FACULTAD DE:

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÉSIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA DE TÉSIS

Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes manufactureras metalmecánicos y servicios en la ciudad de Guayaquil.

Correspondencia a la línea de investigación:
"Auditoría y aplicaciones específicas"

AUTORAS:

- **ALVAREZ CEDEÑO CRISTINA NINOSKA**
- **GONZALES CHING ZUHELEN GABRIELA**

DIRECTORA:

ECON. SUSANA LAM

Guayaquil, junio 2013

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios todopoderoso, por darnos la fuerza y el valor necesario para seguir adelante y permitirnos alcanzar esta meta tan anhelada y no decaer en los momentos difíciles.

A nuestra familia por darnos la vida y la oportunidad de estar en este mundo: Patricia Cedeño y Cristóbal Álvarez; Rosemarie Ching y Guido Gonzales.

A nuestros profesores por todo el conocimiento y tiempo compartido en esas aulas las cuales vamos a extrañar en donde lloramos, reímos y tantas cosas que pasamos juntas.

A nuestras amigas y compañeras de estudio con las que hemos querido como hermanas con las cuales compartimos muchos momentos juntas.

Un especial agradecimiento a nuestras tutora, la Economista Susana Lam por su valiosa colaboración en la realización de este trabajo y poner todo su empeño en ayudarnos a culminarlo de manera satisfactoria, estamos muy agradecidas con usted Economista, siento que no me alcanzan las palabras, para expresarles mi agradecimiento. GRACIAS!!!

A TODOS MIL GRACIAS!!!

Cristina Alvarez C.

Zuhelen Gonzales Ch.

DEDICATORIA

A lo largo de nuestro camino por la vida vivimos muchas cosas: alegrías, tristezas, miedos, obstáculos, tropiezos, etc., el amor, la tranquilidad y sobre todo la confianza que tenemos en nosotras mismas, es lo que nos ha ayudado a salir victoriosas y alcanzar el triunfo que tanto hemos anhelado.

Hoy estamos aquí, a sólo un paso de alcanzar nuestro título profesional, una meta que nos propusimos hace cinco años, aprovechando una de esas oportunidades que nos da la vida. Por esta razón queremos dedicar este trabajo a todas aquellas personas que siempre confiaron en nosotras y nos ayudaron sin ningún interés a cambio.

A Dios, por habernos dado la oportunidad de aprovechar los dones que Él y el Espíritu Santo nos han dado como fue la fortaleza que tuvimos en todo el caminar de nuestra carrera, de no saber rendirnos en aquellos momentos díficiles que se nos presentaba; uno de los mayores dones que pocas personas saben aprovechar es la sabiduría y damos gracias a Dios por haberme permitido aprovechar este don en todas las decisiones que tomamos; la confianza que tuvimos en cada una de nosotras.

No podemos dejar a un lado a la Virgen María, nuestra querida madre celestial, que siempre nos cuida bajo el amparo de su manto protector, quien ha sido un modelo de perseverancia y de honestidad.

Nuestro patrono, San Juan Bosco, nos ha dejado un gran legado, vivir nuestras vidas con alegría y todo hacerlo por amor.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en toda nuestra vida, aquellos seres que nos dan todo sin recibir nada a cambio, ellos son las únicas personas con las que siempre contaremos, y que han estado y están con nosotros dándonos áinimos para seguir adelante.

A nuestros profesores, por todos sus conocimientos impartidos a lo largo de nuestra carrera que nos guiaron en todo momento para poder culminar con éxito nuestros estudios, extendiéndonos su mano y ayudándonos siempre a salir adelante y no dejarnos caer en los momentos difíciles de esta gran trayectoria que no termina aún, ya que esto es sólo una meta, un sueño más.

A todas aquellas personas que por uno u otro motivo compartieron con nosotras en esas aulas que tanto recordaremos.

Cristina Alvarez C.

Zuhelen Gonzales Ch.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados, las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo investigativo, son de exclusiva responsabilidad de las autoras, que pertenecen al grupo de investigadoras de la línea de investigación dada.

Guayaquil, Junio de 2013

(f)_____
Cristina Alvarez C.

(f)_____
Zuhelen Gonzales Ch.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

El presente proyecto de investigación se debe al programa **"Gestión del Conocimiento: Registro de Activos intangibles ocultos en las Pymes manufactureras de la Ciudad de Guayaquil."**, programa trianual, siendo el proyecto del 2012 la **"Determinación de las clases de capital Intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes manufactureras en la ciudad de Guayaquil"**, correspondencia a la línea de Investigación **"Auditoria y Aplicaciones Específicas"**, coautoras de la líneas de investigación:

- Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes Comerciales en la ciudad Guayaquil.

  Katherine Llorente Illescas (f)_____
  C. I. 0915845341

  Marlene Vanesa León Proaño (f)_____
  C.I. 0930029459

- Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes manufactureras de alimentos y bebidas, maquinaria y equipo, madera entre otras en la ciudad de Guayaquil.

  Guzhñay León Solangel Joana (f)_____
  C.I. 0930065933

  Barrera Ordoñez Gabriela Susana (f)_____
  C.I. 0920762911

- Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes del sector de transporte, plástico construcción, entre otras en la ciudad de Guayaquil.

  Andaluz Moya Amy Elizabeth (f)_____
  C.I. 0922817986

  Carrasco Córdova Gabriela Lissette (f)_____
  C.I. 0925327652

- Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes manufactureras metalmecánicos y servicios en la ciudad de Guayaquil.

  Alvarez Cedeño Cristina Ninoska (f)_____
  C.I. 0915437594

  Gonzales Ching Zuhelen Gabriela (f)_____
  C.I. 1206228072

- Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes del sector de papel e imprenta, químicos, reciclamiento y textiles y confección en la ciudad de Guayaquil.

Navarrete Solano Auria Ángela (f)_____
C.I. 1312116609

Torres Muñoz Verónica Raquel (f)_____
C.I. 0925741084

Investigador Principal - Coordinador:
Ec. Susana Isabel Lam Rodríguez (f)_____
C.I. 0912234226

Investigador secundario:
Ing. Karina Anabella Ascencio Burgos (f)_____
C.I. 0915665681

ÍNDICE

PORTADA..... i
AGRADECIMIENTOS.....ii
DEDICATORIA.....iii
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD.....v
INDICE GENERAL.....viii
INDICE DE TABLAS.....xi
INDICE DE GRAFICOS.....xii
INDICE DE ANEXOS.....xiv
RESUMEN-ABSTRACT.....xv

INTRODUCCIÓN
i Presentación.....1
ii Antecedentes.....2
iii Planteamiento del Problema.....3
iv Objetivos.....3
v Marco Metodológico.....4
vi Hipótesis.....6

CAPÍTULO I
1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS PYMES EN EL ECUADOR……..8
1.1 Las Pymes en la ciudad de Guayaquil…….....10
1.2 Clasificación de las Pymes…….....11
1.2.1 La importancia de las pymes en el ámbito mundial……..17
1.2.2 El desarrollo de las pymes en el Ecuador……17
1.3 Características de las pymes manufactureras metalmecánicos y de servicios……..…..18
1.3.1 Sector Metalmecánico…….……18
1.3.1.1 Clasificación de las pymes manufactureras del sector metalmecánico……19

1.3.2 Sector de Servicios……...…21
1.3.2.1 Clasificación de las pymes manufactureras del sector metalmecánico……21
1.4 Representación de las Pymes manufactureras del sector metalmecánico y servicios en el mercado laboral guayaquileño……..23
1.5 Información sobre la estructura organizacional de las pymes manufactureras de servicios y metalmecánicas……....25
1.5.1 Estructura organizacional…….25
1.6 Capital Intelectual……30
1.6.1 Antecedentes Conceptuales……30

CAPITULO II

2. INFORMACIÓN SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES MANUFACTURERAS METALMECÁNICOS Y SERVICIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL……34
2.1 Estructura organizacional……..34
2.2 Filosofía organizacional……36
2.3 Actividades organizacionales……39

CAPITULO III

3. RENDIMIENTO DE LAS PYMES VS CAPITAL INTELECTUAL….42
3.1 Componentes del capital intelectual…….42
3.2 Analisis de campo…….45
3.2.1 Cuantificación de la muestra…….……....46
3.3 Análisis de los resultados……..47
3.3.1 Sector Metalmecánico……...48
3.3.2 Sector Servicios……57

CAPITULO IV

4. RENDIMIENTO DE LAS PYMES VS. CAPITAL INTELECTUAL..68
4.1 Análisis de la cadena de valor de las Pymes manufactureras metalmecánico y servicio de la ciudad de Guayaquil……..68
4.1.1 Análisis de la cadena de valor según sectores……..71

4.2 Análisis de las estrategias tomadas en la Pymes manufactureras metalmecánico y servicios en la ciudad de Guayaquil……..……...74
4.3 Análisis de la influencia del capital intelectual en las estrategias de las Pymes manufactureras metalmecánico y servicios de la ciudad de Guayaquil……..75
4.4 Clases de capital intelectual que afectan el incremento directo al rendimiento de las Pymes…….76

CONCLUSIONES 78
RECOMENDACIONES.....80
BIBLIOGRAFÍA 81
ANEXOS.....85

INDICE DE TABLAS

CAPITULO I

Tabla 1.1 Pymes en la ciudad de Guayaquil.....11
Tabla 1.2 Clasificación de las Pymes……..12
Tabla 1.3 Ventas promedio de Pymes…….15
Tabla 1.4 Clasificación de acuerdo a su actividad económica……15
Tabla 1.5 En el Guayas de acuerdo a su actividad Econòmica……...16
Tabla 1.6 En Guayaquil de acuerdo a su actividad económica……...…16
Tabla 1.7 Sector Metalmecánico…….23
Tabla 1.8 Sector Servicios……..24
Tabla 1.9 Conceptos de Capital Intelectual……30
Tabla 1.9 Componentes del Capital Intelectual……..33

CAPITULO II

Tabla 2.1 Tipos de estructuras organizacionales……35
Tabla 2.2 Culturas organizacionales……..38
Tabla 2.3 Estrategias Genéricas de Michael Porter……...40
Tabla 2.4 Otras estrategias…….41

CAPITULO III

Tabla 3.1 Componentes del capital intelectual……...43
Tabla 3.2 Población de las Pymes en la ciudad de Guayaquil……...45
Tabla 3.3 Total de Pymes Manufactureras de la ciudad de Guayaquil…….46
Tabla 3.4 Siglas para el cálculo de la muestra……46
Tabla 3.5 Distribución de la muestra……..47

CAPITULO IV

Tabla 4.1 Cadena de valor de Michael Porter…….69
Tabla 4.2 Análisis de la cadena de valor sector metalmecánico…….71
Tabla 4.3 Análisis de la cadena de valor sector servicio……..……...73
Tabla 4.4 Sectores de investigación……....77

INDICE DE GRÁFICOS

CAPITULO I

Gráfico 1.1 Clasificación del sector metalmecánico……...20
Gráfico 1.2 Clasificación del sector servicios…….22
Gráfico 1.3 Sector metalmecánico……..23
Gráfico 1.4 Plano del sector de investigación……24
Gráfico 1.5 Sector servicios, distribución……..25

CAPITULO III

Gráfico 3.1 Evaluación de desempeño- sector metalmecánico……..48
Gráfico 3.2 Plan de capacitación continua- sector metalmecánico…….49
Gráfico 3.3 Ventaja competitiva-sector metalmecánico…….50
Gráfico 3.4 Aspectos relevantes para contratación- sector metalmecánico…51
Gráfico 3.5 Aspectos relevante para contratación- área administrativa-sector metalmecánico……....52
Gráfico 3.6 Logros alcanzados-sector metalmecánico……...52
Gráfico 3.7 Asignación de capacitación- sector metalmecánico……53
Gráfico 3.8 Planificación estratégica-sector metalmecánico……..53
Gráfico 3.9 Conocimiento del concepto-sector metalmecánico…….55
Gráfico 3.10 Relación del concepto capital intelectual con su activo-sector metalmecánico……56
Gráfico 3.11 Capital intelectual existente-sector metalmecánico……...57
Gráfico 3.12 Evaluación de desempeño- sector servicios……..57
Gráfico 3.13 Plan de capacitación continua- sector servicio……..59
Gráfico 3.14 Ventaja competitiva-sector servicio……..60
Gráfico 3.15 Aspectos relevantes para contratación- sector servicio…….61
Gráfico 3.16 Aspectos relevante para contratación- área administrativa-sector servicio……....62
Gráfico 3.17 Logros alcanzados-sector servicio……..……...63
Gráfico 3.18 Asignación de capacitación- sector servicio……..63
Gráfico 3.19 Planificación estratégica-sector servicio……..……..64

Gráfico 3.20 Conocimiento del concepto-sector servicio……..……65
Gráfico 3.21 Relación del concepto capital intelectual con su activo-sector servicio……66
Gráfico 3.22 Capital intelectual existente-sector servicio……...…….…....67

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuestas……..85
Anexo 2 Resultados del Sector Metalmecánicos……90
Anexo 3 Resultado del Sector Servicios……..101

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes manufactureras metalmecánicos y servicios en la ciudad de Guayaquil.

Autores: Alvarez Cedeño Cristina Ninoska cris_ninosk@hotmail.com

Gonzales Ching Zuhelen Gabriela g.gonzales1211@gmail.com

Director: Ec. Susana Lam slam@ups.edu.ec

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se origina por la necesidad de documentar con profundidad el tema de DETERMINACIÓN DE LAS CLASES DE CAPITAL INTELECTUAL QUE AFECTAN LA CORRECTA GESTIÓN DE LAS PYMES MANUFACTURERAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, el ámbito empresarial, la conceptualización del conocimiento y el recurso económico han adquirido particular relevancia durante la última década, al reconocérselo junto con el capital el recurso humano y los recursos naturales como factor generador de valor - mediante la aplicación del saber al trabajo -se constituye un trabajo de referencia importante para relacionar los conocimientos adquiridos en el periodo de estudio, y permitir el avance en la investigación.

Se realiza una amplia revisión y exposición de las definiciones, y la información relevante involucrada con el tema de la investigación realizando una formulación

completa utilizando el marco lógico. De la misma manera se contempla el estudio de la metodología a seguir y las herramientas empleadas, esto incluye los aspectos organizativos y estratégicos asociados para promover el desarrollo de la capacidad de aprendizaje de las empresas, en primera instancia la observación directa, respaldada con la información otorgada por las entidades, se analiza la relación entre la aplicación correcta del capital intelectual dentro de las Pymes, el manejo de sus recursos y su efecto en los objetivos planificados.

Realizando y cumpliendo la planificación en el presente trabajo luego de conceptualizar el capital intelectual y su inclusión dentro del marco de la Contabilidad de Gestión se presenta la presentación de resultados y conclusiones respectivas, donde se redactan los hallazgos más relevantes obtenidos del conocimiento de las actividades que realiza las pymes en estudio.

PALABRAS CLAVES

Sectores productivos, estructuras organizacionales, capital intelectual.

ABSTRACT SUMMARY

The present research arises from the need of an in-depth documentation about the topic: DETERMINATION OF INTELLECTUAL CAPITAL CLASS AFFECTING THE PROPER MANAGEMENT OF MANUFACTURING SMEs IN THE CITY OF AMERICAN; the business environment, the conceptualization of knowledge, and Economic resources have become particularly relevant over the past decade, acknowledging them along with human resource, capital, and natural resources, as drivers of value - through the application of knowledge to work - it becomes an important reference to relate the knowledge acquired in the study period, and allow progress in the investigation.

A wide review and exposition of definitions is performed along with the relevant information related to the subject of this research, accomplishing this way, a complete formulation using the logical framework. The methodology and the tools applied were treated in the same manner, including organizational and strategic aspects related to the promotion of the development of the learning capacity of the enterprises. At first, direct observation supported with information granted by

institutions help to analyze the relationship among the correct application of intellectual capital within SMEs, the management of their resources, and their effect on the planned objectives.

After carrying out and accomplishing the planed activities of this research, and once the conceptualization of Intellectual capital have been established as well as its inclusion within the framework of Management Accounting, the results and conclusions are presented, highlighting the most relevant findings obtained from the knowledge of the activities study performed by SMEs.

KEYWORDS

Productive sectors, organizational structures, intellectual capital.

INTRODUCCIÓN

i. Presentación

En el Ecuador la mayoría de las Pymes (Pequeñas y medianas empresas) en un alto porcentaje son de origen familiar, su estabilidad depende de la organización interna y de la demanda que pueda ofrecer el mercado, comienzan como negocios pequeños propios y dependiendo del manejo administrativo se convierten en medianas empresas siendo una de sus debilidades el poco conocimiento y tecnificación en cierto procedimientos que ayudan a llevar un mejor control de su flujo de efectivo haciendo que su crecimiento sea estable e incremental, si la aplicación de las estrategias son las adecuadas.

Un punto importante para el crecimiento de cualquier empresa son las personas que trabajan en ella, consideraremos este término como el capital intelectual que posee cada persona, estudio que determinaremos como la determinación del capital intelectual, al no estar determinado el índice de rotación del persona es alto en este tipo de empresas, siendo de vital importancia el establecer un valor agregado que identifique la importancia y valor dentro de la empresa, cuantificándolo y proponiendo una estrategia de valor que logre ayudar a la empresa a su crecimiento.

Luigi Valdés Buratti, especialista en el ámbito estratégico empresarial, indica:

> *"Los recursos económicos básicos, tierra, trabajo y capital, han sido substituidos por el conocimiento. La nueva forma de generar riqueza está representada por la oportunidad, la creatividad, el valor agregado, la tecnología, la información, la capacidad de respuesta, la productividad, la innovación y cooperación, todas ellas aplicaciones del conocimiento (Buratti, 2002)"*

Partiendo de que "el poder radica en el conocimiento"(Buratti, 2002)1, el objetivo de proceso de investigación, la determinación de clases de capital intelectual en la

[1] **Buratti Luigi Valdés**La Re-Evolución Empresarial del Siglo XXI Bogotá : Norma, 2002.

pequeña industria, ya indica que quien pueda identificar el valor que posee en su gente y cuantificarla equiparándola con sus estrategias, logrando un mejor desempeño del personal en la empresa.

Las empresas para su crecimiento y estabilidad del negocio emplean recursos, incurren en financiamiento externo para su desarrollo y mejora, con la identificación de las clases de capital intelectual en la compañía podrían establecer los niveles de colaboración directa con las estrategias de la misma, encaminándolas a la meta general a un constante crecimiento, es lo que se determinará en la terminación del proceso de investigación.

Con la aplicación de las normas contables para la elaboración de los estados financieros NIIF, se hace imperante la determinación de las clases de capital social, al tener que establecer un valor a precio de mercado de sus activos, sus recursos llamados inversiones, tangibles e intangibles, clasificados y registrados en los estados financieros –sólo los identificados- siendo el recurso humano, el capital intelectual el intangible identificado pero no registrado, la propuesta radica en la identificación de esta categorización, la que evidenciará un crecimiento en las empresas que logren categorizarlo, ayudando a bajar y/o eliminar el índice de rotación de empleados que contribuyen con las metas de las empresas, haciendo que de un mismo sector unas crezcan más que otras.

ii. **Antecedente**

Actualmente en nuestro medio el capital intelectual no está identificado cuantitativamente, sólo de manera cualitativa, sin poder establecer que tipo y clase de capital intelectual afecta a la correcta gestión de las Pymes manufactureras de la ciudad de Guayaquil.

El determinar las características esenciales que debe de tener el capital intelectual que agrega valor a la organización será el objetivo principal del proyecto, siendo sus principales beneficiarios las Pymes manufactureras de la ciudad de Guayaquil.

Actualmente en los estados financieros no es posible la contabilización del activo intangible oculto, para poder llegar a un indicador que establezca este registro, es imprescindible determinar las características que deberá tener este activo implícito para su registro legal y justo.

iii. Planteamiento del Problema

La valoración de una empresa se da por cuanto posee en sus estados financieros, específicamente en sus activos, si la empresa puede valorarlos correctamente y evidenciar la presencia de otros que tienes valor y agregan valor, su nivel de competencia en el mercado mejoraría y su visibilidad ante los inversionistas aparecería, de ahí que el planteamiento del problema sería la necesidad de cuantificación y consideración de las clases del capital intelectual en las empresas manufactureras de la ciudad de Guayaquil, empezando la presente investigación determinando la relación entre la identificación del capital intelectual y su correcta gestión para el alcance de los objetivos de la compañía.

iv. Objetivos

- **Objetivo General**

  Determinar las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las Pymes manufactureras en la ciudad de Guayaquil.

- **Objetivos específicos**

  1.- Establecer y limitar la cantidad de Pymes manufactureras de la ciudad de Guayaquil, al año 2011.

2.- Analizar la filosofía organizacional del conjunto de las Pymes manufactureras del sector de investigación según corresponda de la ciudad de Guayaquil.

3.- Determinar características del capital estructural en cada una de las Pymes manufactureras del sector de investigación según corresponda de la ciudad de Guayaquil que relaciones directamente su función con los objetivos y metas de las mimas.

4.- Determinar las clases de capital intelectual que afectan a los objetivos y metas de la organización provocando un incremento en los resultados de la misma durante el año de estudio.

v. Marco metodológico

La Investigación

El proceso metodológico realizado se basa en conceptos de investigación científica, la presente investigación refleja los aspectos conceptuales del significado de la investigación científica, la investigación científica se define como una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo es hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos. (CERVO, 1989)[2.]

Considerando que la investigación científica es un proceso metódico, organizado y sistemático (Universidad Nacional Abierta, 1985)[3.] Estos procesos determinarán las formas de conocimiento, para establecer el tipo de investigación, que se realizó para la consecución de los objetivos planificados, teniendo los resultados que son libres de refutación, una de las características principales que debe de tener una investigación científica basada en una teoría.

[2] CERVO, A. y. (1989). *Metodología Científica.*Bogotá: Mcgraw Hill .
[3]Universidad Nacional Abierta 1985 (Abierta, 1985)

Según(Tevni, 2002)4la forma más común de clasificar las investigaciones es aquella que pretende ubicarse en el tiempo, en una dimensión cronológica y que se distingue entre la investigación de las cosas pasadas “históricas”, de las cosas del presente “descriptivas” y de lo que puede suceder “experimental”, en función de estas tres características se basará la consecución de la información en el estudio de campo para las pymes, a continuación los conceptos de las técnicas a utilizar.

La investigación histórica trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados. El investigador dependerá de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información y a las cuáles el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa. En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico.

La investigación descriptiva, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación.

La investigación experimental consiste en la manipulación de una (o más) variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. El experimento provocado por el investigador, le permite introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas.

[4]Tevni, G. (2002). Metodología de la investigación histórica. Buenos Aires

Nivel de conocimiento de la investigación

El nivel de la investigación está referido al grado de profundidad con que se aborda el mismo(ARIAS, 1997)5. En tal sentido la presente investigación presenta características que lo ubican dentro del nivel descriptivo con la finalidad de poder establecer su estructura y comportamiento y así idear un esquema de estudio que permita proponer soluciones a nivel exploratorio en función de los resultados descriptivos.

Diseño de la investigación

El diseño de este estudio presenta características de investigación de tipo descriptivo y con un método inductivo.

Considerando que la investigación está basada en la obtención de datos de las pymes y su análisis se desarrolla junto con información que proviene de otras fuentes como papers y artículos científicos sobre el capital intelectual y con información relacionada, parámetros que intervienen en el cálculo materia de este estudio.

La investigación tiene características de tipo inductivo considerando que partiendo de casos particulares se llegará a conclusiones generales. Para efectos de este trabajo se aplicó este tipo de investigación a partir de los resultados de lo descriptivo para que, aplicando el método inductivo, permitir alcanzar conclusiones generales respecto a las variables analizadas.

vi. Hipótesis

A través de la correcta clasificación del capital intelectual se evidenciará que existe una incidencia positiva en las estrategias de las pymes contribuyendo con un indicador para modelo de referencia en la consecución de la valoración de este capital intelectual en los estados financieros de las pymes.

[5] ARIAS, F. (1997). *El proyecto de investigación.* Caracas: Episteme.

Variable independiente:

- Capital humano
- Capital intelectual

Variable Dependiente:

- Las estrategias de la pyme.
- Los resultados de rendimiento de la pyme

CAPÍTULO I

1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS PYMES EN EL ECUADOR

Las PYMES surgieron en dos modelos de negocios, el estructurado y el familiar. El modelo estructurado se refiere a aquellas empresas que se originan como tal, es decir, mantienen bien definida la organización, estructura organizacional, gestión empresarial y el trabajo remunerado, además son constituidas formalmente. Por otro lado el modelo familiar nace de una idea de supervivencia y necesidad, es constituida por miembros de la familia, y muchas veces deja de lado el costo de oportunidad del capital o la inversión que conlleva al crecimiento.

En términos conceptuales y de acuerdo al (SRI)6, se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos, presentan características propias de este tipo de entidades económicas.

Actualmente, las PYMES son consideradas fuente principal de la economía en los países latinoamericanos constituyendo entre el 90 y 98 por ciento de las unidades productivas, puesto que son las empresas que generan aproximadamente el 63 por ciento de empleos, cubriendo así la mayor parte del mercado.

A lo largo del tiempo, Ecuador ha dado importancia a estas empresas, creando así, programas de capacitación y apoyo para la formación, sustento y continuidad de las mismas, a través de dos ministerios mencionados a continuación: Ministerio de Industrias y Productividad con programas denominados, EXPORTAPYME y PRODUCEPYME; y el Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Productividad, con programas como CREECUADOR, EMPRENDECUADOR e INNOVAECUADOR.

[6] En su sitio web, www.sri.gob.ec

Programas del (Ministerio de Industrias y Productividad, 2011)7:

- EXPORTAPYME.- Tiene como objeto incrementar y mejorar: la productividad y competitividad; el acceso a mercados; la calidad de la producción; el fomento de la oferta exportable ecuatoriana; y, desarrollo y a la diversificación de productos y servicios con valor agregado; de micro y pequeñas empresas.

  Podrán participar aquellas empresas que al momento se encuentren exportando o aquellas que quieren incursionar en el mercado internacional y cuentan con la capacidad empresarial y un producto con potencial de exportación; considerando los principios de responsabilidad social, de sostenibilidad ambiental y de eficiencia energética, así como, la descentralización, desconcentración y diversificación óptima de los sectores productivos, con la gestión participativa de los territorios.

  Todas las actividades que se contraten y que cuenten con el aporte de este componente del programa, estarán sujetas a la normativa de contratación pública vigente; y a la establecida por el Ministerio de Relaciones Laborales, cuando fuere aplicable, así como a las disposiciones del Comité Ejecutivo.

- PRODUCEPYME.- Es un componente de cofinanciamiento del Programa FONDEPYME, constituido por el Ministerio de Industrias y Productividad y aprobado por la JUNTA DEL FIDEIDOMISOFONDEPYME; su objetivo es ampliar la productividad y competitividad de las unidades productivas: empresariales, asociativas; y, artesanales sustituyendo importaciones, mejorando la productividad, generando un mayor valor agregado; tomando en cuenta elementos de responsabilidad social, de sostenibilidad ambiental y de eficiencia energética, así como, la descentralización, desconcentración y diversificación óptima de los sectores productivos, con la gestión participativa de los territorios.

[7] www.producepyme.gob.ec

Programas del(Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Productividad)8:

- CREECUADOR.- El Programa CreEcuador busca democratizar las oportunidades de los ciudadanos, con el fin de fomentar el desarrollo productivo y territorial en el país, facilitando el acceso a la propiedad empresarial. Esto se lo realiza a través de programas y herramientas que apoyan la puesta en marcha de proyectos de transformación productiva, que generen desarrollo en las distintas regiones del país, y que permitan una mayor participación accionaria de ciudadanos en empresas privadas y de propiedad del Estado.

- EMPRENDECUADOR.- Es el mayor programa de apoyo al emprendedor impulsado por el Gobierno Nacional, nace como parte del Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad y se centra en apoyar a ciudadanos apasionados por la creación de negocios con potencial de crecimiento, innovadores o altamente diferenciados y con gran capacidad de incursionar en el ámbito internacional, su meta es llegar a ser el mejor y más grande programa relacionado al emprendimiento del Ecuador y apoyar, guiar y potenciar todas las iniciativas que surjan en el país.

- INNOVAECUADOR.- Es un programa del Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, que apoya la diversificación de los sectores productivos a través de la innovación empresarial y sectorial, fomentando así un desarrollo equilibrado y armónico en todas las regiones del país.

1.1Las PYMES en la ciudad de Guayaquil

Guayas, el mayor centro financiero y comercial del Ecuador, así como el mayor centro industrial, según Censo Económico 2010, cuenta con 5654 PYMES,

[8] www.produccion.gob.ec

correspondiente al 26 por ciento del total de empresas pequeñas y medianas que existen en el país.

Según información del Censo Económico 2010, proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (INEC)9, la ciudad de Guayaquil, puerto principal de nuestro país, posee una totalidad de 87206 empresas, de las cuales el 5 por ciento, es decir 4616 están constituidas como PYMES, de acuerdo a la clasificación de la(Cámara de Comercio de Guayaquil)10 (número de personal), distribuidas de la siguiente forma:

Tabla 1.1 Pymes en la ciudad de Guayaquil

TIPO DE EMPRESA	CANTIDAD DE EMPRESAS
Pequeña Empresa	3.903
Mediana Empresa	713
TOTAL	4.616

Fuente: INEC, Censo Económico 2010

De acuerdo al último censo económico 2010, el 68 por ciento de la totalidad de empresas pequeñas y el 84 por ciento de las empresas medianas de la ciudad de Guayaquil, NO llevan registros contables, lo que demuestra que no se cuenta con políticas contables específicas para este tipo de empresas.

1.2 Clasificación de las PYMES

Existen muchos criterios para clasificar las PYMES, algunos solo consideran el número de trabajadores para su clasificación, a diferencia de otros que utilizan distintos criterios en conjunto, tales como, el número de empleados e información sobre el volumen de ventas anual o la inversión en capital. Sin embargo, en nuestro país, el criterio más aplicado para establecer una clasificación de las empresas es de

[9] Tomado de su sitio web, www.inec.gob.ec
[10] www.lacamara.org

acuerdo al tamaño, es decir, el número de empleados que posee cada unidad empresarial.

Según el Ministerio de Industrias y Productividad, las empresas se clasifican de acuerdo la cantidad de personal que posee y al valor de las ventas o de ingresos brutos que generen anualmente, como se describe a continuación:

- Pequeña Empresa.- Aquella que tenga entre 10 a 49 trabajadores, un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil y un millón de dólares de los Estados Unidos de América o un volumen de activos entre cien mil uno y setecientos cincuenta mil dólares.
- Mediana Empresa.- Aquella que tenga entre 50 a 199 trabajadores, un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno y cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América o un volumen de activos entre setecientos cincuenta mil uno y cuatro millones de dólares.

La(Corporación Financiera Nacional)[11], para otorgar créditos clasifica a las empresas de acuerdo a la inversión que hayan hecho en activos, de la siguiente forma:

Tabla 1.2 Clasificación de las Pymes

TIPO DE EMPRESA	**Valor de los ACTIVOS (excluyendo los rubros de terrenos y edificios)**
Microempresa	Activos totales inferiores a $20 000
Pequeña Empresa	Activos totales inferiores a $150 000
Mediana Empresa	Activos totales inferiores a $150 000
Grande Empresa	Activos totales superiores a $150 000

Fuente: Corporación Financiera Nacional

Según la entidad reguladora de tributación del Ecuador, Servicio de Rentas Internas, las PYMES se dividen de acuerdo al tipo de RUC que posean, estas son sociedades y personas naturales.

[11] www.cfn.fin.ec

Sociedades.- Son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Personas Naturales.- Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

De acuerdo a la actividad que realizan las PYMES se clasifican en:

PYMES Manufactureras.- Son aquellas pequeñas y medianas empresas que transforman la materia prima en productos terminados, los cuales pueden ser de 2 tipos:

- De consumo final.- Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Ejemplo: aparatos eléctricos, prendas de vestir, muebles, alimentos.

- De producción.- Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

PYMES Comerciales.- Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- Mayoristas: Venden a gran escala.
- Minoristas: Venden al por menor.
- Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

PYMES de Servicios.- Comercializan servicios profesionales o de cualquier tipo. Se caracterizan por llevar a cabo relaciones e interacciones sin importar los atributos físicos. Los servicios son relación, negociación, comunicación. Un servicio es una idea, es una información o una asesoría.

PYMES Explotación de minas.- Conforman esta sección las actividades de explotación de minas de carbón de piedra; la extracción de petróleo, gas natural y las actividades de servicios relacionadas con la extracción de petróleo y gas, excepto las actividades de prospección.

También se incluye la extracción de minerales de uranio y torio, minerales metálicos y no metálicos y todas las actividades complementarias para preparar y enriquecer minerales en bruto. Se consideran, además, la extracción de piedras para la construcción, arena, arcilla, piedra caliza y otros minerales y la explotación, molienda y refinación de salinas.

PYMES Agricultura, ganadería.- Se consideran en esta clasificación la producción y los servicios agropecuarios, entendiéndose por tales la cría y/o invernada de ganados, aves, animales de granja y de pedigrí, animales destinados a la producción de pieles, la producción de leche, lanas, huevos y miel, el cultivo de campos, cereales, oleaginosas, forrajeras, frutales, hortalizas y legumbres, flores y plantas, té, café, tabaco, yerba mate, algodón, etc. y los servicios de fumigación y destrucción de plagas, cosecha, siembra, recolección, trilla, empacado, desgrane, esquila, etc.

PYMES Organizaciones y órganos Extraterritoriales.- En esta clase se incluyen las actividades de un gran número de organizaciones internacionales, como las Naciones Unidas y sus organismos especializados, órganos regionales, etc., la Organización de los Estados Americanos, , las Comunidades Europeas, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, el Consejo de Cooperación Aduanera, la Organización de Países Exportadores de Petróleo, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, etc.

Exclusión: La administración y el funcionamiento de las misiones diplomáticas y consulares localizadas en el extranjero o en oficinas de organizaciones internacionales.

El Instituto Nacional de Estadística y Censos nos da a conocer que las PYMES tienen un promedio volumen de ventas por tipo de empresa de $ 419,736.02 y esto corresponde al 29 por ciento al total de pequeñas empresas y el 71 por ciento al total de medianas empresas que existen en el Ecuador.

Tabla 1.3 Ventas promedio de Pymes

Promedio Volumen de Ventas por tipo de Empresa		
Pequeñas Empresas	$	123,117.97
Medianas Empresas	$	296,618.05
TOTAL	$	419,736.02

Fuente: INEC, Censo Económico 2010

Según el último Censo Económico realizado en el año 2010, tabla 1.3 nuestro país posee un total de 21.864 Pymes, clasificándolas en pequeñas empresas con 18.684 que equivale al 85% y a las medianas empresas con 3.180 que corresponde al 15% del total de las Pymes.

Tabla 1.4 Clasificación de acuerdo a su actividad económica

ECUADOR	**Manufactura**	**Comercio**	**Servicios**	**Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)**	**TOTAL**
Pequeñas Empresas	1944	4251	12267	222	18684
Medianas Empresas	429	461	2194	96	3180
TOTAL	2373	4712	14461	318	21864

Fuente: INEC, Censo Económico 2010

En la provincia del Guayas, de acuerdo al Censo realizado en el año 2010, se llegó a la conclusión de que existen 5.654 PYMES.

Tabla 1.5 En el Guayas de acuerdo a su actividad Económica

Guayas	**Manufactura**	**Comercio**	**Servicios**	**Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)**	**TOTAL**
Pequeñas Empresas	457	1329	2963	65	4814
Medianas Empresas	132	192	493	23	840
TOTAL	589	1521	3456	88	5654

Fuente: INEC, Censo Económico 2010

Nuestra ciudad, Guayaquil, con el último Censo Económico realizado en el año 2010, cuenta con 3.903 pequeñas empresas y 713 medianas empresas.

Tabla 1.6 En Guayaquil de acuerdo a su actividad económica

GUAYAQUIL	**Manufactura**	**Comercio**	**Servicios**	**Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y órganos Extraterritoriales)**	**TOTAL**
Pequeñas Empresas	406	1151	2300	46	3903
Medianas Empresas	109	171	418	15	713
TOTAL	515	1322	2718	61	4616

Fuente: INEC, Censo Económico 2010

1.2.1 La importancia de las pymes en el ámbito mundial

En la comunidad europea las pymes representan más del 95% de las empresas de la comunidad, concentran más de las dos terceras partes del empleo total; alrededor del 60% en el sector industrial y más del 75% en el sector servicios.

En Japón también cumplen un nivel muy importante en la actividad económica, principalmente como subcontratistas, en la producción de partes.

Se ha demostrado que en muchos países latinoamericanos las pymes han contribuido al desarrollo tanto económico como social de sus pueblos, de acuerdo a las condiciones de mercado y a los cambios en la demanda, al mismo tiempo que incentivan la industria nacional y disminuyen el índice de desempleo.

En el Ecuador estas pequeñas y medianas empresas son organizaciones capaces de adaptarse a cambios globales y económicos que sufre constantemente nuestro país, para así convertirse en uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico y social de nuestro país.

1.2.2 El desarrollo de las pymes en el Ecuador.

La creación de las pymes se desarrolla en base a una idea, que se da como consecuencia de la detección de una oportunidad de negocio. Son muchos los factores que pueden llevar a una persona a inclinarse por un negocio concreto, los factores son:

- Repetición de experiencias ajenas.

- Nuevas oportunidades de negocio en mercados poco abastecidos, de nueva creación o con un alto porcentaje de crecimiento.

- Conocimientos técnicos sobre mercados, sectores o negocios concretos.

- La experiencia del futuro empresario, que ha sido trabajador o directivo de otro negocio y que pretende independizarse.

En el Ecuador las pymes se desarrollan principalmente en las provincias de Azuay, Guayas, Manabí, Pichincha y Tungurahua, las cuales operan específicamente en ocho sectores productivos: textiles y confecciones; productos alimenticios y bebidas; cuero y calzado; madera y muebles; papel, imprenta y editoriales; productos químicos y plásticos; productos minerales no metálicos; productos metálicos, maquinaria y equipo.

1.3 Características de las pymes manufactureras metalmecánicas y de servicios

1.3.1 Sector Metalmecánico

La industria metalmecánica comprende un conjunto de actividades manufactureras entre sus funciones principales tenemos: extraer el hierro y trabajarlo, transformar, reparar y ensamblar.

Entre sus principales características destacamos las siguientes:

- En una empresa metalmecánica el trabajo es más operativo que administrativo.

- Muchas de nuestras empresas ecuatorianas requieren del material tanto del hierro como el acero, así como también de materiales prefabricados para poder realizar el producto terminado.

- Se encuentra altamente involucrada en el sector industrial.

- El capital intelectual más la mano de obra directa de los empleados crean un alto valor agregado, por lo que ellos trabajan diseñando, creando e innovando productos para la industria ecuatoriana.

- Por tal motivo la industria metalmecánica genera empleo, por la cual necesita de la colaboración de diversas especialidades de operarios como: mecánicos, técnicos, herreros, soldadores, electricistas, etc.

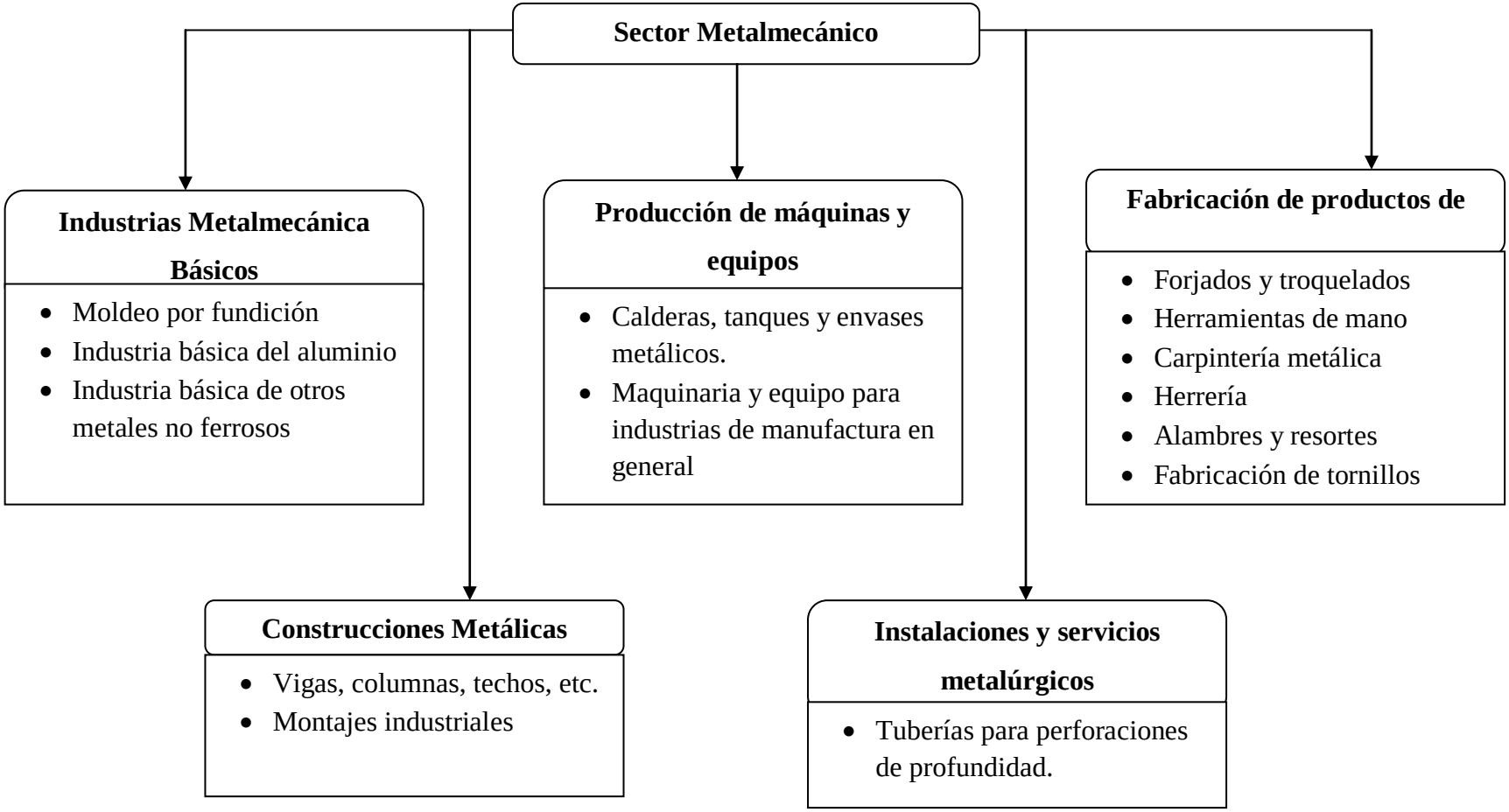
- Por lo general los empleados q se dediquen a este sector muy importante de nuestro países encuentra capacitados constantemente acerca de los avances de la nueva tecnología que se presenta día a día.

- También se caracteriza por tener un ritmo innovador, por lo que ellos tienen creatividad tanto al diseñar los productos y al distribuirlos.

1.3.1.1Clasificacion de las pymes manufactureras del sector metalmecanico

En relacion a la base de datos podemos clasificar a las empresas de este sector según el gráfico 1.1:

Gráfico 1.1 Clasificación del sector metalmecánico



Fuente: CAPIG
Elaborado por: Autoras de la investigación

1.3.2 Sector de Servicios

El sector de Servicios lo podemos definir como un conjunto de conocimientos adquiridos a lo largo de la vida profesional, lo que los hace tener mayor experiencia y experticia en el manejo de sus herramientas de trabajo.
Entre sus principales características destacamos las siguientes:

- Una de las características principales de este sector es que son perecederos, es decir, que no sufren un deterioro a través del tiempo, lo que si ocasionan son gastos por mantenimiento de sus equipos de trabajo.

- En la clasificación de otros servicios, como característica podemos mencionar que va unida a la producción del servicio y el consumo del mismo, por lo que aquellas empresas se dedican a crear y a vender sus productos.

- Otra de las características es que son heterogéneos, por lo tanto quiere decir que pueden brindar un servicio a una persona como a una empresa que pueden ser del sector público, o privado.

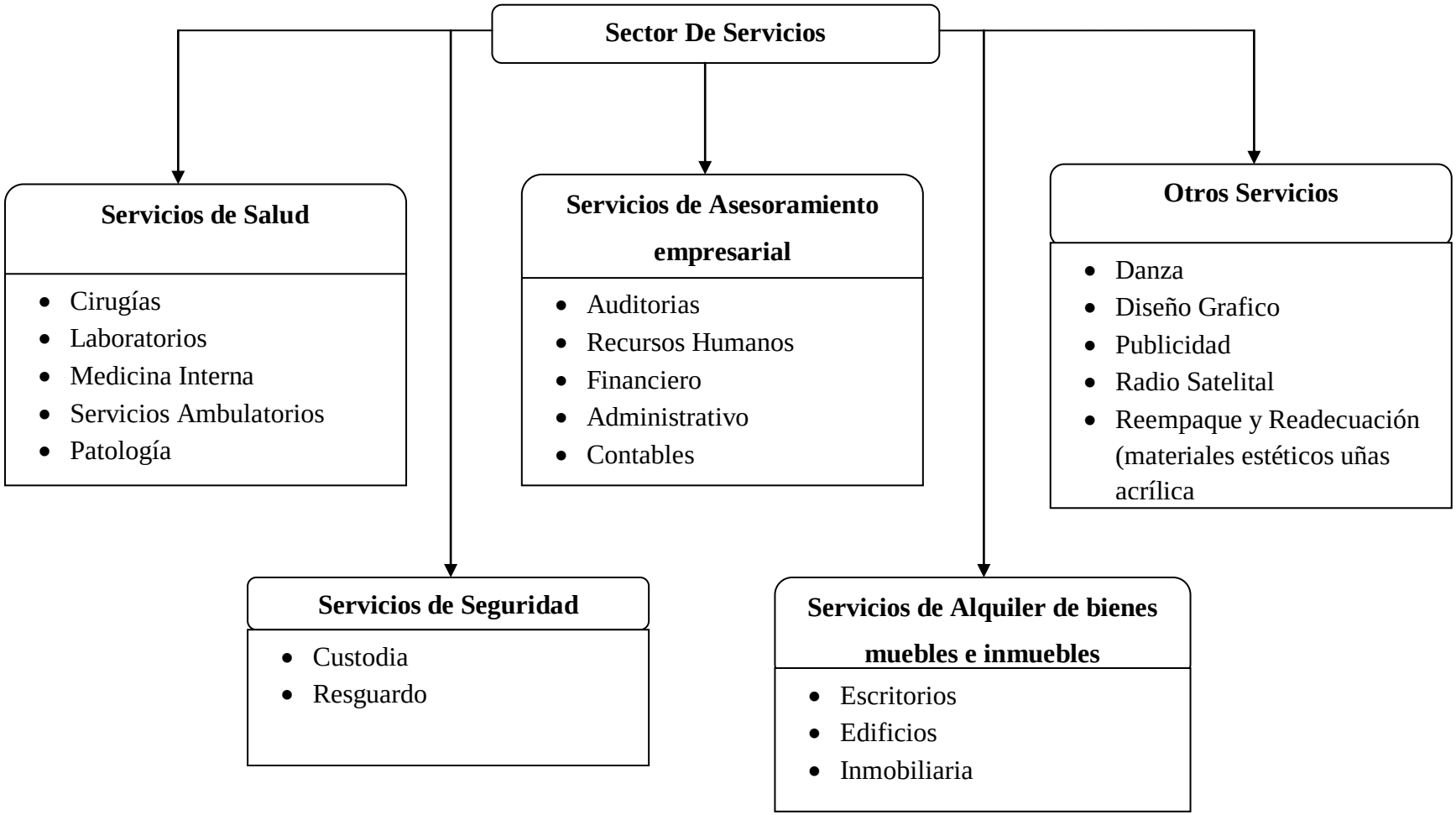
- El personal que brinde servicios en aéreas como de salud, asesoramiento empresarial, entre otros deben estar en constante capacitación y actualización de los últimos avances tecnológicos en el área de medicina y actualizaciones de reglamentos, normas y resoluciones vigentes en el área contable.

- La atención al cliente es una las principales características que se debe desarrollar en todos los sectores en especial en el de servicios por lo que se tiene un contacto directo con el cliente y dependiendo del buen trato dependerá del éxito del negocio.

1.3.2.1 Clasificacion de las pymes manufactureras del sector metalmecanico

En relacion a la base de datos podemos clasificar a las empresas de este sector según gráfico 1.2

Gráfico 1.2 Clasificacion del sector servicios



Fuente: CAPIG
Elaborado por: Autoras de la investigación

1.4 Representación de las Pymes manufactureras del sector metalmecánico y servicios en el mercado laboral guayaquileño

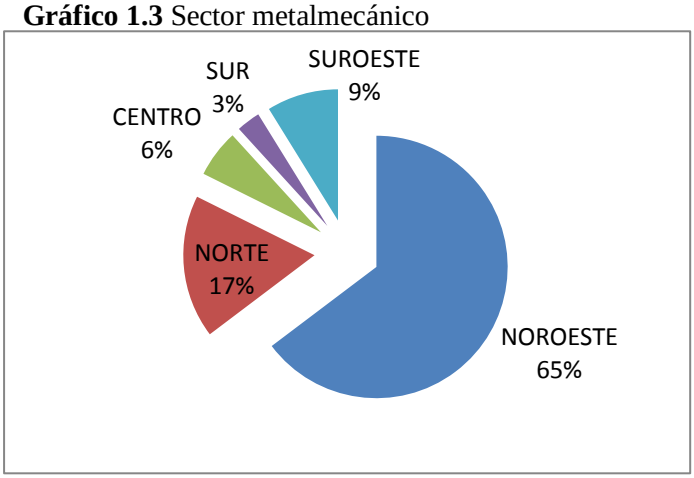
Según el grafico 1.3 se puede dar cuenta que el sector metalmecánico tiene mayor concentración en el área noroeste, por lo que es en este lugar donde existen la mayor cantidad de empresas tales como: fábricas, industrias y demás sectores, y uno de los motivos principales de porque se encuentran ubicadas un poco alejadas del perímetro urbano o centro de la ciudad, es evitar el pago excesivo de impuestos prediales y tasas municipales tanto como el S.R.I. entre otras entidades y a su vez evitan causar mayor contaminación, pero uno de los factores más importantes que llevan a estas empresas a ubicarse en este sector es el bajo costo de arriendo y la amplitud de las instalaciones.

Este sector metalmecánico emplea aproximadamente a 650 personas de la ciudad de Guayaquil, siendo así una fuente importante de trabajo.

Tabla 1.7 Sector Metalmecánico

NOROESTE	22
NORTE	6
CENTRO	2
SUR	1
SUROESTE	3
TOTAL	**34**

Gráfico 1.3 Sector metalmecánico



Elaborador por: Autoras de la investigación

Gráfico 1.4 Plano del sector de investigación

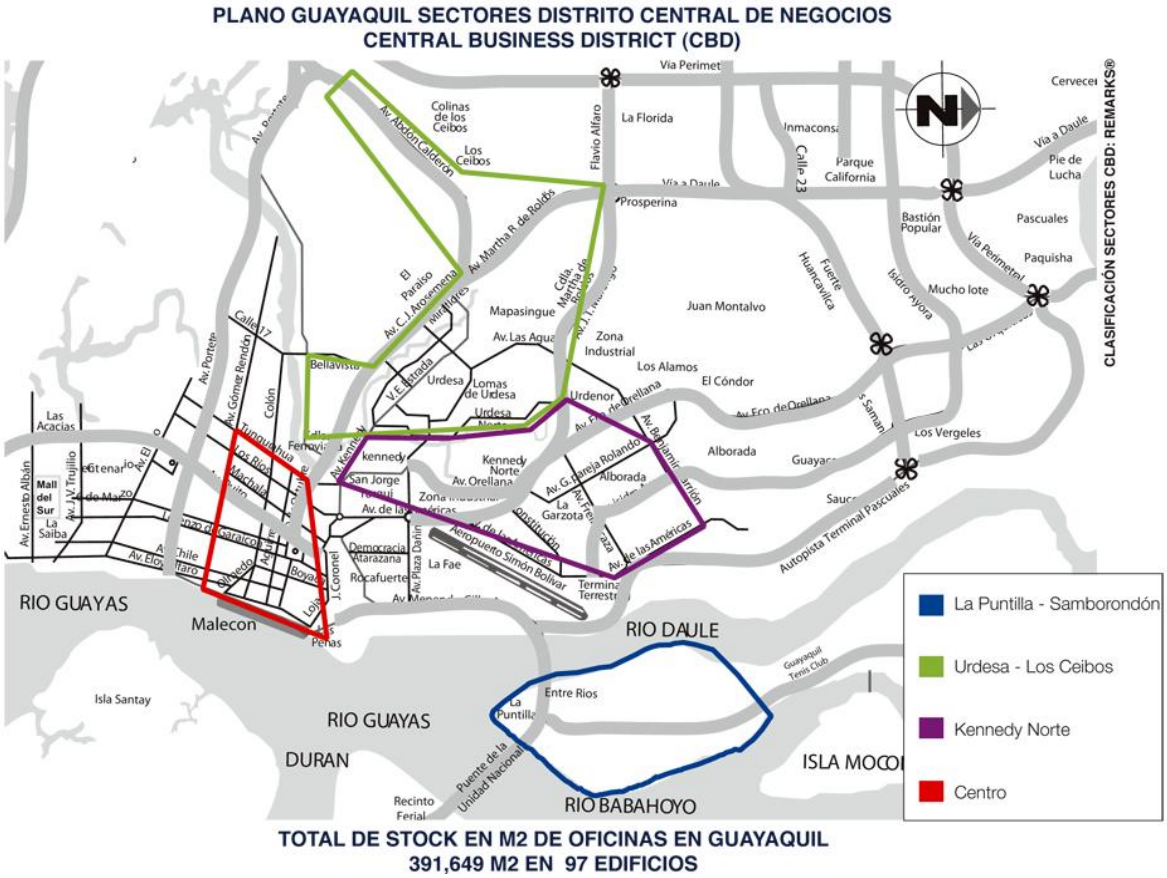
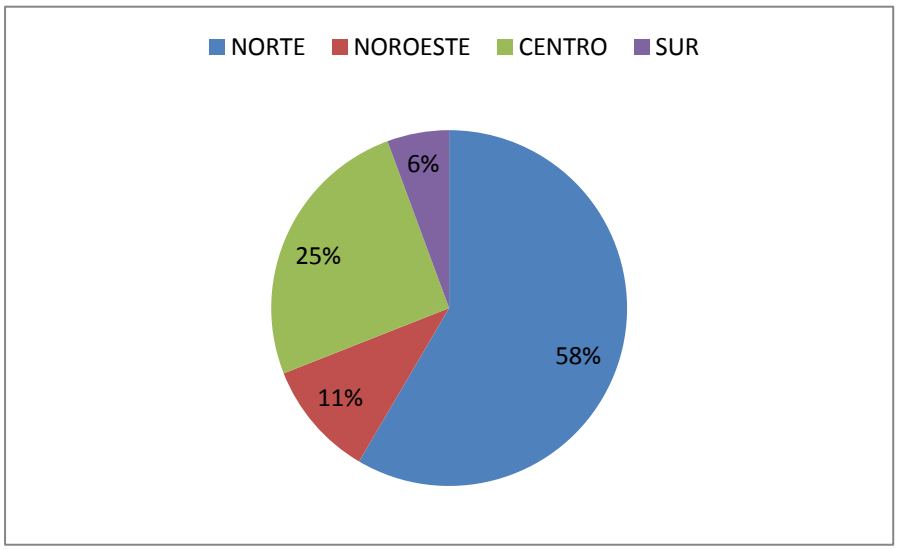


Tabla 1.8 Sector Servicios

NORTE	83
NOROESTE	15
CENTRO	36
SUR	8
TOTAL	**142**

Gráfico 1.5 Sector de servicios, distribución



Elaborador por: Autoras de la Investigación

Según nuestro grafico nos podemos dar cuenta que en el sector de servicios tiene una mayor concentración en la parte norte de la ciudad de Guayaquil, por lo que estas empresas que brindan un servicio deben estar cerca del perímetro urbano, aunque a diferencia de las metalmecánica si les corresponde cancelar valores más elevados por impuestos prediales, tasas municipales entre otros y a su vez el costo de arrendamiento es más costoso, pero así mismo los beneficios de estas empresas son muy buenos por la calidad y variedad de servicio que ofrecen.

El sector de servicios emplea aproximadamente alrededor de 2.100 personas y es una de las cuales emplea en mayor parte su capital intelectual, por lo que son sus colaboradores los que hacen la empresa por el servicio que ofrecen.

1.5Información sobre la estructura organizacional de las pymes manufactureras deservicios y metalmecánicos

1.5.1 Estructura organizacional

En el momento de iniciar un emprendimiento la estructura organizacional que solamente posee, es el emprendedor de la pymes por lo cual aun no existe divisiones departamentales, cargos, funciones etc. Por ende se ve en la necesidad de

mantenerse de la misma manera por un tiempo determinado y a medida que las pymes comiencen a crecer podría conformarse la estructura organizacional planteada.

La mejor estructura organizacional será aquella que facilite el desempeño y los aportes de sus integrantes, por lo que toda organización debe tener como propósito que sus colaboradores se sientan bien, satisfechos con las tareas que realizan, mas no que se sientan agobiados o inseguros de las funciones que realizan.

Cuando los administradores de las Pymes construyen, crean o cambian la estructura de una organización, necesitan dividir y coordinar el trabajo, asimismo crear canales de comunicación formales, determinación de responsabilidades y delegación de autoridades en cada proceso, ya sea en áreas operativas y/o administrativas, además deberá unificar todas las tareas de modo que se realicen de una manera coherente y sin equivocaciones.

Sin embargo, no existe una estructura específica para todas las empresas, sino que cada estructura se adapta según el giro, entorno, tamaño y cultura del negocio, sin embargo esta estructura se puede rediseñar por algún cambio que surja en la empresa en cualquier ámbito.

Por lo general existen tres estructuras básicas por la que una pymes podría pasar:

- **La estructura funcional**

Es la forma más idónea de organización en el trabajo, en esta estructura se delega una función a cada trabajador para cumplir con los procesos establecidos y metas planteadas.

Es decir, cada empleador tiene una función específica para la cual fue contratado y debe cumplir a cabalidad, por lo que esto implica el flujo y buen desempeño de las demás actividades que seguirán después de esa y el buen funcionamiento de la empresa y que no se produzcan cuellos de botellas, porque un actividad no se cumpla o no se la realice como se debe.

- **La estructura divisional**

Es el conjunto de actividades que pueden ser agrupadas y designadas a un departamento, cada división tiene como finalidad una atención de funciones elementales como producción, comercialización etc. Tiene como característica principal que debe poseer un área central la cual se encargue de suministrar recursos y direccionar sus respectivas funciones.

Por ende, esta estructura no es muy visible encontrarla en una pymes, porque implica un alto costo para el emprendedor.

- **La estructura matricial**

Es una mezcla de las dos estructuras antes mencionadas, por el cual en un departamento u área específica, los supervisores y/o jefes de área, poseen una autoridad de gerente, para de esta manera cumplir con objetivos y metas planteados por la institución.

En el sector metalmecánico, utiliza la estructura matricial; se justifica esta teoría por las siguientes razones:

En el área de procesos de productos terminados en varias empresas, se pudo constatar que dentro de un área específica de trabajo se subdividía en otras aéreas, donde un grupo de personas se dedicaban a una sola actividad, pero con una misma meta.

Además los jefes de planta o de área delegan funciones de autoridad hacia los supervisores que poseían un rango más bajo, para que ellos les ayuden a supervisar y de esta manera realizar un trabajo eficiente y efectivo.

Poseían departamentos administrativos, contables, financiero, recursos humanos etc. Se subdividía de esta manera para tener una mayor organización con respecto a sus

cuentas, y otro enfoque es la imagen persuasiva que les dan a sus clientes, de confianza y garantía.

El emprendedor aún no tiene sectorizado u divido su empresa en sectores departamentales

- **Filosofía organizacional**

Es importante que en los sectores de servicio como en el sector de metalmecánica existan reglas o normas, para que los trabajadores se guíen en base a estas, y de esa manera ambos puedan conducir a la empresa hacia la eficiencia deseada y obtener beneficios.

La filosofía organizacional se la podría ver como una ventaja, por lo que es una tarea difícil mantener una filosofía o cultura organizacional en la empresa, ya que todos los colaboradores de la empresa no poseen el mismo pensamiento, ni el modo de actuar, ni reaccionar ante cualquier circunstancia que se pueda presentar.

Los aspectos para lograr una filosofía organizacional, son la visión misión, valores objetivos y reglamentos internos de la empresa, para de esta manera involucrar a los trabajadores y hacerlos sentir parte fundamental de nuestra meta.

Otra manera de motivación para los trabajadores, es realizar capacitaciones con respecto a la modernización de la actualidad, para que de esta manera ellos puedan desenvolverse mejor en su área de trabajo, y en conjunto con todas sus áreas brindando una mejor atención a los clientes.

También existe la posibilidad de incentivar a los trabajadores con reconocimientos, respecto a sus méritos logrados. Esto conlleva a que los trabajadores mejoren su desempeño laboral, y de esta manera crece la empresa y el trabajador ya que se especializa mejor en un área específica.

- **Actividades Organizacionales**

Las actividades organizacionales las podemos definir como el conjunto de procesos que tienen como único objetivo alcanzar las metas propuestas por la empresa, las cuales involucran a las distintas aéreas en que están divididas cada sector.
El proceso de integración de todas las actividades que realiza o posee la empresa consiste en garantizar la consecución de los objetivos generales y minimizar en lo más posible el riesgo de alcanzar dicho objetivo.

En el sector metalmecánico nos pudimos dar cuenta que las distintas actividades organizacionales que ellos realizan, entre las principales son:

- Actividades Operativas: construcción y fabricación de materiales tanto en acero, aluminio, hierro entre otros, lo cual cada uno tiene un proceso específico para llegar a un producto final y que este sea aceptado por el consumidor o comprador.

- Actividades Administrativas: prestación de servicios profesionales, alquiler de bienes muebles e inmuebles, laboratorios médicos, entre otras.

Sin embargo, todas estas actividades organizacionales se encuentran dirigidas por el Gerente del negocio, el cual es el encargado de vigilar que todo se lleve de acuerdo a lo pactado y que todo tenga un flujo en las actividades y de esta manera la empresa crezca y aumente su producción y seguidamente su ganancia.

- **Estrategia Organizacional**

La estrategia organizacional es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una organización, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo. Además, especifica la misión, la visión y los objetivos de la empresa, y con frecuencia desarrolla políticas y planes de acción relacionados a los proyectos y programas creados para lograr esos objetivos. También asigna los recursos para implementarlos.

La estrategia organizacional está relacionada con los estudios de la organización, es un campo académico que analiza las organizaciones y lo que las hace triunfar o fracasar. Se encarga de la dirección general de una empresa. Formula una estrategia que combina los siguientes 3 procesos principales.

El primer proceso es llevar a cabo un análisis de la situación de la empresa, interna y externa, micro y macroambiental. Esto significa analizar lo que sucede con sus competidores y con cada parte interna de la empresa.

El segundo proceso consiste en la fijación de objetivos, tanto a corto como a largo plazo. Esto significa crear una visión y misión.

El proceso final es el desarrollo de un plan estratégico que proporcione detalles sobre cómo se lograrán los objetivos propuestos para la empresa.

1.6 Capital Intelectual

1.6.1 Antecedentes Conceptuales

En la década de los 90 el capital intelectual ha venido surgiendo, motivo por el cual muchos de los autores tales como Lev, Malone, Ross y entre otros han dado diferentes definiciones, pero en si el capital intelectual es un valor agregado que no se palpa, pero se manifiesta en la competitividad, rentabilidad y valor de la empresa por lo que entonces será el conocimiento, las habilidades y destrezas de los trabajadores de la organización

A continuación en la tabla 1.9, encontraremos varias definiciones del capital intelectual:

Tabla 1.9 Conceptos de Capital Intelectual

Autores	Año	Definición
Steward	**(1991)**	Define al capital intelectual como información personal, experiencias que cada ser humano posee y esto crea un valor adicional a la empresa y hace hincapié a que quien la encuentra y la sabe explotar triunfa.

LeifEdvinsson Sullivan	**(1996)**	Define al capital intelectual como algo innato que posee cada individuo, por lo que con sus ideas propias tiene la capacidad de crear nuevos procesos, inventar nuevas cosas, programas y demás metas que se proponga, y es por esta razón que el capital intelectual es uno de los activos más importantes de las empresas.
Bradley	**(1997)**	Define al capital intelectual como una riqueza que puede hacer crecer no solo a las empresas, sino también a un país siempre y cuando se lo sepa utilizar correctamente.
Jonson	**(1996)**	Define el capital intelectual como la capacidad de una empresa para aprender y adaptarse, ya que hace referencia tanto en la marca como el prestigio de sus productos.
Ross y Ross	**(1997)**	Define el capital intelectual coma la suma del conocimiento, de sus miembros y de la interpretación practica de ese conocimiento, es decir, de sus marcas, patentes y tramites".
Edvinsson	**(1997)**	Hace referencia al capital intelectual como un árbol, porque es la forma más clara y precisa de explicar que el capital intelectual no lo podemos ver, medir, contabilizar, pero que es aquella parte más importante del árbol ya que sin las raíces (capital intelectual) el árbol no da frutos, al igual que una empresa no daría ganancias.
Sveiby	**(1997)**	El capital intelectual está constituido por todos aquellos conocimientos tácitos o explícitos que generan valor económico para la empresa
Bontis	**(1998)**	La relación de causalidad entre el capital humano, relacional y organizativo
Bueno	**(2000)**	Representa la perspectiva estratégica de la cuenta y razón de los intangibles de la organización

Lev	**(2001)**	Representa las relaciones principales, generadoras de activos intangibles, entre innovación, prácticas organizativas y recursos humanos

Fuente: Datos de cada autor

En resumen, el Capital Intelectual lo podemos definir como el conjunto de Activos Intangibles de una empresa que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro.

Tabla 1.9 Componentes del Capital Intelectual

CAPITAL ESTRUCTURAL							
CAPITAL HUMANO		**ORGANIZATIVO TECNOLOGICO**		**CAPITAL RELACIONAL**			
TACITO: QUE ES DIFICIL DE SUPERAR	**EMOCIONAL OPERATIVO**	**TACITO: QUE ES DIFICIL DE SUPERAR**	**ORGANIZATIVO**	**AGENTES EXTERNOS**	**AGENTES INTERNOS**	DEFENDIBLE O NO: SEGUN EXISTAN O NO CONTRATOS JURIDICAMENTE PROTEGIBLES QUE LAS REGULEN EJEMPLO CONTRATO CON PROVEEDORES CON CLIENTES	TACITO O EXPLICITO : SEGUN ESTEN FORMALIZADAS LAS RELACIONES CON LOS DISTINTO AGENTES
	ACTITUDES		ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	CLIENTES-FIDELIDAD-LEALTAD	BUENAS RELACIONES CON: ACCIONISTAS DIRECTIVOS TRABAJADORES		
	SENTIMIENTOS		DISEÑO ESTRUCTURAL	PROVEEDORES-FIDELIDAD-LEALTAD	**NOTA:** RECURSO VALIOSO DIFICILMENTE IMITABLE Y SUSTITUIBLE POR LOS COMPETIDORES		
	MOTIVACIONES		MECANISMOS DE COORDINACION	VENDEDORES			
	COMPORTAMIENTO		COMPORTAMIENTO GRUPAL	ADMINISTRACIONES PUBLICAS			
	LEALTAD		RUTINAS ORGANIZATIVAS	Y OTROS AGENTES (MOVIMIENTOS DE CONSUMIDORES, ECOLOGISTAS)			
	AMISTAD		CULTURA CORPORATIVA	BUENAS RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PUBLICAS	**MERCADO:**		
	CONDUCTA	**EXPLICITO**	CONOCIMIENTOS DE CARÁCTER TECNICO INDUSTRIAL (PATENTES, PROPIEDADES, KNOW-HOW, SECRETO INDUSTRIAL, EXPERIENCIA TECNICA				
EXPLICITO : ES FACILMENTE SUSTITUIBLE	**OPERATIVO**				IMAGEN, LOGOTIPO		
	APTITUDES				REPUTACION		
	CAPACIDADES				ETICA		
					LA MARCA		

CAPITULO II

2. INFORMACIÓN SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES MANUFACTURERAS METALMECÁNICOS Y SERVICIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

En el desarrollo del presente capítulo se explicará la estructura organizacional de las pymes manufactureras del sector de investigación, para analizar su importancia dentro de la pyme.

2.1 Estructura organizacional

"El modelo de estructura organizacional diseñado por las PYMES, responde a las características organizacionales de tamaño, funcionalidad y operatividad de la organización, con el fin de explicar correctamente los roles de la estructura organizacional" (Alvarez, 2009)[12],la estructura organizacional será de acuerdo a las necesidades de querer permanecer en el mercado, su estructura será según la actividad económica que desarrolla y el ambiente en el cual desea evolucionar, es así que se basará la estructura organizacional del sector de investigación según la taba 2.1 en donde se describe las estructura en las que podría establecerse el sector de investigación dado.

[12] Franklin Álvarez Tesis Incidencia De La Estructura Organizacional En La Productividad Y Competitividad De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa Del Sector Gráfico Afiliado A La Cámara De La Pequeña Industria De Pichincha (Capeipi)repositorio.iaen.edu.ec

Tabla 2.1 Tipos de estructuras organizacionales

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO DE EMPRESA A LA QUE SE ACOGE
FUNCIONAL	Como su nombre mismo lo indica, se basa únicamente en las funciones de la empresa. Con esta estructura los departamentos de la organización guardan muy poca relación entre sí, porque sus funciones están delimitadas a especializarse en cada área de trabajo. Este tipo de estructura se acoge a las empresas que tienen producción a escala y la toma de decisiones está a cargo del jefe de cada departamento.	La emplean esencialmente las pequeñas empresas que ofrecen una línea limitada de productos, ya que permite aprovechar con eficiencia los recursos especializados
LINEAL	Comprende una organización poco compleja, en este tipo de estructura las decisiones las toma una sola persona: el gerente, que frecuentemente es el mismo dueño. Aquí la comunicación es directa, tanto entre el jefe y subordinados como entre los empleados y los clientes.	Es utilizada por pequeñas empresas que se dedican a la elaboración de pocos productos.
DIVISIONAL O POR PRODUCTOS	Con este tipo de estructura la empresa se divide por productos más no por funciones. Cada división elabora un producto o grupo de productos específicos y así se coordinan mejor las actividades.	Estructura favorable para empresas grandes
HIBRIDA	Es una combinación que incluye un enfoque por funciones y producto o de geografía y producto, por ser así se aplica a empresas de mayor tamaño. La toma de decisiones es centralizada.	Es utilizada cuando las empresas crecen y tienen varios productos o mercados.
MATRICIAL	Consiste en una organización por proyectos temporales y por equipos de trabajo. En esta tipo de estructura pueden existir hasta dos jefes para algunos trabajadores.	Es aplicable para empresas que trabajan por proyectos
EQUIPO	Su estructura funciona a través de equipos con metas claras y actividades coordinadas. Se caracteriza por estar conformados por personal realmente comprometido con los objetivos fijados para satisfacer a los clientes. Al trabajar en equipos se incrementa los resultados de las actividades realizadas de forma individual.	NO ESPECÍFICA
REDES	Su función está basada en herramientas de infotecnología (tecnología, internet, informática y telecomunicación) y en el uso de redes, tanto internas como las relacionadas con otras empresas, esto permite el flujo de información que incrementa el valor de la empresa. Por ser de este tipo se vuelve indispensable la confidencialidad y compromiso de sus colaboradores.	NO ESPECÍFICA
FRACTAL	Este tipo de estructura es utilizado en empresas que han notado la importancia de su recurso humano y la aportación que dan a la competitividad de la compañía. Es una estructura que rompe paradigmas y afronta las situaciones que vivimos en este nuevo siglo, basándose principalmente en dar un sentido más humano a la organización.	Empresas adaptadas a las realidades sociales, económicas y humanas actuales.

Fuente: Grupo de autoras de línea de investigación

Cada sector de las Pequeñas y Medianas empresas se acoge a un tipo de estructura distinta, esto debido al ambiente que rodea su producción, distribución y demás.

Las pymes manufactureras de químico, papel e imprentan, y de textil y confección, se ajustan a estructuras de tipo funcional, ya que es cuentan con un número considerable de trabajadores para poder operar, por lo tanto utilizan una estructura más definida, que cuenta con un organigrama institucional, y con un jefe para cada departamento.

En el caso de las pymes de reciclamiento, se utilizan estructuras de tipo lineal, con pocos productos y con poco personal para operar. Aquí, se aplica una administración más sencilla.

Las Pymes se enfrentan a muchos cambios, entre ellos los tecnológicos, que son una de sus mayores debilidades. Es por eso, que sus estructuras organizacionales deben estar ligadas a la aplicación de posibles soluciones que permitan a las pequeñas y mediana empresas escapar de la derrota. Con una estructura organizacional correctamente establecida, no sólo pueden sobrevivir a las crisis; sino que también podrán mejorar y superar a su competencia.

2.2 Filosofía organizacional

La filosofía organizacional refleja cómo quiere ser la organización en su futuro y que cómo lo va a lograr. Ésta filosofía está compuesta por misión, visión, objetivos, valores, entre otros. Una vez definida se difunde a todos los empleados para que se cumplan estas metas propuestas.

También significa una ventaja competitiva, puesto que permite a la empresa una integración efectiva; dando a cada uno de sus empleados la conceptualización de que con su ayuda la empresa puede ser más valiosa.

Al utilizar esta herramienta en la organización logramos alcanzar la eficiencia deseada y al interactuar con el entorno obtendremos bastantes beneficios.

Los siguientes aspectos son comúnmente utilizados en las organizaciones hoy en día para lograr esta filosofía.

> *"Encontramos declaraciones formales como la misión, visión, organigramas, códigos de ética, etc. A través de ellos conocemos hacia dónde va la empresa y como quiere llegar a ese fin, aprendemos los valores o conductas a seguir e involucramos a cada empleado, hacemos que se sienta valorado y sea parte de nuestro propósito. Otro aspecto importante es la capacitación y asesoría a los trabajadores, esto los hace sentir que son importantes para nosotros y saca lo mejor de ellos en sus actividades." (Herrera Ruz)*[13]

En el siguiente cuadro se puede identificar las características de culturas organizacionales que existen en América Latina, Norteamérica y Japón:

[13] es.scribd.com

Tabla 2.2 Culturas organizacionales

CULTURA LATINOAMERICANA	CULTURA NORTEAMERICANA		CULTURA JAPONESA
Permanencia de valores y actitudes basados en tradiciones culturales: por ej.. autoritarismo, dependencia y sumisión, resistencia al cambio, fatalismo, resignación, impulsividad	Nuevos valores y actitudes basados en la modernidad. Por ej. racionalismo, cambio y eficiencia, independencia y autonomía, orden y responsabilidad.	INDIVIDUALISMO	COLECTIVISMO
Actitudes pasivas, resignadas, dependientes, reforzadas por una cultura colectivista de marcos sociales extensos y autoritarios, por ej. familia, escuela, organizaciones de trabajo.	Actitudes activas, agresivas e independientes, reforzadas por una cultura individualista de marcos sociales flexibles.	EMPLEO A CORTO PLAZO	EMPLEO DE POR VIDA
Idealismo y proyectismo en el trabajo; planes no realizables y metas idealistas.	Pragmatismo y realismo en el trabajo; planes y metas concretas y alcanzables	PROCESO RÁPIDO DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN	PROCESO LENTO DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN
Individualidad como una forma de diferenciarse de los demás en posición y status.	Individualidad como una expresión de los drechos de cada persona independientemente de su posición y status	CARRERAS ESPECIALIZADAS	CARRERAS NO ESPECIALIZADAS
Valores particularistas; intereses personales sobre las obligaciones; relaciones para superarse en el trabajo; pensar a corto plazo.	Valores universalistas; las obligaciones antes que los intereses personales; habilidad y desempeño para progresar en el trabajo; pensar a alargo plazo.	MECANISMOS EXPLÍCITOS DE CONTROL	MECANISMOS IMPLÍCITOS DE CONTROL
Actitud instrumental; el trabajo es sólo un medio para satisfacer necesidades. Devaluación del trabajo manual.	El trabajo es visto como un fin en sí mismo. Todo trabajo es valioso.	PROCESO INDIVIDUAL DE TOMA DE DECISIONES	PROCESO COLECTIVO DE TOMA DE DECISIONES
Débil identificación con las organizaciones de trabajo; actitud descuidada hacia los objetivos organizacionales.	Fuerte identificación con las organizaciones de trabajo; compromiso con el logro de los objetivos.	RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL	RESPONSABILIDAD COLECTIVA
Desdén por el riesgo, la incertidumbre y la competencia.	Aceptación del riesgo y la competencia como elementos hacia la eficacia	INTERÉS "INTEGRALISTA"	INTERÉS "INTEGRALISTA"
Énfasis en guardar distancias entre personas con distintos niveles de poder y autoridad.	Énfasis en la igualdad a pesar de las diferencias de poder y autoridad.		

Fuente: www.soj.iteso.mx

2.3 Actividades organizacionales

Para (Andriani, Biasca, & Rodriguez, 2003)[14], clasifican las siguientes actividades organizacionales:

- Actividades rutinarias y Kaizen
- Actividades de mejora
- Actividades para direccionar la empresa

De cada una de ellas distinguimos los siguientes conceptos:

Actividades rutinarias y Kaizen (gerenciamiento de rutina), se refiere todas las acciones que realiza la compañía de forma diaria o rutinaria y que son el motor de la compañía. Cuando estas actividades ayuda a que la empresa mejore de poco a poco se llaman Kaisen.

Actividades de mejora, se realizan en determinadas ocasiones y encierran acciones que ayuden a la empresa a lograr una meta especifica de corto plazo. Implican actividades que sirvan para innovar la estructura de la empresa o algún procedimiento cotidiano.

Actividades para direccionar la empresa, se realizan por periodos más largos y permiten que la compañía identifique puntos clave para la toma de decisiones, como por ejemplo: en sector innovar, que producto invertir, etc.

La actividad organizacional debe de ir en función de los objetivos de la pyme, y estos últimos los definen la estrategias para su la consecución, para su explicación se ha establecido una categorización de las estrategias como se indica en la tabla 2.3 según Michael Porter, como sigue:

[14]El nuevo Sistema de Gestión para las PYMEs Un reto para las empresas latinoamericanas - Carlos S. Andriani Rodolfo E. Biasca Mauricio Rodríguez M.

Tabla 2.3 Estrategias Genéricas de Michael Porter.

ESTRATEGIAS	**BUSCA**	**APLICACIÓN**
LIDERAZGO EN COSTOS	Busca ser el productor líder en costos, y mantener los precios más bajos del mercado para obtener la mayor participación en este.	Tener un amplio control de elementos, gastos generales bajos, nulidad de desperdicios
DIFERENCIACIÓN	Busca crear un atributo fácil de percibir por los clientes pero difícil de imitar por los consumidores	Aplicar después de un estudio cuidadoso sobre necesidades del sector
ENFOQUE	Busca concentrarse en un grupo específico de clientes y ajustar o direccionar las estrategias a este sector	Se aplica cuando los consumidores tienen preferencias o necesidades distintivas

Elaborado por: las autoras de la línea de investigación

Otros autores muestran diversas estrategias competentes para la aplicación administrativa, en función de otros autores para comprar y determinar cuál se ajustaría al sector de pyme estudiado:

Tabla 2.4 Otras estrategias.

OTRAS ESTRATEGIAS	OBJETIVO	BIBLIOGRAFIA
BENCHMARKING	Busca comparar la calidad de productos, servicios y procesos de una empresa con los líderes de la industria y tomarlo como punto de referencia para mejorar sus propias operaciones.	LIBRO: ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS (LEE J. KRAJEWSKI - LARRY P. RITZMAN) (Página 223)
OUTSOURCING	O subcontratación. Busca transferir algunas actividades a otras empresas especialistas en determinadas funciones, con el fin de concentrarse en las actividades centrales de la empresa.	LIBRO: PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES JayHeizer - Barry Render (Pagina 417)
EMPOWERMENT	Busca introducir el poder y la toma de decisiones desde los niveles jerárquicos más bajos con el objetivo de mejorar la relación con los clientes y agilitar los procesos en los que se necesita tomar decisiones oportunas.	LIBRO: MANUAL DEL EMPOWERMENT Terry Wilson

Elaborado: las autoras de la línea de investigación

CAPITULO III

3. RENDIMIENTO DE LAS PYMES VS CAPITAL INTELECTUAL

En el presente capítulo se definirá el concepto de capital intelectual y la relación, que según el estudio de campo realizado, su verificación ayudará a establecer su clasificación para establecer si contribuyen o no a la consecución de metas y/u objetivos de la pyme del sector estudiado.

3.1 Componentes del capital intelectual.

Según la definición de muchos autores el capital intelectual tiene más componentes que solo el capital humano, guiados por Eduardo Bueno en el modelo intellectus se elaboró la tabla 3.1.

TABLA 3.1 Componentes del capital intelectual

COMPONENTES DEL CAPITAL INTELECTUAL							
CAPITAL HUMANO		CAPITAL ESTRUCTURAL		CAPITAL RELACIONAL			
TÁCITO : DIFIIL DE SUPERAR	EMOCIONAL OPERATIVO	TÁCITO : DIFÍCIL DE SUPERAR	ORGANIZATIVO	AGENTES EXTERNOS	AGENTE INTERNOS	DEFENDIBLE O NO: SEGÚN EXISTAN O NO CONTRATOS JURIDICAMENTE PROTEGIBLES QUE LAS REGULEN (EJEMPLO CONTRATO CON PROVEEDORES O CON CLIENTES)	TÁCITO O EXPLÍCITO : SEGÚN ESTEN FORMALIZADAS LAS RELACIONES CON LOS DISTINTO AGENTES
	ACTITUDES SENTIMIENTOS		ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	CLIENTES - FIDELIDAD - LEALTAD	BUENAS RELACIONES CON: ACCIONISTAS DIRECTIVOS TRABAJADORES		
	MOTIVACIONES		DISEÑO ESTRUCTURAL MECANISMOS DE COORDINACIÓN	PROVEEDORES - FIDELIDAD - LEALTAD	NOTA: RECURSO VALIOSO DIFICILMENTE IMITABLE Y SUSTITUIBLE POR LOS COMPETIDORES SI LA EMPRESA ES CAPAZ DE APROPIARSE DE SUS RENTAS LE PERMITIRÁ LA GENERACIÓN DE VENTAJAS COMPETITIVAS SUSTENTABLES EN EL TIEMPO		
	LEALTAD		COMPORTAMIENTO GRUPAL	VENDEDORES	MERCADO:		

	AMISTAD		RUTINAS ORGANIZATIVAS	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	IMAGEN, EL LOGOTIPO		
	CONDUCTA		CULTURA COOPORATIVA SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL	Y OTROS AGENTES (MOVIMIENTOS DE CONSUMIDORES, ECOLOGISTAS)	REPUTACIÓN		
COMPONENTES DEL CAPITAL INTELECTUAL							
CAPITAL HUMANO		CAPITAL ESTRUCTURAL		CAPITAL RELACIONAL			
EXPLÍCITO: ES FÁCILMENTE SUSTITUIBLE	OPERATIVO	EXPLÍCITO	TECNOLÓGICO	BUENAS RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	ÉTICA		
			CONOCIMIENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO INDUSTRIAL (PATENTES, PROPIEDADES, KNOW-HOW, SECRETO INDUSTRIAL, EXPERIENCIA TÉCNICA)		LA MARCA		

Elaborado: Coautoras línea de investigación

3.2 Análisis de campo

En esta sección se detallará los resultados de las encuestas realizadas al sector de investigación, la población se detalla en la tabla 3.2.

Tabla 3.2 Población de las Pymes en la ciudad de Guayaquil

Sectores	# Empresas por Sector	EMPRESAS POR GRUPO	% Participación
Comerciales	209	209	29%
Explotación de minas y canteras	3	138	19%
Minerales no metálicos	5		
Automotriz	10		
Agricultura y ganadería	16		
Madera	20		
Maquinaria y equipo	26		
Alimentos y bebidas	58		
Metalmecánico	34	177	24%
Servicios	143		
Papel e imprenta	24	14	16%
Químico	49		
Reciclamiento	5		
Textiles y confección	36		
Hoteles y restaurantes	5	93	13%
Plástico y caucho	32		
Construcción	13		
Transporte almacenamiento y comunicaciones	23		
Otras industrias manufactureras	3		
Sin actividad comercial	17		

Fuente: Capig

Según la base de datos obtenida por la CAPIG (Cámara de la pequeña empresa Industria de Guayaquil), en total en la ciudad de Guayaquil existen 731 empresas de las cuales la presente investigación se basa en los sectores de servicios y metalmecánica como se muestra en la tabla por el cual contamos con un 24% de participación que se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 3.3 Total de Pymes Manufactureras de la ciudad de Guayaquil

SECTORES	EMPRESAS SEGUN DATA CAPIG
Metalmecánico	34
Servicios	142
TOTAL	176

Fuente: Capig

3.2.1 Cuantificación de la muestra

En función de la tabla 3.4 se establecerá la muestra para determinar la tendencia del sector de investigación por medio de la siguiente fórmula:

$$\mathbf{n} \quad \frac{N Z^2 p(1-p)}{(N-1)e^2+Z^2 p(1-p)}$$

En donde:

Tabla 3.4 Siglas para el cálculo de la muestra

Siglas	Descripción	Datos
N	Población	176
Z	Nivel de Confianza	0,9
e	Error estándar	0,05
p	Porcentaje de probabilidad de que utilicen el producto	0,6
q	Porcentaje de probabilidad de que no utilicen el producto	0,4

$$\mathbf{n} \quad \frac{34.2144}{0{,}4375 \quad + \quad 0{,}1944}$$

$$\mathbf{n} \quad \frac{34{,}2144}{0{,}6319}$$

$$\mathbf{n} \quad 54{,}14527615$$

Siendo la muestra un total de 54 empresas, distribuidas según como se detallan en la tabla 3.6:

Tabla 3.5 Distribución de la muestra

SECTORES	MUESTRA
Metalmecánico	14
Servicios	40
TOTAL	54

3.3 Análisis de los resultados

A continuación de explicará los resultados obtenidos del proceso de levantamiento de información por sector:

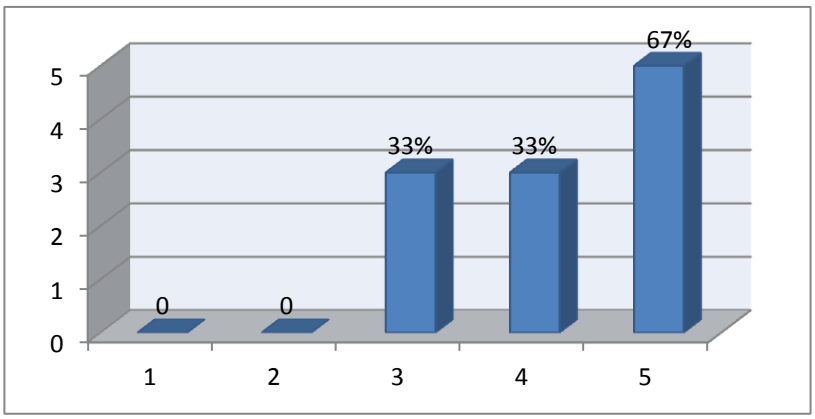
3.3.1 Sector Metalmecánico

Sobre el total de 14 empresas el objetivo central es:Conocer cuáles son las características y clases determinadas de las Pymes manufactureras de la ciudad de Guayaquil, los resultados de la tabulación se encuentran en el anexo 2.

- **Evaluación de desempeño**

En gráfico 3.1demuestra que el 67% de las empresas del sector, están completamente de acuerdo respecto a que exista evaluación periódica del desempeño intelectual.

Gráfico 3.1 Evaluación de desempeño- sector metalmecánico



En general todas concluyeron que es benéfico para la empresa realizar estas evaluaciones por los siguientes motivos:

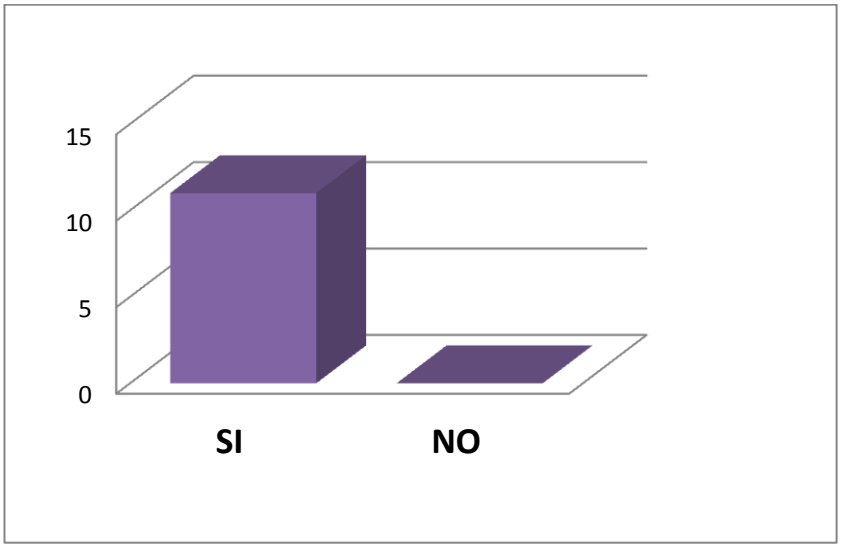
1. Medir el rendimiento
2. Estimular al Empleado
3. Medir Capacidades

- **Plan de capacitación**

El gráfico 3.2 muestra que todas las empresas están de acuerdo que el tener un plan de capacitación continua mejora sus procesos de producción, pero el sector manifiesta que la relevancia para esta planificación se encuentra centrada en las siguientes variables:

1. Seguridad Industrial
2. Contra Incendio

Gráfico 3.2 Plan de capacitación continua-sector metalmecánico



Esta importancia de la capacitación en el sector se debe a leyes de orden gobiernistas, que obligan a las empresas, de referencia las canteras, a que se encuentren cumpliendo don una cantidad mínima de capacitación, las obligan a tomar precauciones en la empresa.

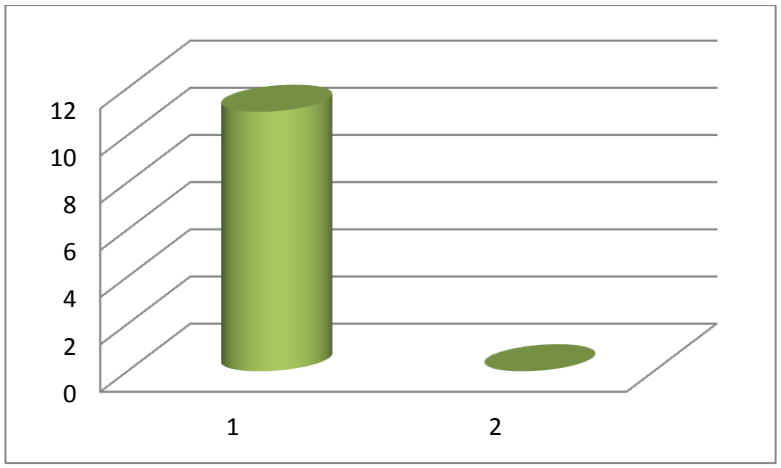
- **Ventajas competitivas**

El gráfico 3.3 consideran que el conocimientos de carácter técnico o industrial, sumado a la experiencia y experticia del personal forma parte fundamental para

crear ventajas competitivas, están de acuerdo que entre las más importante a las que se refiere están:

1. Éxito en la empresa puesto que los conocimientos son claves para lograrlo
2. Permite estar preparado para la competencia
3. Logra que la empresa pueda ser competitiva

Gráfico 3.3 Ventaja competitiva-sector metalmecánico



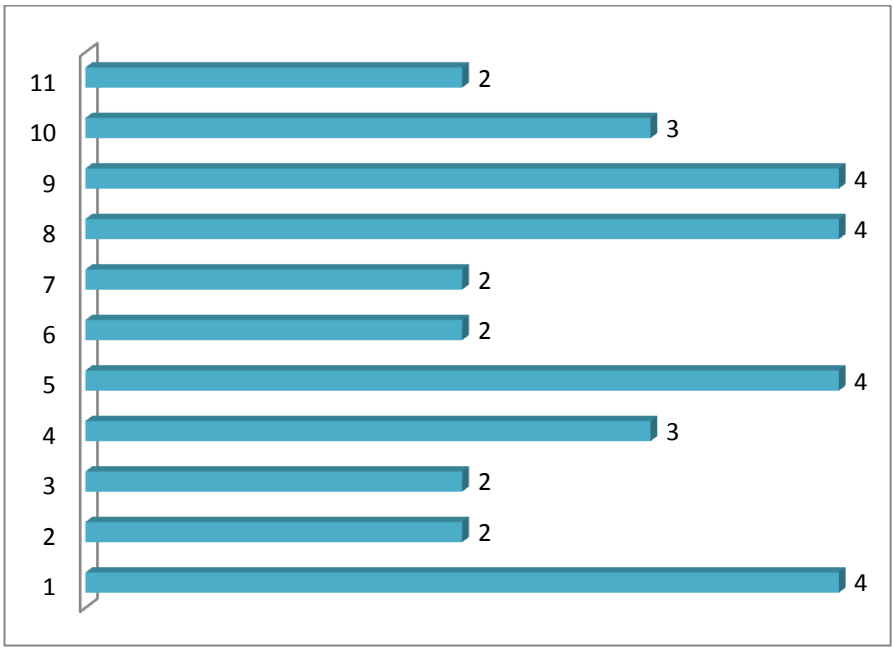
Estas empresas poseen percepción de que el conocimiento tácito de su mano de obra es aquel que brinda las herramientas necesarias para poder lograr la creación de ventajas competitivas, por ser un sector muy reducido, una equivocación trae errores con repercusión a nivel social, por lo que tienen que ser más cuidadosos, en su toma de decisiones.

- **Aspectos para contratar personal**

El gráfico 3.4claramente muestra que las empresas de este sector tienen alto interés en las características del capital humano de carácter tácito que son más difíciles de superar, entre las que consideran como principales se tiene:

1. Flexibilidad ante los cambios
2. Ética y Lealtad
3. Experiencia en el área de trabajo
4. Acepta críticas

Gráfico 3.4 Aspectos relevante para contratación-sector metalmecánico



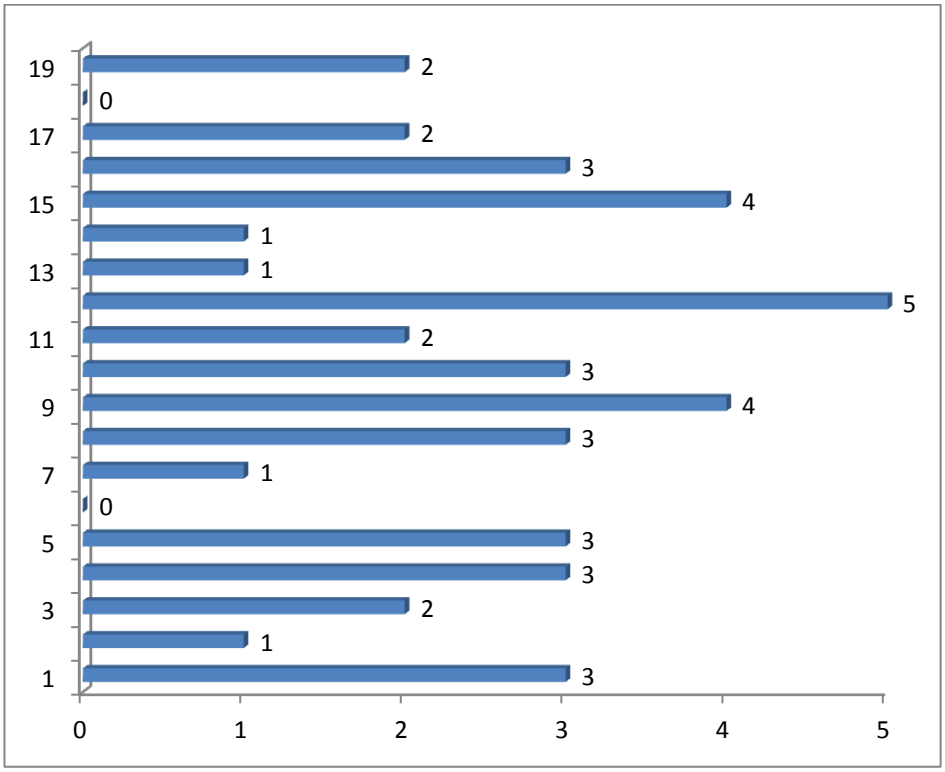
Las características principales descritas son motores básicos para su correcto desenvolvimiento, al ser un sector de explotación de recurso, el adaptarse a los cambios es lo más importante, seguido de la lealtad factores tácitos organizativos fundamentales para poder mantener el KnowHow de la compañía, como los supieron comunicar en el levantamiento de la información.

- **Aspectos administrativos**

El gráfico 3.5 se observar que un porcentaje minoritario de la muestra pudo contestar qué característica toma en cuenta antes de contratar a su personal administrativo, las demás tienen relativa importancia por el área operativa. Esta compañía consideró fundamental empelados que cumplan con las siguientes características del capital humano de manera explícita:

1. Acepta críticas
2. Experiencia en el área de trabajo
3. Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
4. Actitudes positivas en las relaciones interpersonales
5. Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivo

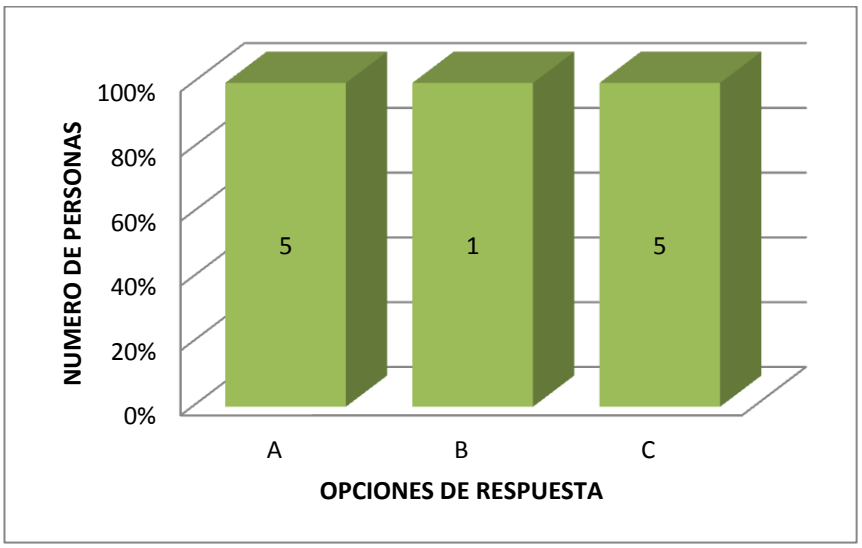
Gráfico 3.5 Aspectos relevante para contratación- área administrativa-sector metalmecánico



- **Características de los logros**

El gráfico 3.6 muestra que el 100% de las empresas de uno de los sectores de investigación consideran que los logros y metas alcanzados se deben en su mayoría a los conocimientos, aptitudes, destrezas del personal que tienen laborando en sus empresas.

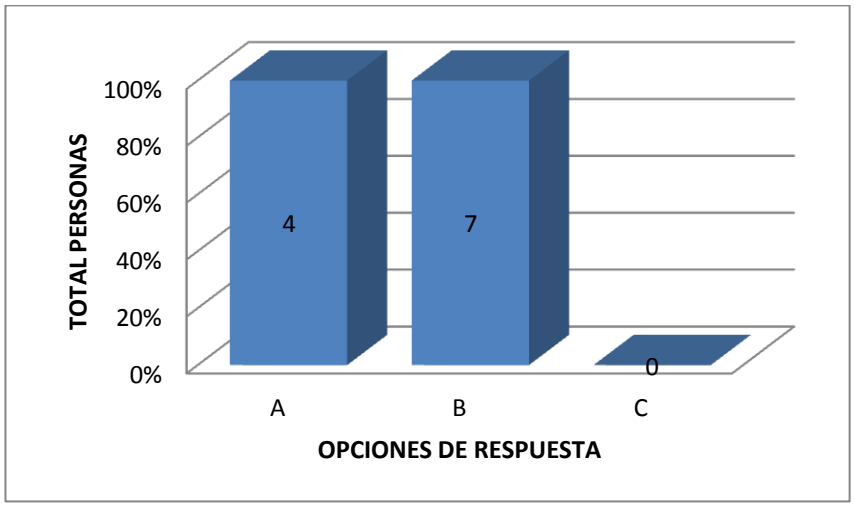
Gráfico 3.6 Logros alcanzados-sector metalmecánico



- **Valor de capacitación anual asignado**

En Gráfico 3.7 el 67% de las empresas del sector, invierten alrededor de $500 - $1.000, considerando que existe el 66% de ellas que no consideran entre su presupuesto al personal administrativo, siendo el 33% la que invierte entre $ 0 – $500.

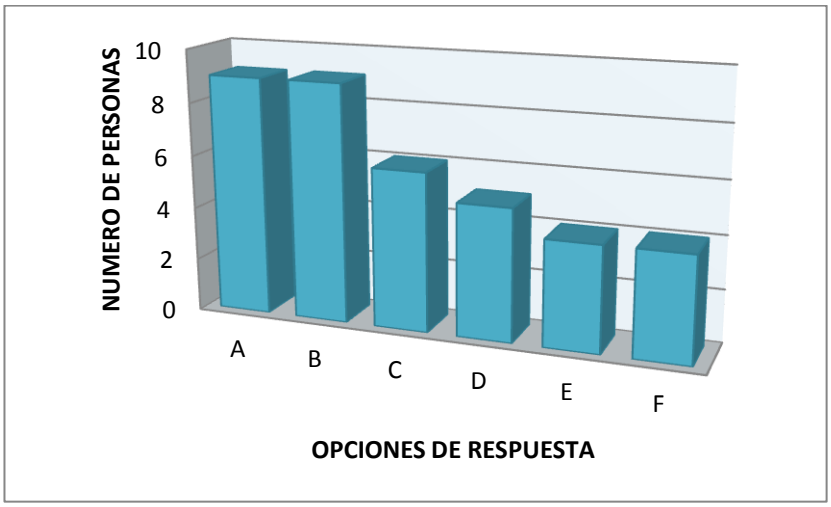
Gráfico 3.7 Asignación de capacitación-sector metalmecánico



La información sobre los cursos, que en su gran mayoría imparte, son aquellos que dictan las cámaras de comercio y la pequeña industria, considerando como observación no se le da la importancia al entrenamiento del personal, por lo que se puede decir que se existe total desconocimiento de una cultura corporativa.

- **Planificación estratégica**

Gráfico 3.8 Planificación estratégica-sector metalmecánico



En Gráfico 3.8 se observa que las empresas pertenecientes a este sector carecen en su totalidad de una estructura organizativa completa, no poseen manuales de función ni tienen planes estratégicos por escrito, se pudo observar que poseen planes empíricos que han ido desarrollando a lo largo de sus años en la compañía como son:

1. Convocatorias al personal para informar cambios.
2. Constantes reuniones para planificar a futuro las actividades.
3. Órdenes Superiores con Cronograma de Trabajo.

Herramientas que han acogido en la constante operación, notándose la falta de organización en los procesos.

- **Inversión en tecnología**

Aunque el proceso de capacitación continua, la asignación de capacitación a su personal y la planificación estratégica exista en mínima presencia en las pymes del sector, todos consideran que la inversión tecnológica fortalece el buen desempeño de la producción, y no asocian la parte de capacitación del personal en la nueva tecnología.

- **Características de lealtad**

La información de esta característica sirve para conocer si la empresa valora los agentes externos referentes al Capital Relacional- clientelar y los aspectos que generan lealtad y satisfacción hacia los clientes y proveedores según las empresas de este sector fueron:

1. Calidad en la prestación de servicio y mejorar continuamente
2. Calidad de Servicio
3. Rapidez y calidad de atención

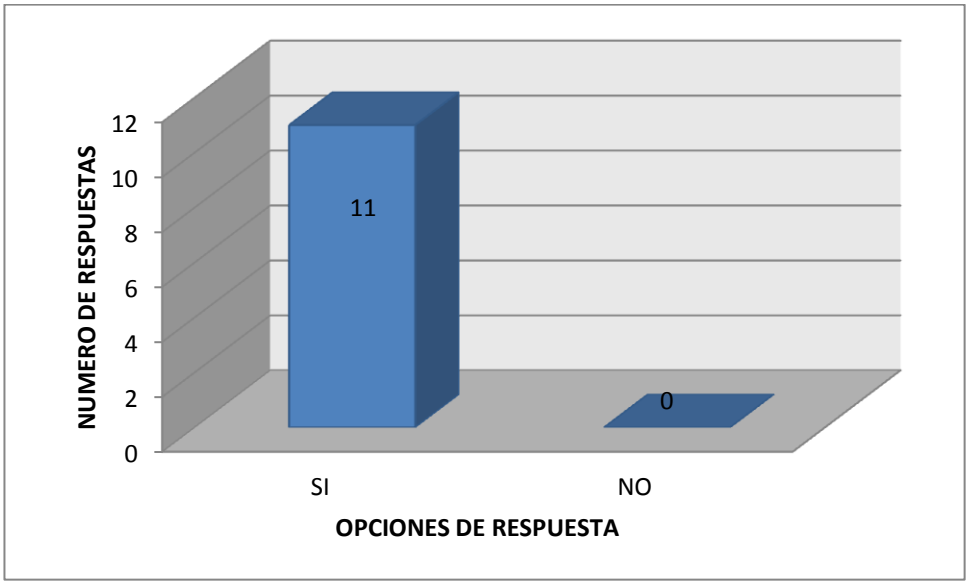
Lo que muestra que aunque desconocen que estos aspectos forman parte de los componentes del Capital intelectual si son practicados como características

fundamentales para poder tener excelente relación con elementos importantes dentro del circulo de la compra – venta.

- **Conocimiento del capital intelectual**

En gráfico 3.9 se observa que las empresas encuestadas poseen conocimientos de lo que significa el capital. En donde el capital intelectual, según lo que describen en el formulario, tienen la concepción de que sólo radica en los conocimientos que posee el empleado.

Gráfico 3.9 Conocimiento del concepto-sector metalmecánico



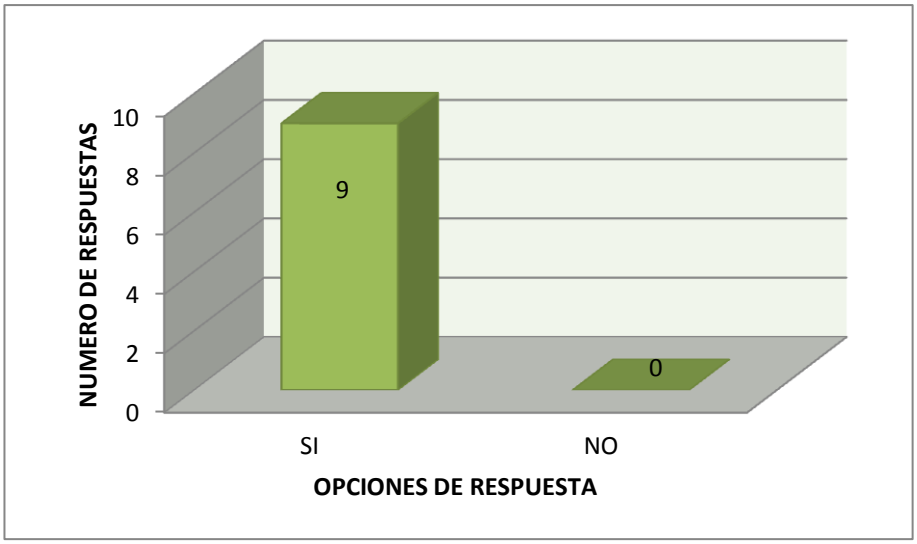
Los componentes como el Organizativo - Tecnológico y el Capital Relacional es totalmente desconocido como parte de su integración con el concepto del capital intelectual.

- **Capital intelectual como activo de la empresa**

En Gráfico 3.10se observa que el 100% de las empresas consideran relevante que la compañía cuide su personal, lo relación como un instrumento para producir, aunque no lo nombran como un activo, pero el concepto que le dan, aunque no lo conozcan, es un activo, los motivos se detallan a continuación:

1. Porque son conocimientos de experiencia con los que cuenta la empresa para desarrollar las operaciones.
2. Porque mueven la compañía
3. Porque sus conocimientos tienen que ser transmitidos

Gráfico 3.10 Relación del concepto capital intelectual con su activo-sector metalmecánico

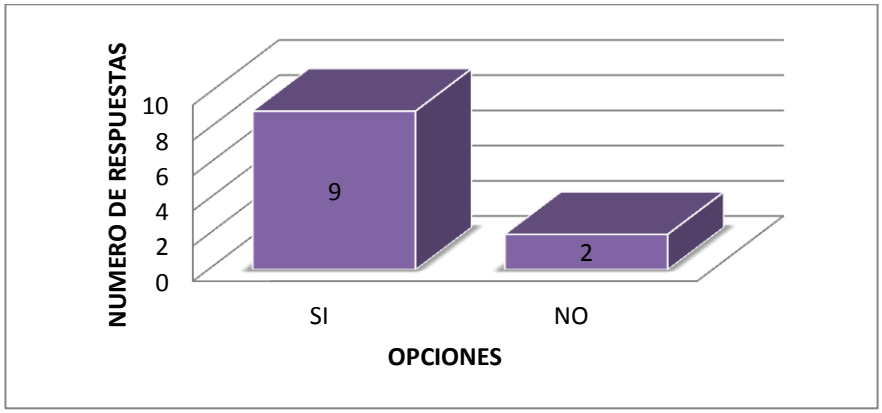


Especialmente en este sector que es de mayoría operativo, donde la experiencia y la transmisión de conocimientos son factores principales para poder ejercer los procesos de la compañía el componente tácito del Capital humano es sumamente valorado.

- **Mejoramiento del capital intelectual actual**

En Gráfico 3.12 el 80% consideran que no debe ser incrementado, aluden a que aunque consideran que es recomendable, el presupuesto no lo permite, sólo el 20% considera que es fundamental siempre tener personal que pueda cubrir vacantes instantáneamente por las consecuencias que podrían tener al perder frente a un mercado competitivo.

Gráfico 3.11 Capital intelectual existente-sector metalmecánico



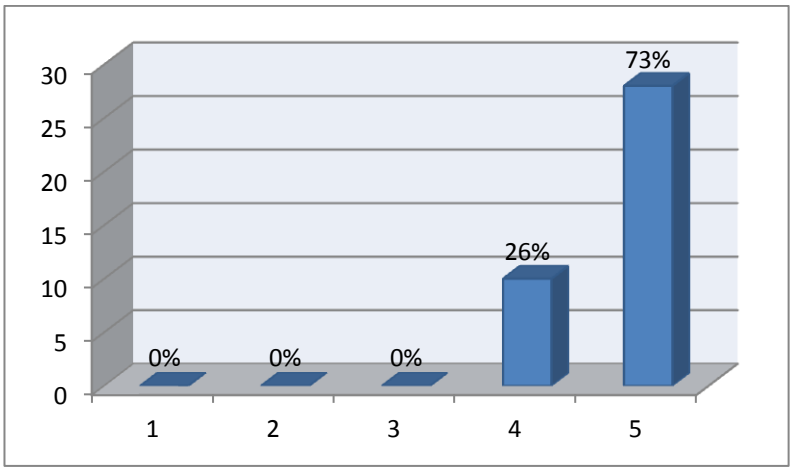
3.3.2 Sector Servicio

Sobre el total de 40 empresas el objetivo central es: Conocer cuáles son las características y clases determinadas de las Pymes manufactureras de la ciudad de Guayaquil, los resultados de la tabulación se encuentran en el anexo 3.

- **Evaluación de desempeño**

En gráfico 3.12 demuestra que el 73% de las empresas del sector, están completamente de acuerdo respecto a que exista evaluación periódica del desempeño intelectual.

Gráfico 3.12 Evaluación de desempeño- sector servicios



En general todas concluyeron que es benéfico para la empresa realizar estas evaluaciones por los siguientes motivos:

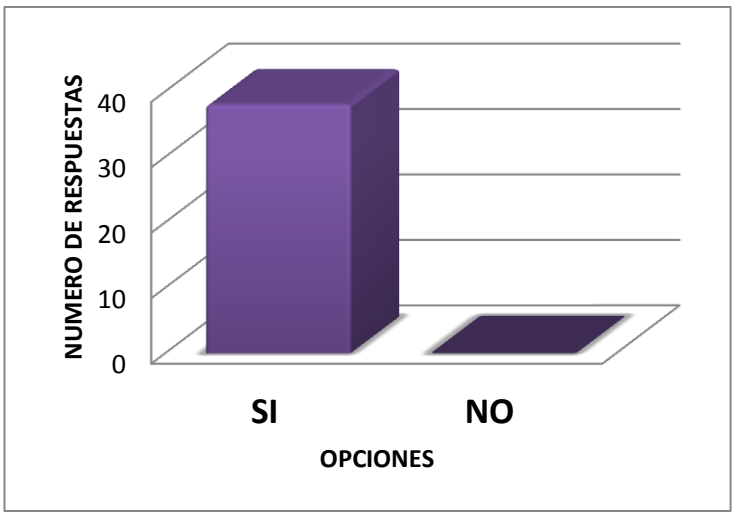
1. Medir el rendimiento
2. Estimular al Empleado
3. Medir Capacidades

- **Plan de capacitación**

El gráfico 3.13 muestra que todas las empresas están de acuerdo que el tener un plan de capacitación continua mejora sus procesos de producción, pero el sector manifiesta que la relevancia para esta planificación se encuentra centrada en las siguientes variables:

1. NIIF para pymes
2. Servicio al cliente
3. Contra Incendio
4. Introducción a la seguridad industrial
5. Ventas
6. Logísticas
7. Impuesto
8. SRI
9. Desarrollo y asesoramiento de Proyectos
10. Liderazgo
11. Marketing
12. Poder de conocimientos

Gráfico 3.13 Plan de capacitación continua- sector servicio



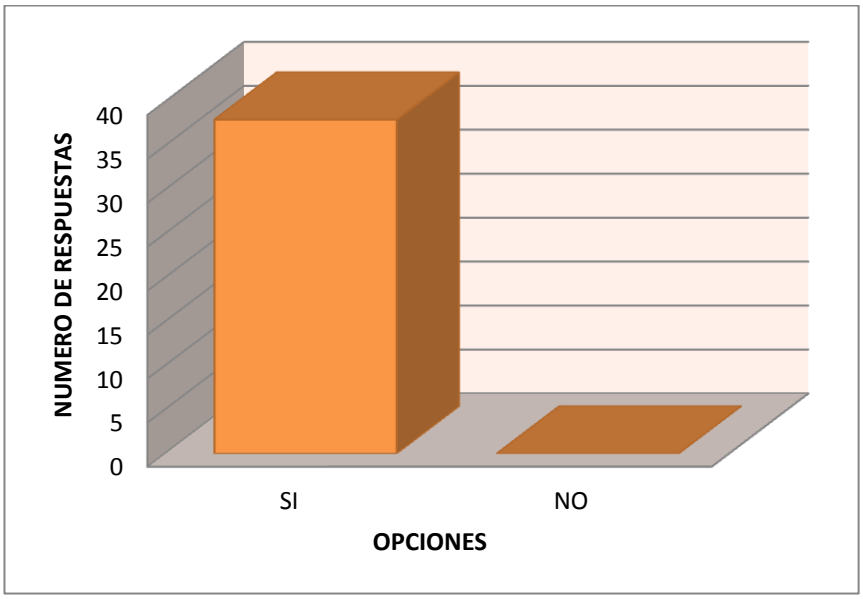
- **Ventajas competitivas**

El grafico 3.14muestra que el 100% (38) de la empresas entrevistadas consideran que el conocimientos de carácter técnico, sumado a la experiencia y experticia del personal forma parte fundamental para crear ventajas competitivas entre las mencionadas tenemos:

1. Éxito en la empresa puesto que los conocimientos son claves para lograrlo
2. Permite estar preparado para la competencia
3. Logra que la empresa pueda ser competitiva
4. Atrae más clientes

Podemos concluir que estas empresas poseen percepción de que el conocimiento tácito es aquel que brinda las herramientas necesarias para poder lograr la creación de ventajas competitivas, ya que por ser un sector muy atractivo, una equivocación trae errores con repercusión a nivel social, por lo que tienen que ser meticulosos en su trabajo.

Gráfico 3.14 Ventaja competitiva- sector servicio



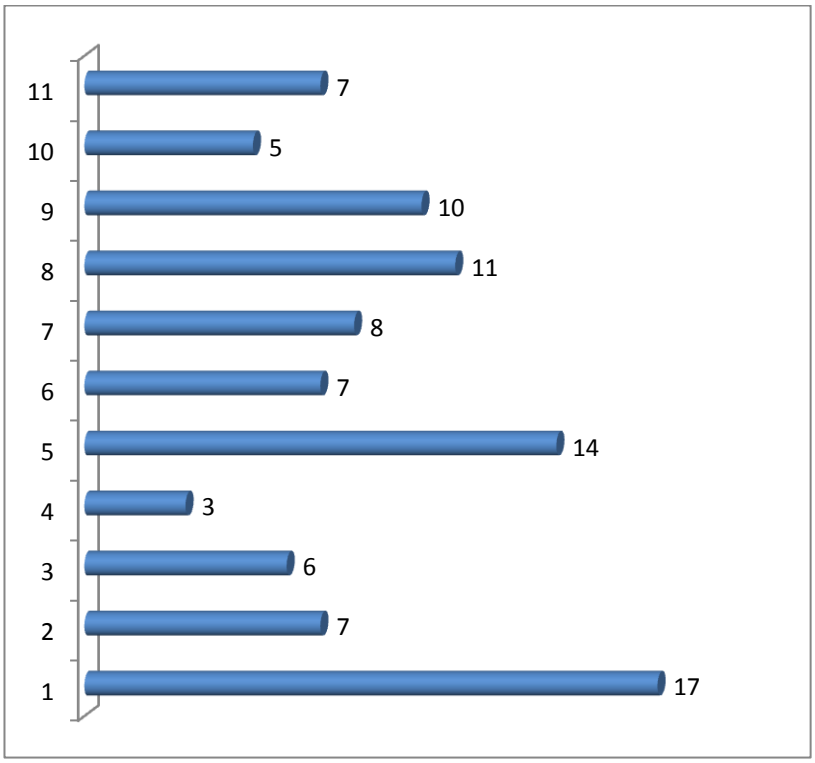
- **Aspectos para contratar personal**

El gráfico 3.15 claramente nos muestra que las empresas del sector servicio muestran alto interés en las características del capital humano de carácter tácito que son más difíciles de superar las cuales citamos las siguientes:

1. Flexibilidad ante los cambios
2. Ética y Lealtad
3. Comprometido con la calidad del trabajo
4. Acepta críticas

Puesto que estas características principales son motores básicos para su correcto desenvolvimiento en la empresa, por ser un sector de explotación de capital intelectual, por lo que tienen que estar constantemente actualizados a los cambios y reformas del país, según nos supieron manifestar.

Gráfico 3.15 Aspectos relevante para contratación – sector servicio

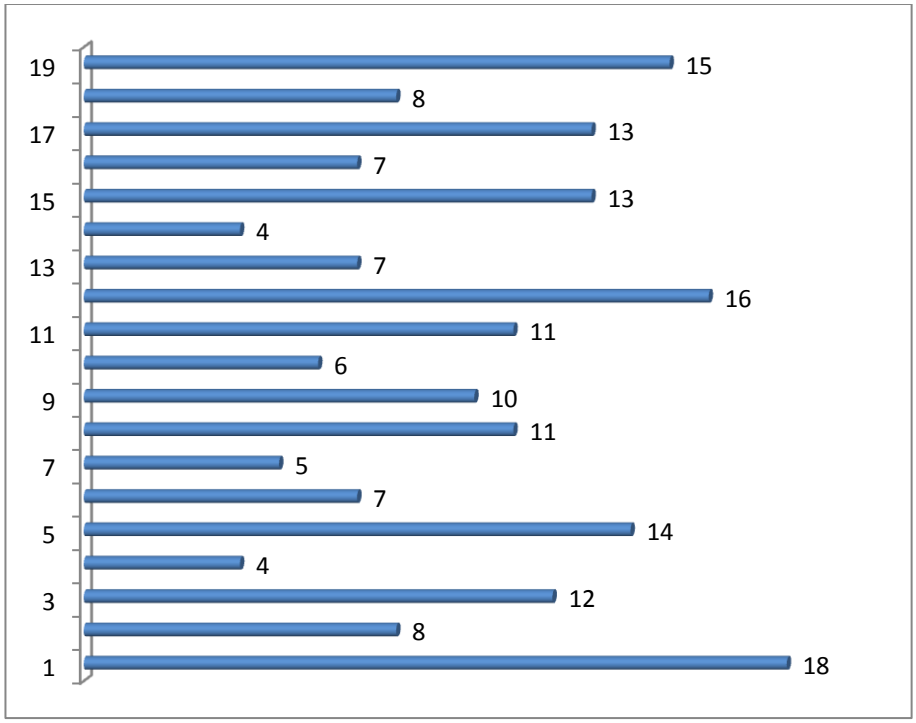


- **Aspectos administrativos**

El gráfico 3.16 se puede observar que la mayoría de las empresa encuestadas se preocupan más del área administrativa, por lo que es un sector servicios que más trabaja en dicha área, la misma que consideran fundamental al momento de seleccionar personal como son las siguientes:

1. Experticia en el manejo de herramientas.
2. Perseverante.
3. Proactivo.
4. Capacidad para coordinar grupos de trabajo.
5. Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.

Gráfico 3.16 Aspectos relevante para contratación- área administrativa – sector servicio

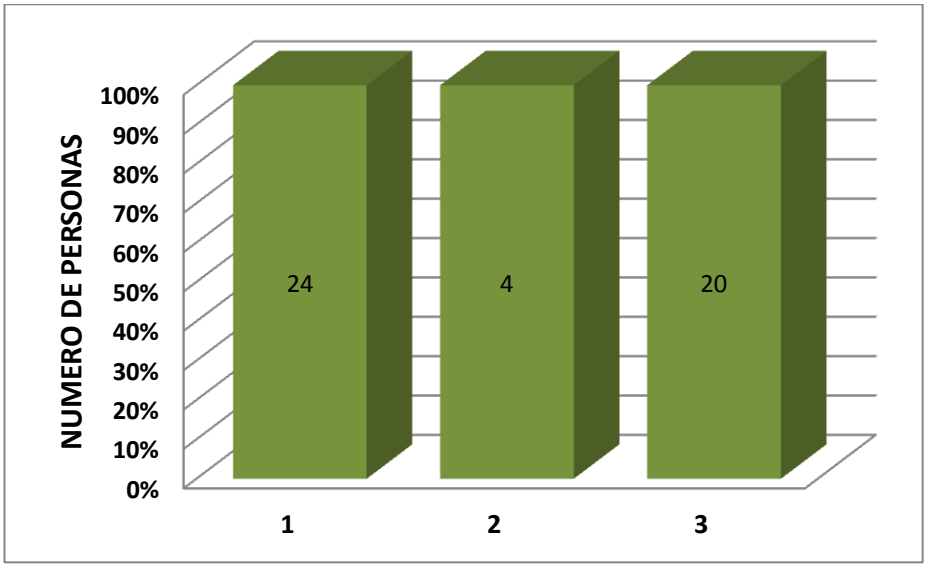


- **Características de los logros**

El gráfico 3.17 muestra que el 66% (25) de las empresas encuestadas del sector servicio consideran que los logros y metas alcanzados se deben en su mayoría a los conocimientos, aptitudes, destrezas del personal que tienen laborando en sus instalaciones y un 58% consideran que se debe a los procesos, técnicas, métodos y programas con los que cuenta la institución, por lo que estas empresas alegaban que sus procesos o técnicas al momento de su trabajo era lo que llevaba a la empresa a cumplir con sus metas u objetivos planteados, mientras que un 4 empresas consideraban que sus logros se debían a su marca y a sus clientes deleitados, por lo que ya tenían algún tiempo posesionados en el mercado laborar lo que los hacía tener una clientela fija y satisfecha, pero esto no debe ser suficiente.

Sin embargo, estas empresas siguen invirtiendo en innovación y en capacitar a su personal que es su mayor activo

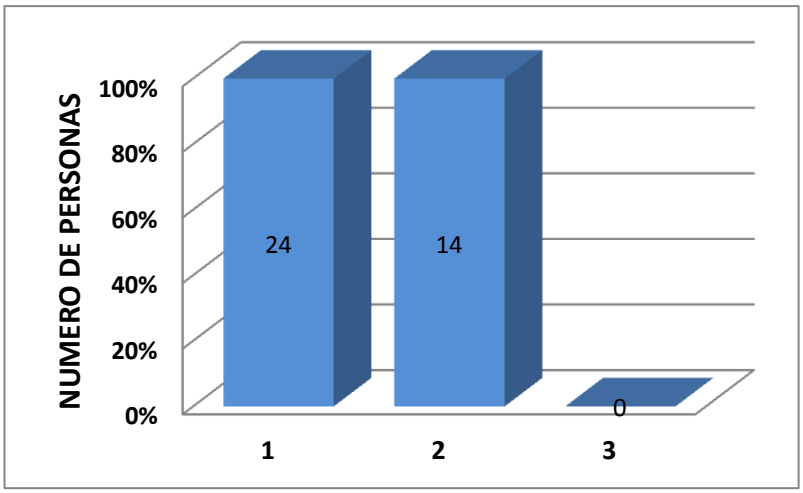
Gráfico 3.17 Logros alcanzados – sector servicio



- **Valor de capacitación anual asignado**

En Gráfico 3.18 podemos concluir que el 64% es decir 24 de las empresas del sector servicio entrevistadas, gastan alrededor de $0 - $500, mientras que el 36% es decir 14 de 38 invierte entre $ 500 – $1000, aun cuando estas empresas toma en cuenta característica en su personal administrativos y por las entrevista pudimos constatar que los cursos que en su gran mayoría imparten son aquellos dictados por la cámara de comercio del guayas , Servicio de Rentas Internas y Colegio Contadores del Guayas, y con esto pudimos constatar que no se le da la debida importancia a la capacitación del personal.

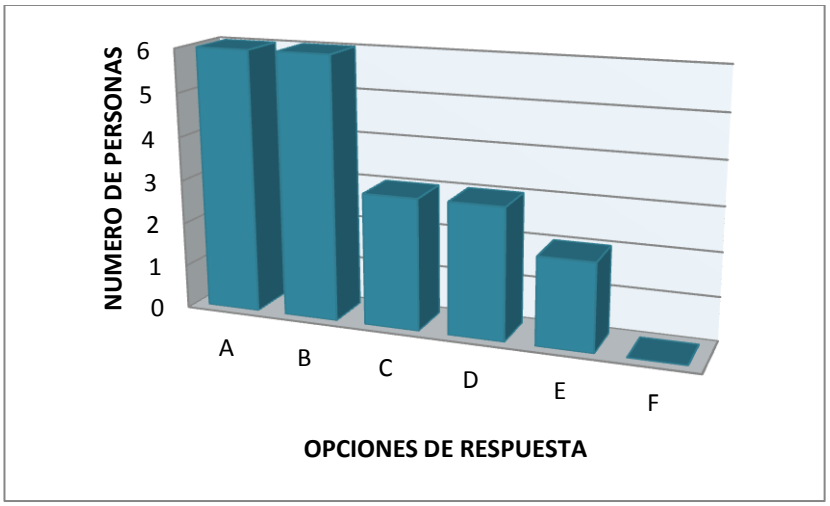
Gráfico 3.18 Asignación de capacitación – sector servicio



La información sobre los cursos, que en su gran mayoría imparte, son aquellos que dictan las cámaras de comercio y la pequeña industria, considerando como observación no se le da la importancia al entrenamiento del personal, por lo que se puede decir que se existe total desconocimiento de una cultura corporativa.

- **Planificación estratégica**

Gráfico 3.19 Planificación estratégica – sector servicio



- **Inversión en tecnología**

En su totalidad las empresas del sector de servicios afirman, que es importante la inversión en tecnología por la cual destaca los siguientes criterios:

- Innovación en los programas y sistemas, por ende es una ventaja competitiva que les ayuda a una mejor organización y visualización hacia sus clientes.
- Se considera que la inversión tecnológica fortalece el buen desempeño de la producción.

- **Características de lealtad**

La información de esta característica sirve para conocer si la empresa valora los agentes externos referentes al Capital Relacional- clientelar y los aspectos que generan lealtad y satisfacción hacia los clientes y proveedores según las empresas de este sector fueron:

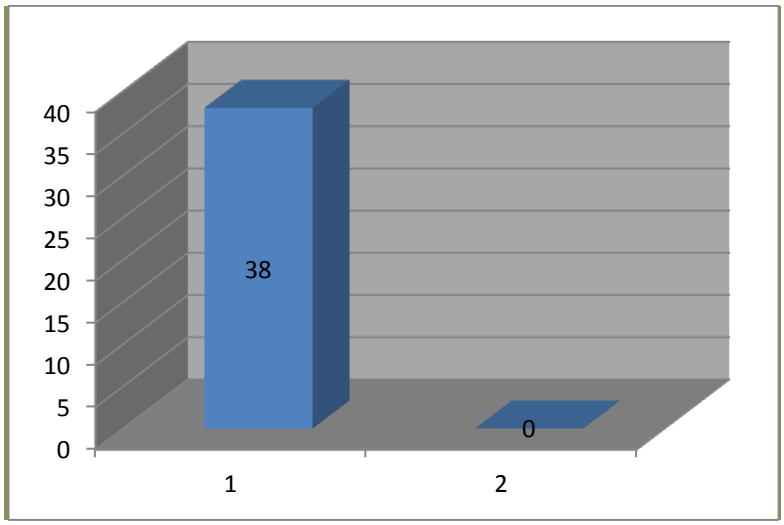
1. Calidad en la prestación de servicio y mejorar continuamente.
2. Calidad de Servicio.
3. Rapidez, eficiencia y calidad de atención.
4. Precios bajos, descuentos, entre otros.
5. Facilidades de pago (contado/diferido).
6. Buena presentación del producto.

Lo que muestra que aunque desconocen que estos aspectos forman parte de los componentes del Capital intelectual si son practicados como características fundamentales para poder tener excelente relación con elementos importantes dentro del circulo de la compra – venta- prestación de servicios.

- **Conocimiento del capital intelectual**

En gráfico 3.20 se observa que las empresas encuestadas poseen conocimientos de lo que significa el capital. En donde el capital intelectual, según lo que describen en el formulario, tienen la concepción de que sólo radica en los conocimientos que posee el empleado.

Gráfico 3.20 Conocimiento del concepto – sector servicio

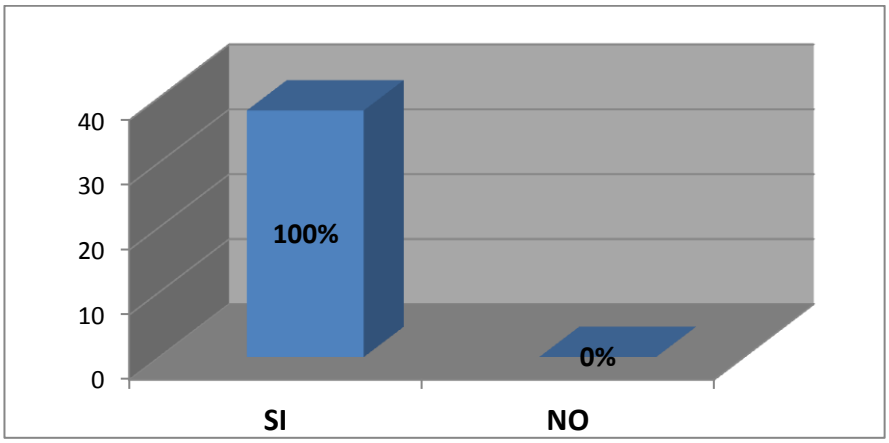


- **Capital intelectual como activo de la empresa**

En Gráfico 3.21 se observa que el 100% de las empresas consideran relevante que la compañía cuide su personal, lo relaciona como un instrumento para producir, aunque no lo nombran como un activo, pero el concepto que le dan, aunque no lo conozcan, es un activo, los motivos se detallan a continuación:

1. Porque son conocimientos de experiencia con los que cuenta la empresa para desarrollar las operaciones.
2. Porque le dan una mayor rotación de operatividad a la compañía
3. Porque sus conocimientos tienen que ser transmitidos
4. Porque sus conocimientos le dan un valor agregado tanto, a los servidores como a los clientes
5. Encierra una mayor clasificación y observaciones, tanto de conocimientos como experiencia vital para compañía

Gráfico 3.21 Relación del concepto capital intelectual con su activo – sector servicio

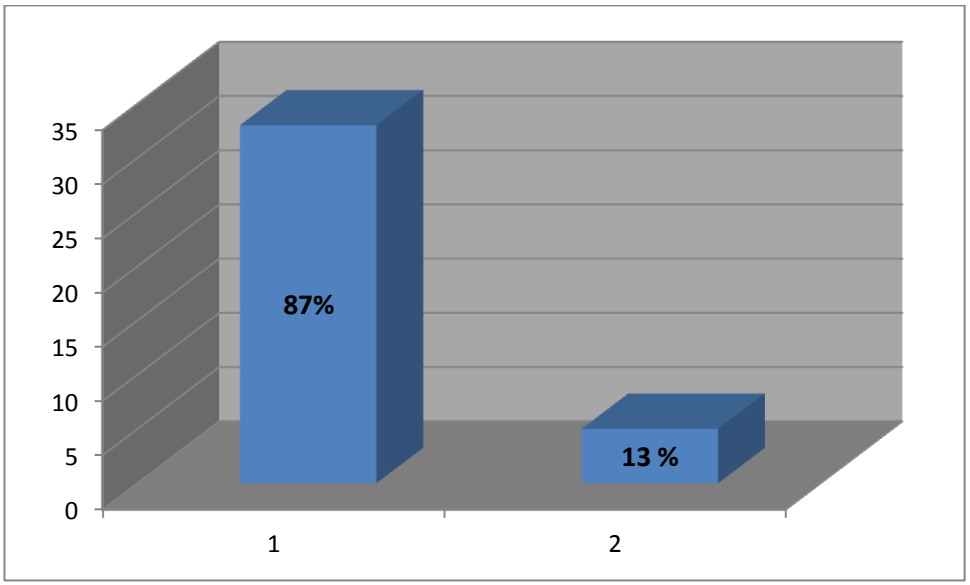


Desde el punto de vista de las empresas de servicio, se logra apreciar que es punto fundamental para el trato con el cliente y satisfacción del mismo, que a su vez se visiona como una ventaja competitiva en el mercado para la compañía.

- **Mejoramiento del capital intelectual actual**

En Gráfico 3.22 el 87% consideran que debería ser incrementado, el capital intelectual, para un mayor beneficio tanto de la empresa como los servidores, a pesar de que existe un 13% que se conformaría con un valor agregado que estarían obteniendo momentáneamente, pero cabe recalcar que a medida que pase el tiempo el mercado cambia y por ende los clientes cambian, es decir que estarían limitados.

Gráfico 3.22 Capital intelectual existente-sector servicio



Todos los resultados que se encuentran en el presente capítulo servirán para establecer la relación entre el capital intelectual con la filosofía organizacional, la estrategia de la compañía y el porcentaje de relación que pueden tener con el rendimiento de estas, todas estas interrogantes forman parte de la consecución de los objetivos de la presente investigación y serán concretados en el capítulo IV.

CAPITULO IV

4 RENDIMIENTO DE LAS PYMES VS. CAPITAL INTELECTUAL

En el presente capítulo se establecerá un porcentaje de relación entre el capital intelectual y el rendimiento de las pymes del sector, toda la información contenida en este capítulo será basada en los resultados del estudio de campo realizado en el capítulo III.

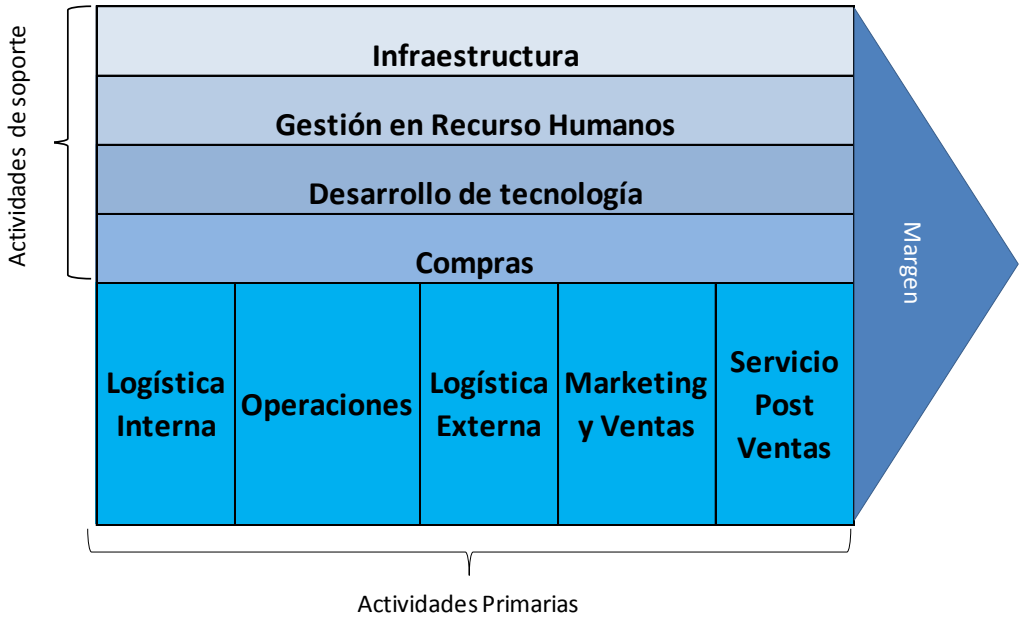
4.1 Análisis de la cadena de valor de las Pymes manufactureras metalmecánico y servicio de la ciudad de Guayaquil.

Para poder determinar la cadena de valor de los sectores de investigación es necesario remitirse a la parte conceptual sobre qué es una cadena de valor?, este concepto lo hizo popular Michael porter en su obra *CompetitiveAdvantage: Creating and Sustaining Superior Performance* (1985)[15], en donde establece que esta cadenada de valor llamada también cadena empresarial permite describir el desarrollo de todas las actividades de cada departamento que se encuentra establecido en la organización y que su resultado se ve agregado al cliente final.

Toda organización se ve reflejada en su proceso ordenado de consecución de clientes, para ello es necesario de organización, pero organización administrativa, todas organización departamental se basa en la matriz de Michael Porter, así lo describe la tabla 4.1 de manera generalizada la cadena de valor que estandarizada deberían de tener toda organización para la consecución de agregar valor.

[15] New York, NY The Free Press.

Tabla 4. 1 Cadena de valor de Michael Porter



Fuente: Competitive Advantage, Michael Porter

Para identificar cada departamento en el sector de investigación debemos establecer el concepto teórico del modelo de la cadena[16] de valor. Este clasifica el tipo de actividades que realiza una firma en dos: las actividades primarias y las actividades de soporte. Las actividades primarias son aquellas actividades vitales e imprescindibles para el giro de negocio de la empresa. Genéricamente se las puede dividir en 5 categorías:

• **Logística interna -** Estos son todos los procesos relacionados con la recepción, almacenamiento y distribución de insumos internos. Sus relaciones con los proveedores son un factor clave.

• **Operaciones -** Estas son las actividades de transformación que cambian los insumos en productos finales que se venden a los clientes.

• **Logística Externa -** Esta actividad se encarga de la distribución, almacenamiento del producto.

[16]Concepto de la cadena de valor que se encuentran en los grupos de tesis de la línea de investigación, tomado de CompetitiveAdvantage, Michael Porter.

• **Marketing y ventas -** Estos son los procesos que se utilizan para persuadir a los clientes a comprar el producto de la empresa en vez de sus competidores. Aquí se comunica todos los beneficios que posee el producto que la empresa está vendiendo y porque ofrece valor a los clientes.

• **Servicio -** Estas son las actividades relacionadas con el mantenimiento del valor de su producto o servicio a sus clientes, una vez que se ha comprado.

La segunda parte de la cadena son las actividades de soporte, son todas aquellas actividades que dan sustento o apoyo a las actividades primarias. Genéricamente se las puede dividir en 4 categorías:

• **Infraestructura -** Estos son todos los sistemas de apoyo de la empresa, y las funciones que le permiten mantener las operaciones diarias. Las más comunes son contabilidad, gestión jurídica, actividades administrativas y generales.

• **Gestión de recursos humanos -** Esto es lo bien reclutas una empresa, contrata, capacita, motiva, recompensas, y que conserva sus trabajadores. Las personas son una fuente importante de valor, por lo que las empresas pueden crear una ventaja clara con buenas prácticas de recursos humanos.

• **Desarrollo tecnológico -** Estas actividades están relacionadas con la gestión y tratamiento de la información, así como la protección de la base de conocimientos de la empresa. Minimizar los costos de tecnología de la información, mantenerse al día con los avances tecnológicos, y el mantenimiento de la excelencia técnica son fuentes de creación de valor.

• **Compras –** Mediante esta actividad la empresa obtiene todos los insumos necesarios para crear valor. La adquisición de todos los activos que utiliza la empresa para generar valor son contemplados en esta actividad. Puede ser compra de activos fijos como edificios, maquinaria, oficinas, locales comerciales, etc.

En los siguientes apartados se aplicará el análisis de la cadena de valor a cada sector para diagnosticar cualitativamente qué actividades son las que tienen mayor importancia en la creación de valor en las pymes. La información es extraída en base a las visitas que se realizó a las pymes de la muestra.

4.1.1 Análisis de la cadena de valor según sectores.

Se estudiará en función de la tabla 4.1 las características de los sectores metalmecánico y de servicios, determinando las partes involucradas sobre agregar valor.

- **Sector de metalmecánico**

Se comenzará detallando las actividades del sector metalmecánico con un total de 11 empresas, la tabla 4.2 describe el grado de importancia de las actividades primaria según la cadena de valor.

TABLA 4.2 Análisis de la cadena de valor sector metalmecánico

Actividades	**Orden de Importancia en la creación de valor**
Operaciones	1
Logística Externa	2
Logística Interna	3
Servicio Post Ventas	4
Marketing y Ventas	5

Elaborado por: Autoras

Actividades Primarias:

1. **Operaciones:** al ser empresas dedicadas al diseño y elaboración de muebles, fabricación e instalación estructuras de aluminio y vidrio, su proceso de operación es mayor al proceso de administración, sus proceso son iniciación de la madera, vidrio y aluminio, pasan al proceso de fabricación según la necesidad de la demanda o el cliente con solicitudes especiales, pasando al proceso de producto terminado en donde se hacen cargo los vendedores de que llegue al consumidor final.

2. **Logística Externa:** estando ya el producto terminado se distribuyen a los diferentes locales de venta y por ende muchos de ellos ofrecen el servicio de transporte de la mercadería muchos de estos productos son: las soldadura aparatos electrónicos tanques de metales planchas reparación y mantenimiento de equipos pesados, entre otros.

3. **Logística interna –** los empleados son muy atentos por el cual les llegaba un pedido y en seguida le daban trámite para que se valla dicho cliente satisfecho, si hay un buen manejo en los materiales por parte de los empleados.

4. **Servicio post venta –** a diferencia de la fabricación y comercialización de los materiales también ofrecían servicio adicional pudiendo ser reparación instalación mantenimiento y así poder realzar el precio.

5. **Marketing y ventas –** muchas de estas empresas dan a conocer sus producto en los periódicos ya que por la televisión no lo hacen por motivo que el costo es más alto mientras que en otras los clientes como se van satisfechos recomiendan a sus amigos familiares de dicha empresa, les ofrecen a bajo costo y de buena calidad.

- **Sector de servicio**

Se comenzará detallando las actividades del sector de servicio con un total de 40 empresas, la tabla 4.3 describe el grado de importancia de las actividades primaria según la cadena de valor.

TABLA 4.3 Análisis de la cadena de valor sector servicio

Actividades	**Orden de Importancia en la creación de valor**
Operaciones	1
Logística Externa	2
Logística Interna	3
Servicio Post Ventas	4
Marketing y Ventas	5

Elaborado por: Autoras

Actividades Primarias:

1. **Operaciones:** muchas de estas empresas se dedican a la compra- venta y alquiler de bienes inmuebles, asesoramientos empresarial, servicios y mantenimiento de radios, atención medica exámenes tratamientos cirugías etc., su proceso de operación es tanto administrativo y operativo ya que esto requiere de ambos porque es un proceso que se da en grupos de trabajo para satisfacer de acuerdo a la demanda de los cliente o pacientes.

2. **Logística Externa**: el servicio que ofrecen ya sea a los clientes y pacientes es muy satisfactorio ya que en las clínicas les ofrece el servicio de la ambulancia.

3. **Logística interna** – por lo general en estas compañías se maneja con una programación para atender a sus clientes debido a la alta demanda de sus servicios prestados pudiendo ser citas para exámenes médicos, tratamientos, cirugías, entre otros también tenemos el servicio de asesoramiento, actividades de compra y venta de bienes inmuebles.

4. **Servicio post venta** – A parte del desarrollo de programas de estudio ofrecen el servicio de capacitarlos asesorarlos ya sea en un proyecto o una asesoría

económica, diseños gráficos, asesoría en diseños producción y comunicación publicitaria.

5. **Marketing y ventas** – Tienen métodos estrategias los colaboradores de las empresas que inducen a los clientes acceder el servicio, ya que reciben un buena atención a un costo bajo y por ende los clientes se van deleitados y dan a conocer a sus familiares amigos compañeros de dicha institución donde los atendieron.

4.2 Análisis de las estrategias tomadas en las Pymes manufactureras metalmecánico y servicios en la ciudad de Guayaquil.

En este apartado se determinará si existe una relación entre el capital intelectual y las estrategias corporativas de las pymes del sector, de ahí que se remitirá a la pregunta de planificación estratégica en donde se verifica si las pymes cuentan con:

a) Organigrama Institucional
b) Manuales de Funciones
c) Cultura Corporativa
d) Sistemas de Panificación y control
e) Estrategias de manejo de personal

Determinando si para la contratación de personal influye alguna de estas características.

- **Sector metalmecánico**

Como se lo explica en el capítulo III con el gráfico 3.8, este sector carece de una estructura organizativa, sin planificación hacia los objetivos, todo lo desarrollado se encuentra de forma empírica, siendo su único objetivo el vender, basándose en estrategias de calidad del producto, sin medición, ocasionando que existan retrasos en la entrega de sus productos, por la falta de regularización de sus proceso al no tener una estrategia clara.

- **Sector servicios**

A diferencia del sector metalmecánico, el sector de servicio basa su evolución a la organización funcional y a su manual de funciones, no todas la poseen pero conocen la importancia para este tipo de sector, involucrándose más con la calidad de personal que requieren, pero siguen teniendo la parte de la informalidad al no dejarlo oficializado dentro de la organización, por lo tanto la formalidad no existe, y las estrategias siguen siendo sólo incrementar sus ventas en función de un buen servicio.

4.3 Análisis de la influencia del capital intelectual en las estrategias de las Pymes manufactureras metalmecánico y servicios de la ciudad de Guayaquil.

Se verificará la influencia que tiene el capital intelectual en las estrategias organizacionales de las pymes de cada sector.

- **Sector Metalmecánico**

Aunque se manejan de manera empírica en sus estrategias sin organización, todas las pymes de este sector consideran que los logros obtenidos y las metas alcanzadas se deben en su mayoría a los conocimientos, aptitudes, destrezas del personal que tienen laborando en la pyme, al ser un sector de fabricación, dependen de la mano de obra artesanal en algunos casos, definiendo que para lograr los objetivos empíricos de las empresas de este sector necesitan del 100% de su personal.

- **Sector de servicios**

A diferencia del sector metalmecánico, el 66% de las pymes de este sector consideran que sus logros están en función de los conocimientos del personal, el 58% considera que se debe a los procesos, técnicas, métodos y programas

con los que cuenta la pyme de servicio, tan necesario para entregar un servicio de calidad, pero para poder elaborar este tipo de insumos necesito del personal, a eso se llama capital estructural, que de su conocimiento entrega un producto, como manuales, folletos, otros, etc., que servirán para mejorar el proceso y optimizar la rentabilidad.

4.4 Clases de capital intelectual que afectan el incremento directo al rendimiento de las Pymes.

El nivel de rendimiento de las compañías de sector de investigación es estable, tienen años en el servicio, la relación con las logros tienen un porcentaje mayoritario, pero su inversión en ellos es pequeña, consideran que si incrementa el rendimiento es por las ventas, mas no por la capacitación al personal.

- **Sector metalmecánico y de servicio**

Basándonos en la teoría del Intellectus del (Instituto Universitario de Administración de Empresas, 2005)17 se determinará que el capital menos utilizado par a generar valor es el Relacional, ya que es desconocido para la empresas influyendo en el correcto desenvolvimiento de las mismas.

Se detalla en la tabla 4.4 de los sectores de investigación se detalla la relación del capital humano del sector.

[17]Instituto Universitario de Administración de Empresas. (2005). Modelo Intellectus: Medición y gestión del capital intelectual. Universidad Autónoma de Madrid, España: Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento (CIC). Pág 33-75

Tabla 4.4 Sectores de Investigación

TIPOS DE CAPITAL INTELECTUAL		EMPRESAS	
		Metalmecánica	Servicios
CAPITAL HUMANO	Valores y actitudes	100%	66%
	Aptitudes	100%	66%
	Capacidades	100%	66%
	% PARTICIP. POR COMPONENTE Y POR SECTOR	100%	66%

Fuente: Cuestionario a Pymes Manufactureras
Elaborado por: Las autoras de la investigación

CONCLUSIONES

- De acuerdo al levantamiento de información se estableció la cantidad de pymes en la ciudad de Guayaquil según base de la CAPIG, estableciendo como sectores de análisis los sectores **de metalmecánico y de servicio**, con una cantidad total de 176 pymes, limitando las pymes manufactureras y del sector, cumpliendo el primer objetivo propuesto.

- La filosofía organizacional de las pymes del sector de investigación se establece de la siguiente manera:

  En el sector metalmecánica: Es de clase funcional, no cuenta con una estructura estratégica, es 100% empírico, cuanta con personal técnico que no cuenta con estrategias oficiales de planificación, ni manuales de función, ni mejoramiento de procesos.
  En el sector servicio: Consideran la calidad como parte prioritaria, tienen planificación estratégica, su estructura organizacional sigue siendo funcional.

  Las pymes de la investigación aunque llevan muchos años en el mercado no cuentan con el suficiente conocimiento administrativo para crear una filosofía organizacional adecuada ajustada a los requerimientos actuales, lo que provoca que los objetivos no sean cumplidos, teniendo como estructura organizacional la funcional, evidenciando el segundo objetivo de la investigación.

- Las características del capital intelectual que más se relacionan con los objetivos y metas de las pymes son:

  - **Sector Metalmecánico**
    - Flexibilidad ante los cambio
    - Ética y lealtad
    - Experiencia en el área
    - Acepta crítica constructiva

- **Sector Servicios**
  - Ética y Lealtad
  - Flexibilidad ante los cambios
  - Compromiso con la pyme

Determinando que los sectores de estudio no usan todas las estrategias, siendo empírica o en función de la situación que se presente, dandocumplimiento al tercer objetivo.

- Las clases de capital intelectual que repercuten en los resultados los siguientes:

Sector Metalmecánico: Capital Humano y Relacional.

Sector de Servicios: Capital Humano, Capital Estructural y Relacional

Dando cumplimiento al cuarto objetivo de la presente investigación.

- **Evidenciando que la hipótesis** planteada es positiva en porcentaje minoritarios, ya que su capital humano es valorado en un 100%, el utilizado en las estrategias un 33%, y aunque no identifiquen el relacional es el mas importante para ellos, pues todo esta empíricamente direccionado a sus clientes, el clientelar, la incidencia positiva encamina a que el proceso de investigación debe continuar para verificar si la relación podría terne un indicador que establezca un valor cuantificable del capital intelectual.

RECOMENDACIONES

La importancia que tiene el capital humano debe cambiar para evitar el índice de rotación, a ello se recomienda a los propietarios de las pymes el considerar la capacidad de su personal e invertir en programas de capacitación continua que se verán repercutidos en el incremento de su producción.

Se recomienda realizar el siguiente programa sobre la línea de investigación para poder establecer un indicador que cuantifique la relación entre el valor del capital intelectual y sus estrategias.

Con los datos obtenidos del programa se realizará un artículo que detalle cada sector y lo describa en forma general.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, F. (Diciembre de 2009). *Repositorio de altos estudios nacionales.* Recuperado el 2 de mayo de 2012, de http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/180/1/IAEN-001-2009.pdf

Alvarez Salazar, J. (31 de octubre de 2009). *Modelo de Gestión empresarial*. Recuperado el 2 de mayo de 2013, de Estructura Organizacional en PYMEs : http://www.modegem.com/2009/10/estructura-organizacional-en-pymes.html

Barrera, M. (2001). *Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional.* Quito: camara de la Pequeña Industria de Pichincha.

Bernal T., C. A. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones : enfoque global e integral. En C. A. Bernal T., *Introducción a la administración de las organizaciones : enfoque global e integral* (págs. 32 - 39). Mexico.

Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento (Instituto Universitario de Administración de Empresas, U. A. Modelo Intellectus: Medición y gestión del capital intelectual. 2005, Madrid: Centro de Investigación sobre la Sociedad del.
Drucker, P. (s.f.).

Fayol, H. –T. (1987). Administración Industrial General, Principios de la Administración Científica. pág 60. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Fayol, H. –T. (1987). Administración Industrial General, Principios de la Administración Científica. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Flores Huaranga, F. (s.f.). *.scribd./Caracteristicas de las empresas exitosas de hoy Cuadrosinoptico*. Recuperado el 2 de mayo de 20013, de http://es.scribd.com/doc/57971711/Caracteristicas-de-las-empresas-exitosas-de-hoy-Cuadro-sinoptico
Henric - Coll, M. (s.f.). *Fractal Teams.* Recuperado el 2 de mayo de 2013, de http://www.fractalteams.com/ebook_fractalteams/descripcion-modelo-fractalteams.html

Hill, C. W., & Jones, G. R. (2006). *Administración Estratégica.* Editorial Macgraw Hill.

Instituto Universitario de Administración de Empresas. (2005). Modelo Intellectus: Medición y gestión del capital intelectual. Universidad Autónoma de Madrid, España: Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento (CIC).Pág. 33-75

Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating strategy*.Estados unidos: Harvard Business School Press.

Kondo, Y., Andriani, C. S., Biasca, R. E., & Rodriguez M., M. (2003). *Un nuevo Sistema de gestión para lograr PYMES de clase mundial.* Mexico: Norma Ediciones S.A.

Kotler, P., & Armstrong, G. (s.f.). *Fundamentos del marketing.* mexico.
López, G. (2010). *Análisis del Sector Explotación de Minas y Canteras en el Censo Económico 2010.* Quito: Facultad de Economía, Pontificia Universidad del Ecuador.

Mantilla B., S. A. (2000). *La contaduría pública frente a la crisis: desafíos y propuestas.* Medellín: X Simposio Condaduría Universidad de Antioquía - Medellín 19- 21 octubre 2000 pag. 2- 8.

Mejía García, B. (2007). Gerencia de Procesos. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.pag. 46-50

Miller, D., & Isabelle, L. B.-M. (2005). Managing For the Long Run. Lessons in Competitive Advantage From Great Family Businesses. Boston: Harvard Business School Publishing.
Mintzberg, H. (s.f.). *Diseño de Organizaciones Eficientes.* Recuperado el 2 de mayo de 2013, de http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf

Morgan, M. s. (2001). “Making Measuring Instruments”. History of Political Economy. Winter Suplement. Vol.33. pág. 235-251.

Nosnik Ostrowlak, A. (2005). Culturas organizacionales : origen, consolidación y desarrollo. España: Cristina Seco.

Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy.*

Rodriguez Manzilla, D. (s.f.). Gestion Organizacional.

Rodríguez Ruiz, Ó. (2003). *Indicadores de Capital Intelectual: Concepto y elaboración.* Madrid: Instituto Universitario de Administración de Empresas. Universidad Autónoma de Madrid, I Congreso Internacional y Virtual de Intangibles pag 213 - 214.

Sallenave, J. P. (2002). La Gerencia Integral. pág 28- 29. Bogotá: Editorial Norma S.A.

Serna Gómez, H., & Suárez Ortiz, E. (2005). *La empresa familiar: estrategias y herramientas para su sostenibilidad y crecimiento.* Colombia: Temis.

ANEXOS

Anexo 1 – Encuesta

MODELO ENCUESTA

INSTRUMENTO DIRIGIDO A GERENCIA DE TALENTO HUMANO

TEMA:

"*Determinación de las clases de capital intelectual que afectan la correcta gestión de las PYMES manufactureras metalmecánico y de servicio en la ciudad de Guayaquil.*

Objetivo: Conocer cuáles son las características y clases determinadas de las Pymes manufactureras de la ciudad de Guayaquil

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y escriba sobre la línea de puntas su criterio. Por favor consigne sus respuestas a las 6 preguntas descritas a continuación.

1. ¿Considera que la evaluación periódica del desempeño intelectual de los empleados es fundamental en la empresa?

Totalmente en desacuerdo	1 __
En desacuerdo	2 __
Indeciso	3 __
De acuerdo	4 __
Totalmente de acuerdo	5 __

Explique:
……
……
……

2. ¿Existe un plan de capacitación continua en la empresa?
Si ☐ NO ☐

En el caso de responder SI, nombre dos de los principales cursos dictados.

1. ……
2. ……

3. ¿Considera que los conocimientos de carácter técnico o industrial, sumado a la experiencia y experticia del personal en general de la empresa ayudan a crear ventajas competitivas difícilmente de sustituir e imitar por los competidores?

Si ☐ NO ☐

Explique:.....
.....

4. Marque con una (X) 5 aspectos que Ud. consideraría importantes para la contratación de una persona, según el área, de su compañía:

CARACTERISTICASAREA OPERATIVA	(x)
1. Acepta críticas	
2. Asume sus errores	
3. Comprometido con la organización	
4. Comprometido con el aprendizaje	
5. Comprometido con la calidad de trabajo	
6. Experiencia en el área de trabajo	
7. Experticia en el manejo de	

CARACTERISTICASAREA ADMINISTRATIVA	(x)
1. Acepta críticas	
2. Asume sus errores	
3. Comprometido con la organización	
4. Comprometido con el aprendizaje	
5. Comprometido con la calidad de trabajo	
6. Experiencia en el área de trabajo	
7. Experticia en el manejo de herramientas	
8. Flexibilidad ante los cambios	
9. Ética y Lealtad	

10. Perseverante	
11. Proactivo	
12. Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.	
13. Capacidad de organización	
14. Capacidad para coordinar grupos de trabajo.	
15. Actitudes positivas en las relaciones interpersonales	
16. Estabilidad y control emocional.	
17. Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.	
18. Capacidad de tomar de decisiones	
19. Liderazgo	

Observaciones:
……
……
……

5. Los logros y/o metas alcanzados en la empresa se deben en mayor grado a:

a) Conocimientos, aptitudes, destrezas del personal.

b) Marca reconocida, clientes deleitados.

c) Procesos, técnicas, métodos y programas con los que cuenta la institución.

6. En qué rango de gasto anual por capacitación del personal se encuentra esta empresa:

a) $ 0 – $500

b) $500 - $1000

c) de $1000 en adelante

7. La empresa entre su planificación estratégica cuenta con:

f) Organigrama Institucional

g) Manuales de Funciones
h) Cultura Corporativa
i) Sistemas de Panificación y control
j) Estrategias de manejo de personal
k) Otras Especifique:……..

Detalle con una explicación breve como la empresa involucra al personal con su planificación estratégica personal:……..……
……
……

En las preguntas subsecuentes responda según los criterios acordes a la empresa que representa.

8. ¿Considera importante la inversión en programas, sistemas, herramientas, y tecnología que sostenga la productividad de los empleados?
……
……
……
……

9. ¿Qué aspectos son los que generan lealtad y satisfacción de los clientes y proveedores?
……
……
……
……

10. Conoce el concepto y/o significado del capital intelectual

Si ☐ NO ☐

11. Considera Ud. al capital intelectual como uno de sus mayores activos

Si ☐ NO ☐

¿Por qué cree Ud. que hay que valorar al capital intelectual?
……
……
……
……

12. Considera usted que el capital intelectual debería de acrecentarlo la empresa o aceptar el que posee.

……
……
……

Anexo 2 – Resultados del Sector Metalmecánico.

1 ¿Considera que la evaluación periódica del desempeño intelectual de los empleados es fundamental en la empresa?

Totalmente en desacuerdo 1 __

En desacuerdo 2 __

Indeciso 3 __

De acuerdo 4 __

Totalmente de acuerdo 5 __

CUADRO Nº 1 EVALUACIÓN PERIÓDICA

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVICIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METALMECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL	% PARTICIPACION
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
3	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	27%
4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	27%
5	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	5	45%
OBSERVACIONES:												11	100%

2 ¿Existe un plan de capacitación continua en la empresa?

Si x ☐ NO ☐

En el caso de responder que SI. Nombre dos de los principales cursos dictados.

1. ……

2. ……

CUADRO Nº 2 CAPACITACIÓN CONTINUA

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVI CIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBE SA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METALMECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL	% PARTICIPACION
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CURSOS:	1.- LOGISTICA	1.- CONTRA INCENDIOS	1.- PREPARACION SOBRE DESASTREZ NATURALES									11	

3. ¿ Considera que los conocimientos de carácter técnico o industrial, sumado a la experiencia y experticia del personal en general de la empresa ayudan a crear ventajas competitivas difícilmente de sustituir e imitar por los competidores ?

Si ☐ NO ☐

Explique:

CUADRO Nº 3 VENTAJA COMPETITIVA A CAUSA DEL CONOCIMIENTO Y LA EXPERIENCIA

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVI CIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICI	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBE SA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METALMECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL	% PARTICIPACION

				O									
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
EXPLICACION:	LA SUMA DE TODOS ESTOS FACTORES, IMPLICA UN MAYOR RENDIMIENDO	EL PERSONAL DE LA EMPRESA REFLEJA EL CRECIMIENTO.	ATRAEA MAS CLIENTES									11	

4. Marque con un (X) 5 aspectos que Ud. consideraría importantes para la consideración la contratación de una persona, según el área, de su compañía:

4.1 CARACTERISTICAS AREA OPERATIVA	**(x)**
1. Acepta críticas	
2. Asume sus errores	
3. Comprometido con la organización	
4. Comprometido con el aprendizaje	
5. Comprometido con la calidad de trabajo	
6. Experiencia en el área de trabajo	
7. Experticia en el manejo de herramientas	
8. Flexibilidad ante los cambios	
9. Ética y Lealtad	
10. Perseverante	
11. Proactivo	

CUADRO Nº 4.1 ASPECTOS EN CONSIDERACIÓN PARA CONTRATACIONES – ÁREA OPERATIVA

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVICIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL
1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4
2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
5	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
7	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
8	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4
9	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4
10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
11	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
TOTAL												32

4.2 CARACTERISTICAS AREA ADMINISTRATIVA	**(x)**
1. Acepta críticas	
2. Asume sus errores	
3. Comprometido con la organización	
4. Comprometido con el aprendizaje	
5. Comprometido con la calidad de trabajo	
6. Experiencia en el área de trabajo	
7. Experticia en el manejo de herramientas	
8. Flexibilidad ante los cambios	
9. Ética y Lealtad	
10. Perseverante	
11. Proactivo	
12. Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.	

13. Capacidad de organización
14. Capacidad para coordinar grupos de trabajo.
15. Actitudes positivas en las relaciones interpersonales
16. Estabilidad y control emocional.
17. Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
18. Capacidad de tomar de decisiones
19. Liderazgo

CUADRO Nº 4.2 ASPECTOS EN CONSIDERACIÓN PARA CONTRATACIONES – ÁREA ADMINISTRATIVA

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVI CIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
8	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
9	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4
10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
11	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
12	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5
13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
15	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	4
16	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
17	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
TOTAL												43

5. Los logros y/o metas alcanzados en la empresa se deben en mayor grado a:

a) Conocimientos, aptitudes, destrezas del personal.

b) Marca reconocida, clientes deleitados.

c) Procesos, técnicas, métodos y programas con los Que cuenta la institución.

CUADRO Nº 5 DESIGNACIÓN POR LOGROS Y METAS ALCANZADOS EN LA PYME.

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVICIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL	% PARTICIPACION
A	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	5	45%
B	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9%
C	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	5	45%
TOTAL													**100%**

6. En que rango de gasto anual por capacitación del personal se encuentra esta empresa:

a) $ 0 – $500

b) $500 - $1000 x

c) de $1000 en adelante

CUADRO Nº 6 GASTO POR CAPACITACIÓN.

OPCIONES DE RESPUE	METALES Y AFINE	SERVICIOS GENERALES	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALI	TORRES VARELA	INDUSTRIAL DE MUEBLES	INDUSTRIAL INANBESA	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADOR	FABRICA METAL MECANICA DEL	DICOMEV S.A.	TOTAL	% PARTICIPACION

STA	S S.A.	DIALVI CIA. LTDA.	CAS CONSTRUME S.A.	BYRON VINICIO	CORONA S.A.	CIA. LTDA.	S.A.		ES SOLDAECUA S. A.	ECUADOR FABRITMETAL S.A.			
A	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	4	36%
B	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7	64%
C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL													**100%**

7. La empresa entre su planificación estratégica cuenta con:

a) Organigrama Institucional x
b) Manuales de Funciones
c) Cultura Corporativa
d) Sistemas de Panificación y control
e) Estrategias de manejo de personal
f) Otras Especifique:……..

Detalle con una explicación breve como la empresa involucra a los empleados su planificación estratégica personal:

CUADRO Nº 7 TIPOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DENTRO DE CADA PYME.

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVI CIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL
A	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
B	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
C	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	6
D	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	5
E	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	4

F	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	4

8. ¿Considera importante la inversión en programas, sistemas, herramientas, y tecnología que sostenga la productividad de los empleados?

CUADRO Nº 8 IMPORTANCIA DE INVERTIR EN TECNOLOGÍA QUE SOSTENGA LA PRODUCCIÓN

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVICIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METALMECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.
RESPUESTA	Sí, porque desarrollan nuevas destrezas.	Si, porque mejora la productividad de la empresa.	Sí, porque la inversión en programas o herramientas, mejoran la calidad de nuestro producto.	Sí, porque la excelencia atrae a nuevos clientes.	Sí, porque innovamos nuevas tecnología y así atraemos mas clientela.	Sí, porque hay que desarrollar nuevas estrategias y programas y así estar actualizados.	Sí, porque la inversión es nuevos programas, sistemas o herramientas nos ayudan a mejorar la productividad de la empresa.	Sí, porque estar actualizados es lo mejor para seguir avanzando.	Sí, porque la tecnología y el mundo avanza y tenemos que estar al igual con ello.	Sí, porque ayuda acrecentar el conocimiento de los colaboradores y así mejorar la calidad del producto terminado.	Sí, porque nuevas tecnologías hacen mas fácil el trabajo.

9. ¿Qué aspectos son los que generan lealtad y satisfacción de los clientes y proveedores?

CUADRO Nº 9 ASPECTOS QUE GENERAN LEALTAD Y SASTIFACCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVI CIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.
RESPUESTA	* Servicio inmediato. * Excelente calidad.	* Buena presentación del producto.	* Compromiso. * Servicio al cliente.	* Precios económicos. * Compromiso con lo pactado.	* Excelente calidad. * Puntualidad	* Facilidades de pago.	* Excelente servicio. * Buen trato al cliente.	* Excelente calidad.	* Garantía	* Excelente presentación del producto.	* Garantía.

10. Conoce el concepto y/o significado del capital intelectual

Si x ☐ NO ☐

CUADRO Nº 10 SIGNIFICADO DE CAPITAL INTELECTUAL

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVI CIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL												11

11. Considera Ud. al capital intelectual como uno de sus mayores activos

Si x ☐ NO ☐

¿Por qué cree Ud. que hay que valorar al capital intelectual?

CUADRO Nº 11 CAPITAL INTELECTUAL COMO UN ACTIVO IMPORTANTE EN LA EMPRESA

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVICIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL
SI	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	9
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL												9

12. Considera usted que el capital intelectual debería de acrecentarlo la empresa o aceptar el que posee.

CUADRO Nº 12 COMO SE DEBE TRATAR CAPITAL INTELECTUAL

OPCIONES DE RESPUESTA	METALES Y AFINES S.A.	SERVICIOS GENERALES DIALVICIA. LTDA.	CONSTRUCCIONES CIVILES Y METALICAS CONSTRUME S.A.	TORRES VARELA BYRON VINICIO	INDUSTRIAL DE MUEBLES CORONA S.A.	INDUSTRIAL INANBESA CIA. LTDA.	ABINSA ABASTECIMIENTOS INDUSTRIALES S.A.	SANALSI S. A.	ECUATORIANA DE SOLDADORES SOLDAECUA S. A.	FABRICA METAL MECANICA DEL ECUADOR FABRITMETAL S.A.	DICOMEV S.A.	TOTAL

SI	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	9
NO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
TOTAL												11

Anexo 3 – Resultados del Sector Servicios.

1. **¿Considera que la evaluación periódica del desempeño intelectual de los empleados es fundamental en la empresa?**

Totalmente en desacuerdo 1 __

En desacuerdo 2 __

Indeciso 3 __

De acuerdo 4 __

Totalmente de acuerdo 5 __

CUADRO Nº 13 EVALUACIÓN PERIÓDICA

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	1	0	1
5	0	0	1	1	1	0	1	0
OBSERVACIONES:								

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWN VIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	1	1	0
5	1	1	1	1	1	0	0	1
OBSERVACIONES:								

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETACCIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	1	1	0
5	1	1	1	1	1	0	0	1
OBSERVACIONES:								

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE ,CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	1	0	0
5	1	1	1	1	1	0	1	1
OBSERVACIONES:								

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
1	0	0	0	0	0	0	0	0%
2	0	0	0	0	0	0	0	0%
3	0	0	0	0	0	0	0	0%
4	0	0	0	0	0	1	10	26%
5	1	1	1	1	1	0	28	74%
OBSERVACIONES:								

2. ¿Existe un plan de capacitación continua en la empresa?

Si x ☐ NO ☐

En el caso de responder que SI. Nombre dos de los principales cursos dictados.

6. ……

7. ……

CUADRO Nº 14 CAPACITACIÓN CONTINUA

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
CURSOS:	1.NIIF PARA PYMES		1.SERVICIO AL CLIENTE	1. CONTRA INCENDIOS	1.SERVICIO AL CLIENTE		1. INTRODUCCION A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL	

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWN VIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
CURSOS:	1.VENTAS 2.LOGISTICA	1. IMPUESTOS 2.DESARROLLO DE PROYECTOS 3. SRI	1. SERVICIO AL CLIENTE	1. ASESORAMIENTOS DE LUBRICANTES COMBUSTIBLE ETC.	1. LIDERAZGO			

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
CURSOS:			1. VENTAS				1. SERVICIO AL CLIENTE	

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE, CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
CURSOS:		1.MARKETING			1. SERVICIO AL CLIENTE			

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
SI	1	1	1	1	1	1	38	100%
NO	0	0	0	0	0	0	0	0%
CURSOS:		1.ATENCION AL CLIENTE			1.PODER DE CONOCIMIENTOS	1. VENTAS		

3. ¿ Considera que los conocimientos de carácter técnico o industrial, sumado a la experiencia y experticia del personal en general de la empresa ayudan a crear ventajas competitivas difícilmente de sustituir e imitar por los competidores ?

Si ☐ NO ☐

Explique:

CUADRO Nº 15 VENTAJA COMPETITIVA A CAUSA DEL CONOCIMIENTO Y LA EXPERIENCIA

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNED Y NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
EXPLICACION:								

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWN VIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
EXPLICACION:								

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETACCIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
EXPLIC								

ACION:								

OPCIONES DE RESPUESTA	**HOME CLEANERS S. A.**	**RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.**	**CAPITEMPRE,CAPITAL EMPRESARIALCIA LTDA**	**PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.**	**CRISOLCA S.A.**	**MAGNASERVI S.A.**	**COHIBA S.A.**	**INTERSECURITY C. LTDA.**
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
EXPLICACION:								

OPCIONES DE RESPUESTA	**RASIZU S.A.**	**ZABALA HARO PAUL ARMANDO**	**AMIPAT S.A.**	**FRANDOMI S. A.**	**PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.**	**INMOBILIARIANEICORP C. A.**	**TOTAL**	**% PARTICIPACION**
SI	1	1	1	1	1	1	38	100%
NO	0	0	0	0	0	0	0	0%
EXPLICACION:								

4. Marque con un (X) 5 aspectos que Ud. consideraría importantes para la consideración la contratación de una persona, según el área, de su compañía:

4.1 CARACTERISTICAS AREA (x) OPERATIVA
1. Acepta críticas
2. Asume sus errores
3. Comprometido con la organización
4. Comprometido con el aprendizaje
5. Comprometido con la calidad de trabajo
6. Experiencia en el área de trabajo
7. Experticia en el manejo de herramientas
8. Flexibilidad ante los cambios
9. Ética y Lealtad
10. Perseverante
11. Proactivo

CUADRO Nº 16.1 ASPECTOS EN CONSIDERACIÓN PARA CONTRATACIONES – ÁREA OPERATIVA

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
1	1	1	0	0	0	0	1	0
2	0	0	0	1	0	0	0	1
3	0	0	1	0	0	0	0	1
4	0	0	0	0	0	0	0	1
5	1	0	1	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	0
7	0	0	0	0	0	1	0	1
8	0	0	0	1	1	0	0	0
9	1	0	0	0	0	0	1	0
10	0	0	0	0	1	0	0	0
11	0	1	0	0	0	0	0	1

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES - CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
1	1	1	0	0	0	0	1	1
2	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	1
5	1	0	1	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	0
7	0	0	0	0	0	1	0	0
8	0	0	0	1	1	0	0	1
9	1	0	0	0	0	0	1	0
10	0	0	0	0	1	0	0	0
11	0	1	0	0	0	0	0	1

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
1	1	1	0	0	0	0	1	1
2	0	0	0	1	0	0	0	1
3	0	0	1	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	0	1	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	1
7	0	0	0	0	0	1	0	1
8	0	0	0	1	1	0	0	0
9	1	0	0	0	0	0	1	1
10	0	0	0	0	1	0	0	0
11	0	1	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE ,CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
1	1	1	0	0	0	0	1	1
2	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	1
5	1	0	1	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	1
7	0	0	0	0	0	1	0	1
8	0	0	0	1	1	0	0	0
9	1	0	0	0	0	0	1	0
10	0	0	0	0	1	0	0	0
11	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIALE INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
1	1	1	0	0	0	0	17	45%
2	0	0	0	1	0	0	7	18%
3	0	0	1	0	0	0	6	16%
4	0	0	0	0	0	0	3	8%
5	1	0	1	0	0	0	14	37%
6	0	0	0	0	1	0	7	18%
7	0	0	0	0	0	1	8	21%
8	0	0	0	1	1	0	11	29%
9	1	0	0	0	0	0	10	26%
10	0	0	0	0	1	0	5	13%
11	0	1	0	0	0	0	7	18%

4.2 CARACTERISTICAS AREA ADMINISTRATIVA	(x)
1. Acepta críticas	
2. Asume sus errores	
3. Comprometido con la organización	
4. Comprometido con el aprendizaje	
5. Comprometido con la calidad de trabajo	
6. Experiencia en el área de trabajo	
7. Experticia en el manejo de herramientas	
8. Flexibilidad ante los cambios	
9. Ética y Lealtad	
10. Perseverante	
11. Proactivo	
12. Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.	
13. Capacidad de organización	
14. Capacidad para coordinar grupos de trabajo.	
15. Actitudes positivas en las relaciones interpersonales	
16. Estabilidad y control emocional.	
17. Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.	
18. Capacidad de tomar de decisiones	
19. Liderazgo	

CUADRO Nº 16.2 ASPECTOS EN CONSIDERACIÓN PARA CONTRATACIONES – ÁREA ADMINISTRATIVA

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
1	1	0	0	0	0	0	1	1
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	1	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	1	1	1
6	0	0	0	0	0	0	0	1
7	0	0	0	0	0	0	0	0

8	0	1	0	0	0	0	0	0
9	0	0	1	0	0	0	1	0
10	0	0	0	0	1	0	0	0
11	1	0	0	0	0	0	0	1
12	0	0	1	1	0	1	0	0
13	0	0	0	0	0	0	1	0
14	0	0	0	0	0	0	0	1
15	1	0	0	0	1	0	0	0
16	0	1	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	1	1	1
18	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	1	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
1	1	0	1	0	0	1	0	1
2	0	1	0	0	1	0	0	1
3	1	0	0	1	0	0	1	0
4	0	1	1	0	0	0	0	0
5	0	0	0	1	1	1	1	0
6	1	0	0	0	0	0	0	1
7	0	0	0	0	1	0	0	0
8	0	1	1	1	0	0	0	0
9	0	0	1	0	0	1	0	0
10	0	0	0	0	1	0	0	0
11	1	0	0	0	0	0	0	1
12	0	0	0	1	0	1	0	1
13	0	1	0	0	0	0	1	0
14	0	0	0	0	0	1	0	0
15	1	0	0	1	1	0	0	0
16	0	1	0	0	0	0	0	0
17	0	1	1	0	0	0	1	0
18	0	0	0	1	0	0	0	1
19	1	0	1	0	1	0	0	1

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
1	1	0	0	1	1	1	0	1
2	0	0	1	0	0	0	1	0
3	1	0	0	1	0	1	1	0
4	0	1	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	1	1	0	1	0
6	0	0	1	0	0	0	0	1
7	1	0	0	0	0	0	0	0
8	0	1	0	1	0	1	0	0
9	0	1	1	0	0	0	1	0
10	0	0	0	0	1	0	0	1
11	1	0	0	0	1	0	0	1
12	0	0	0	1	0	1	0	0
13	0	1	0	1	0	1	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0
15	1	0	1	0	1	0	0	0
16	0	1	0	0	0	0	1	0
17	0	0	0	0	0	1	1	1
18	0	1	0	1	1	0	0	1
19	1	0	1	1	0	0	0	1
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE,CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
1	1	0	1	0	0	1	1	1
2	1	0	0	0	1	0	0	1

3	0	1	0	1	1	0	0	0
4	0	0	1	0	0	0	0	0
5	1	0	1	0	0	1	0	0
6	0	1	0	0	0	0	0	1
7	0	0	0	1	1	0	0	1
8	1	1	0	0	0	0	1	0
9	0	0	1	0	0	0	1	0
10	0	0	1	0	0	0	0	0
11	0	1	0	0	1	0	0	1
12	1	0	1	0	1	1	0	1
13	0	0	0	0	0	0	1	0
14	0	1	0	0	0	1	0	0
15	1	0	1	0	1	0	0	0
16	0	0	0	1	0	0	0	1
17	0	0	0	1	0	1	1	0
18	0	0	0	1	1	0	0	0
19	1	1	1	0	0	1	0	1

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
1	1	0	0	0	0	0	18	47%
2	0	0	0	0	0	0	8	21%
3	0	0	0	1	0	0	12	32%
4	0	0	0	0	0	0	4	11%
5	0	0	0	0	0	1	14	37%
6	0	0	0	0	0	0	7	18%
7	0	0	0	0	0	0	5	13%
8	0	1	0	0	0	0	11	29%
9	0	0	1	0	0	0	10	26%
10	0	0	0	0	1	0	6	16%
11	1	0	0	0	0	0	11	29%
12	0	0	1	1	0	1	16	42%
13	0	0	0	0	0	0	7	18%
14	0	0	0	0	0	0	4	11%
15	1	0	0	0	1	0	13	34%
16	0	1	0	0	0	0	7	18%
17	0	0	0	0	0	1	13	34%
18	0	0	0	0	0	0	8	21%
19	0	0	1	0	0	0	15	39%

5. Los logros y/o metas alcanzados en la empresa se deben en mayor grado a:

a) Conocimientos, aptitudes, destrezas del personal.

b) Marca reconocida, clientes deleitados.

c) Procesos, técnicas, métodos y programas con los Que cuenta la institución. .

CUADRO Nº 17 DESIGNACIÓN POR LOGROS Y METAS ALCANZADOS EN LA PYME.

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
A	0	1	0	0	0	1	1	1
B	0	0	0	0	0	0	0	0
C	1	0	1	1	1	0	0	1

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE ,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
A	1	1	1	0	0	1	1	1
B	0	0	0	0	0	0	0	0
C	1	0	0	1	1	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.
A	0	1	1	0	0	1	1
B	0	0	0	1	0	0	1

C	1	0	1	1	1	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE ,CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
A	0	1	1	0	1	1	1	1
B	1	0	0	0	0	0	0	0
C	1	0	1	1	1	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIALE INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
A	1	1	0	0	1	1	24	63%
B	0	0	0	1	0	0	4	11%
C	1	0	1	1	1	0	20	53%

6. En que rango de gasto anual por capacitación del personal se encuentra esta empresa:

a) $ 0 – $500

b) $500 - $1000 x

c) de $1000 en adelante

CUADRO Nº 18 GASTO POR CAPACITACIÓN.

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
A	0	1	0	1	0	1	0	1

B	1	0	1	0	1	0	1	0
C	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLOAGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
A	0	1	1	1	0	1	1	1
B	1	0	0	0	1	0	0	0
C	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
A	0	1	0	1	0	1	0	1
B	1	0	1	0	1	0	1	0
C	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE, CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
A	1	1	1	1	0	1	0	1
B	0	0	0	0	1	0	1	0
C	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMAN	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIA	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION

		DO			LSA S.A.			
A	0	1	0	1	1	1	24	63%
B	1	0	1	0	0	0	14	37%
C	0	0	0	0	0	0	0	0%

7. La empresa entre su planificación estratégica cuenta con:

g) Organigrama Institucional x
h) Manuales de Funciones
i) Cultura Corporativa
j) Sistemas de Panificación y control
k) Estrategias de manejo de personal
l) Otras Especifique:……..

Detalle con una explicación breve como la empresa involucra a los empleados su planificación estratégica personal:

CUADRO Nº 19 TIPOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DENTRO DE CADA PYME.

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
A	1	1	1	1	1	1	1	1
B	0	1	1	1	1	1	1	1
C	1	0	1	1	0	0	1	0
D	0	1	0	1	1	0	0	1
E	0	0	0	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA	FEBRES-CORDERO CARLO

		IMPUESTOS CIA. LTDA.				S. A.	(DIVERSUS)	AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
A	1	1	0	1	1	1	1	1
B	0	1	1	1	1	1	1	1
C	1	0	1	1	0	1	1	1
D	0	1	0	1	1	0	0	1
E	0	0	0	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
A	1	0	0	1	1	1	1	1
B	0	0	1	1	1	1	1	1
C	1	0	1	1	0	0	1	1
D	0	1	0	1	1	0	0	1
E	0	0	0	1	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE, CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
A	1	1	1	1	1	1	1	1
B	1	0	1	1	1	1	1	1
C	1	1	1	1	0	0	1	1
D	0	1	0	0	1	0	0	0
E	0	0	0	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0	0	0	0

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
A	1	1	1	1	1	1	6	16%
B	1	1	1	1	1	1	6	16%
C	1	0	1	1	0	0	3	8%
D	0	1	0	1	1	0	3	8%
E	0	0	1	1	0	0	2	5%
F	0	0	0	0	0	0	0	0%

8. ¿Considera importante la inversión en programas, sistemas, herramientas, y tecnología que sostenga la productividad de los empleados?

CUADRO Nº 20 IMPORTANCIA DE INVERTIR EN TECNOLOGÍA QUE SOSTENGA LA PRODUCCIÓN

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
RESPUESTA	Sí, porque invertir en programas y herramientas hace más factible el trabajo	Sí, porque debemos estar actualizados en programas, sistemas y tecnología	Sí, porque de esta manera estamos mejor capacitados a los desafíos diarios.	Sí, porque la información avanza y tenemos que ir junto a ella y no quedarnos atrás	Sí, porque de esta manera podemos brindar un mejor servicio al cliente	Sí, porque las exigencias son mayores cada día en el mundo laboral	Sí, porque la inversión es nuevos programas, sistemas o herramientas nos ayudan a mejorar la productividad de la empresa.	Sí, porque estar actualizados es lo mejor para seguir avanzando.

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE, TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
RESPUESTA	Sí, porque mejora la productividad de la empresa y mantenemos satisfechos a los clientes	Sí, porque obteniendo nuevos programas y herramientas con nuevas tecnologías el trabajo diario se hace con más rapidez	Sí, porque a medida q pase el tiempo las exigencias son mayores en el mundo laboral	Sí, porque la excelencia atrae a nuevos clientes.	Sí, porque innovamos nueva tecnología y así atraemos más clientela.	Sí, porque la inversión en programas o herramientas, mejoran la calidad de nuestro producto.	Sí, porque la inversión es nuevos programas, sistemas o herramientas nos ayudan a mejorar la productividad de la empresa.	Sí, porque estar actualizados es lo mejor para seguir avanzando.

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
RESPUESTA	Sí, porque la información avanza y tenemos que ir junto a ella y	Sí, porque mejora la productividad de la empresa.	Sí, porque la inversión en programas o herramientas, mejoran la	Sí, porque la excelencia atrae a nuevos clientes.	Sí, porque innovamos nueva tecnología y así atraemos más clientela.	Sí, porque hay que desarrollar nuevas estrategias y programas y así estar	Sí, porque la inversión es nuevos programas, sistemas o herrami	Sí, porque estar actualizados es lo mejor para seguir avanzando.

	no quedar nos atrás		calidad nuestro product o.			actualiza dos.	entas nos ayudan a mejorar la producti vidad de la empresa .	

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE,CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
RESPUESTA	Sí, porque desarrollan nuevas destrezas.	Sí, porque mejora la productividad de la empresa.	Sí, porque la inversión en programas o herramientas, mejoran la calidad de nuestro producto.	Sí, porque la excelencia atrae a nuevos clientes.	Sí, porque innovamos nueva tecnología y así atraemos más clientela.	Sí, porque hay que desarrollar nuevas estrategias y programas y así estar actualizados.	Sí, porque la inversión es nuevos programas, sistemas o herramientas nos ayudan a mejorar la productividad de la empresa.	Sí, porque estar actualizados es lo mejor para seguir avanzando.

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.

RESPUESTA	Sí, porque desarrollan nuevas destrezas.	Sí, porque mejora la productividad de la empresa.	Sí, porque la inversión en programas o herramientas, mejoran la calidad de nuestro producto.	Sí, porque la excelencia atrae a nuevos clientes.	Sí, porque innovamos nueva tecnología y así atraemos más clientela.	Sí, porque hay que desarrollar nuevas estrategias y programas y así estar actualizados.

9. ¿Qué aspectos son los que generan lealtad y satisfacción de los clientes y proveedores?

CUADRO Nº 21 ASPECTOS QUE GENERAN LEALTAD Y SASTIFACCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
RESPUESTA	* Servicio inmediato. * Excelente calidad.	* Buena presentación del producto.	* Compromiso. * Servicio al cliente.	* Precios económicos. * Compromiso con lo pactado.	* Excelente calidad. * Puntualidad	* Facilidades de pago.	* Excelente servicio. * Buen trato al cliente.	* Excelente calidad.

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWN VIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLOAGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
RESPUESTA	* Servicio inmediato. * Excelente calidad.	* Buena presentación del producto.	* Compromiso. * Servicio al cliente.	* Precios económicos. * Compromiso con lo pactado.	* Excelente calidad. * Puntualidad	* Facilidades de pago.	* Excelente servicio. * Buen trato al cliente.	* Excelente calidad.

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETACCIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
RESPUESTA	* Servicio inmediato. * Excelente calidad.	* Buena presentación del producto.	* Compromiso. * Servicio al cliente.	* Precios económicos. * Compromiso con lo pactado.	* Excelente calidad. * Puntualidad	* Facilidades de pago.	* Excelente servicio. * Buen trato al cliente.	* Excelente calidad.

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE ,CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.

				TALLER PPMT S. A.				
RESPUESTA	* Servicio inmediato. * Excelente calidad.	* Buena presentación del producto.	* Compromiso. * Servicio al cliente.	* Precios económicos. * Compromiso con lo pactado.	* Excelente calidad. * Puntualidad	* Facilidades de pago.	* Excelente servicio. * Buen trato al cliente.	* Excelente calidad.

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.
RESPUESTA	* Servicio inmediato. * Excelente calidad.	* Buena presentación del producto.	* Compromiso. * Servicio al cliente.	* Precios económicos. * Compromiso con lo pactado.	* Excelente calidad. * Puntualidad	* Facilidades de pago.

10. Conoce el concepto y/o significado del capital intelectual

Si x ☐ NO ☐

CUADRO Nº 22 SIGNIFICADO DE CAPITAL INTELECTUAL

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES-CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE, CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL	% PARTICIPACION
SI	1	1	1	1	1	1	38	100%
NO	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL								

11. Considera Ud. al capital intelectual como uno de sus mayores activos

Si x ☐ NO ☐

¿Por qué cree Ud. que hay que valorar al capital intelectual?

CUADRO Nº 23 CAPITAL INTELECTUAL COMO UN ACTIVO IMPORTANTE EN LA EMPRESA

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS S. A.	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES - CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	HOME CLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE, CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNA SERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMIS. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL
SI	1	1	1	1	1	1	38
NO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL							38

12. Considera usted que el capital intelectual debería de acrecentarlo la empresa o aceptar el que posee.

CUADRO Nº 24 COMO SE DEBE TRATAR CAPITAL INTELECTUAL

OPCIONES DE RESPUESTA	CONSULTOR LATIN CONSULTANT (LATCONSULT) C. LTDA.	IMPORT EXPORT ECUANITECH S. A.	GORDOPON S.A.	CENTRO DE INVESTIGACION DE ENFERMEDADES PARASITARIAS Y POR HONGOS DR. RAMON LAZO S. CIDRALAS	PEVONIA S. A.	SPACOLON S.A.	UNIDAD OFTALMOLOGICA KENNEDY NORTE UNIOFKEN S.A.	RMS DEL ECUADOR S.A.

				S. A.				
SI	1	1	1	1	1	0	1	0
NO	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	ONEGLOBAL S.A.	KPMG SERVICIOS DE ASESORIA E IMPUESTOS CIA. LTDA.	TECNOAMBIENTE,TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.	ASTRIVEN S.A.	BETCRIS ECUADOR S.A.	TOWNVIEW TRADING LIMITED S. A.	VERSUS ESTUDIO DE DISENO C. LTDA (DIVERSUS)	FEBRES - CORDERO CARLO AGLAE JOSEFINA / ACADEMIA DE DANZAS EPTEA
SI	1	1	1	1	1	1	1	1
NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	PROMETAC CIA LTDA	DAHERAN S.A.	INMOBILIARIA INMOAGOSTO C. A.	STOLFITOP S. A.	ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS S.A.	EMPAQUES Y ENVOLTURAS DEL ECUADOR ENVOLPAQUES CIA. LTDA.	UBA SOLUCIONES INDUSTRIALES S. A.	ELECTROPROFESIONAL S. A.
SI	1	1	1	1	1	0	1	1
NO	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	HOMECLEANERS S. A.	RADIOCOMUNICADORES DEL PACIFICO,RADIOPAC S.A.	CAPITEMPRE, CAPITAL EMPRESARIAL CIA LTDA	PRODUCCIONES PUBLICITARIAS MANUFACTURAS TALLER PPMT S. A.	CRISOLCA S.A.	MAGNASERVI S.A.	COHIBA S.A.	INTERSECURITY C. LTDA.
SI	1	1	1	1	1	0	1	1
NO	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL								

OPCIONES DE RESPUESTA	RASIZU S.A.	ZABALA HARO PAUL ARMANDO	AMIPAT S.A.	FRANDOMI S. A.	PREDIAL E INVERSIONISTA MARPREDIALSA S.A.	INMOBILIARIA NEICORP C. A.	TOTAL
SI	1	1	1	1	1	0	33
NO	0	0	0	0	0	1	5
TOTAL							38