, J., Mayorga, M., López, A., & López, M. (2020). Los activos intangibles y la ventaja competitiva sustentable en las Pymes ecuatorianas. *Visionario Digital*, 4(3), 62-80. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1236>
- López, A., & Salazar, J. (2014). *GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL Y DESEMPEÑO INNOVADOR. RESULTADOS PARA ESPAÑA A PARTIR DE PITEC*. Madrid- España: FECYT.

- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón del Pacioli*, 1-36. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Mena, C., Vásconez, H., & Carguaytongo, J. (2017). El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada. *Dominio de las Ciencias*, 3, 29-50. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.29-50>
- Merino, J., Quimis, E., Quimis, D., & Parrales, J. (2022). Estrategias Competitivas para el Desarrollo Microempresarial: Caso Asociación de comerciantes "Mario Falconí Yépez". *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(3), 376-392. doi:10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.376-392
- Mideros, A. (23 de Noviembre de 2021). *La Economía Popular y Solidaria (EPS) genera equidad e inclusión social*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/la-economia-popular-y-solidaria-eps-genera-equidad-e-inclusion-social/>
- Mideros, A. (23 de noviembre de 2021). *La Economía Popular y Solidaria (EPS) genera equidad e inclusión social*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/la-economia-popular-y-solidaria-eps-genera-equidad-e-inclusion-social/>
- Miles, & Quintillán. (2005). Autoevaluación del capital intelectual en la pequeña y mediana empresa. *Revista de la FCE*, 1-28.
- Morales, L. (08 de julio de 2017). *Contribución del capital intelectual como fuente de ventaja competitiva de las organizaciones*. Obtenido de UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/12564/2/17-Texto%20del%20art%C3%ADculo-17-1-10-20180917.pdf>
- Ochoa, M., Prieto, M., & Santidrián, A. (2012). Una revisión de las principales teorías aplicables al capital intelectual. *Revista Nacional de Administración*, 3(2), 35-48.
- Organizacion Internacional Del Trabajo . (15 de 07 de 2008).

- Ortega, R., Tuya, L., Ortega, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Rev haban cienc méd La Habana*, 56-145.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *international journal of morphology*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pacheco, M., & Cabrera, M. (2020). Gestión de intangibles como pilar fundamental en el desarrollo de nuevas organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 1-10.
- Pardo, M., Armas, R., & Higuerey, Á. (2018). El capital intelectual y su influencia en la rentabilidad de las empresas de comunicacion ecuatorianas. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Informática*(16), 1-10.
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 157-162.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Obtenido de Universidad Pontificia Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Peña, N. (2002). *El capital intelectual: valoración y medición*. Madrid: Prentice Hall.
- Peñaloza, V., Mora, J., Gutiérrez, E., & Pérez, O. (2017). *Estudio de los Modelos de Gestión del Capital Intelectual para la valoración de empresas*. Ambato: PUCE.
- Ponce, A. (2020). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montúfar*. Obtenido de GAD Montúfar: <http://www.gadmontufar.gob.ec/archivos/PDOT2020-2035.pdf>
- Presidencia de la Republica. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Quito: Registro Oficial 444.
- Quiros, L. (2021). *Panorama de las EPS*. Quito : EPS.
- Ramón, G., & Hinojosa, A. (2020). *Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura*. Obtenido de FACPYA: http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/49%20RAMON_HINOJOSA.pdf

- Rangel, J., Vivanco, J., Barrera, J., & González, M. (2017). Capital humano, relacional y estructural en la actividad innovadora de las pequeñas y medianas empresas. *Mercados y Negocios*(36), 127-146. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086008/html/>
- Rincón, C., Molina, F., & González, P. (2021). El capital intelectual en las organizaciones de economía solidaria. *Tendencias*, 22(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.22267/rtend.212202.178>
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista académica de negocios*, 1-22.
- Rodríguez, F., & Bravo, L. (1991). Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa. In F. Rodríguez, & L. Bravo, *Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa* (pp. 31-45). Venezuela: Venezuela/Printed.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia de equipos en trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11. doi:<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Roos. (1998). *Intelligents Artifice*. Londres: Levos.
- Sáenz, E. (2020). *Capital intelectual y habilidades gerenciales en la productividad laboral de los colaboradores internos de la ONP, Lima 2020*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47180/Saenz_AER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). *El concepto de capital intelectual y sus dimensiones*. Obtenido de Universidad de Guadalajara: <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/896>
- Sanz, D., & Crissien, T. (2012). *Gerencia del capital intelectual*.
- Sastre, M. (2019). *La gestión del capital Intangible como fuente de desarrollo competitivo para las empresas*. Obtenido de Universidad Católica de Pereira: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5893/1/DDMAE107.pdf>
- Solano, E. (2017). Cuanta razón tiene el cleinte. Manual Práctico. In E. Solano, *Cuanta razón tiene el cleinte. Manual Práctico* (pp. 1-30).

- Stewart. (1991). *Conocimiento de empresa*. Londres: Home Edit.
- Unión Fenosa. (1999). *Formas empresariales e intelectos*. México D.F.: Tauro.
- Valencia , F. (23 de Agosto de 2021). *Coordinación Zonal de Planificación 1*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/zona-de-planificacion-1-norte/>
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20-33. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
- Vallejos, H., & Chiliquinga, M. (2017). Contabilidad de costos, sistema de costos, órdenes de producción, mano de obra, gastos generales de fabricación. *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*, 1-224.
- Velastin, F. (2010). *Estrategia de implementación de un modelo de valorización de capital intelectual para el area operaciones de una empresa de consumo masivo*. [Tesis de maestría. Universidad de Chile]. Repositorio UCHILE.
- Villon, Á. (2015). La valoración del punto de equilibrio para determinar las unidades a producir y su incidencia en la toma de decisiones. *Universidad Técnica de Machala*, 1-23. Retrieved from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3562/1/ECUACE-2015-CA-CD00222.pdf>
- Wong, M., & Córdova, J. (2018). El capital intelectual como estrategia para mejorar la competitividad de la empresa ARECO S.A.C Chiclayo-2018. *Revista Horizonte Empresarial*, 7(1), 30-41. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1348>

VII. ANEXOS

Anexo. 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:	MIMALCHI HERNANDEZ YAJAIRA LISBETH	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450267399
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. GALO FERNANDO ALMEIDA CASANOVA	DOCENTE TUTOR:	MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE:	MSC. RAMIRO FERNANDO URRESTA YEPEZ		
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 MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,33	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,33	
3	METODOLOGÍA	9,33	
4	RESULTADOS	9,33	Se incluya los datos en los resultados finales de los indicadores por clase de organización.
5	DISCUSIÓN	9,33	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,33	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,33	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,33	

Obteniendo una nota de: 9,33 Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 20 de enero de 2023


MSC. GALO FERNANDO ALMEIDA CASANOVA
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. RAMIRO FERNANDO URRESTA YEPEZ
DOCENTE


MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE TUTOR



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:	ANRANGO SANCHEZ JENNY MARIBEL	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1005335367
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. GALO FERNANDO ALMEIDA CASANOVA	DOCENTE TUTOR:	MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE:	MSC. RAMIRO FERNANDO URRESTA YEPEZ		
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 MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,33	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,33	
3	METODOLOGÍA	9,33	
4	RESULTADOS	9,33	Se incluya los datos en los resultados finales de los indicadores por clase de organización.
5	DISCUSIÓN	9,33	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,33	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,33	
	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,33	

Obteniendo una nota de: 9,33 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 20 de enero de 2023


MSC. GALO FERNANDO ALMEIDA CASANOVA
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. RAMIRO FERNANDO URRESTA YEPEZ
DOCENTE


MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE TUTOR

Anexo. Certificado del abstract por parte de idiomas



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Anrango Sanchez Jenny Maribel y Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth				
DATE: 25 de enero de 2023				
TOPIC: "El capital intelectual y su relación con la productividad en las organizaciones del sector real de la economía popular y solidaria (EPS) del cantón Montufar provincia del Carchi."				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	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"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	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"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Anrango Sanchez Jenny Maribel y Mimalchi Hernandez Yajaira Lisbeth

Fecha de recepción del abstract: 25 de enero de 2023

Fecha de entrega del informe: 25 de enero 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, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 1. Instrumento de investigación



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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTÓN MONTUFAR PROVINCIA DEL CARCHI

Objetivo: Determinar la relación que tiene el capital intelectual en la productividad de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria (EPS) del cantón Montufar provincia del Carchi.

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 siguientes preguntas.

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. Representante legal 2. Trabajador

Nivel de instrucción:

1. Ninguna 4. Técnico/ Tecnológico
2. Educación básica 5. Tercer nivel
3. Bachillerato 6. Cuarto nivel

Número de asociados:

1. De 1 a 5 2. De 6 a 10 3. De 11 a 15 4. Más de 15

Grupo organización:

1. Consumo 2. Producción 3. Servicios

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Instrucción: Marque con una (X) la escala que considere adecuada siendo 1 la calificación mínima y 5 la calificación máxima.

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
1		2	3	4	5			
N°	ÍTEMS			ESCALA DE RESPUESTAS				
Dimensión 1: Capital Humano				1	2	3	4	5
1	Tengo la experiencia necesaria para el desempeño de las actividades							
2	Cuento con la capacidad de liderazgo para la toma de decisiones en la organización.							
3	Me encuentro capacitado para el desempeño de las actividades en la organización.							
Dimensión 2: Capital Estructural				1	2	3	4	5
4	Propongo ideas para generar proyectos de investigación y desarrollo.							
5	Considero que las asignaciones de trabajo están acorde a nuestras capacidades.							
6	Planifico las actividades que debo desarrollar dentro de mi área de trabajo.							
Dimensión 3: Capital Relacional				1	2	3	4	5
7	He tenido la iniciativa de realizar convenios con instituciones financieras para la obtención de créditos y generar nuevos proyectos.							
8	Considero que tengo la habilidad para establecer alianzas estratégicas.							
9	Mantengo una buena relación con los clientes.							
Eficiencia				1	2	3	4	5
10	¿Considero que los recursos programados para la elaboración de los productos/o servicios son suficientes?							
11	¿Considero que se aprovechan los recursos utilizados para la elaboración de los productos o servicios?							
12	Considero que la organización lleva un adecuado control de sus recursos							
Eficacia				1	2	3	4	5
13	¿Considero que la organización brinda un producto/servicio que satisfaga las necesidades del cliente?							
14	¿Considero que la organización realiza un control de calidad en el producto/ servicio que ofrece?							
15	¿Considero que la organización ofrece un producto o servicio que cumple con las expectativas de los clientes?							
Efectividad				1	2	3	4	5
16	¿Considero que la organización cumple con los pronósticos estimados en la elaboración de sus productos o servicios?							
17	¿Considero que la organización cumple con los objetivos de ventas?							
18	¿Considero que la organización logro la obtención de nuevos clientes?							

¡Gracias por su colaboración!