

LAS DIMENSIONES DEL CAPITAL INTELECTUAL Y LA CULTURA EMPRESARIAL EN LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR MANUFACTURERO

León Saltos, Amparito Cecilia
leonamparo@uta.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-7047-471X>

Carrera de Organización de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato

Recibido (01/04/20), Aceptado (22/04/20)

Resumen: El capital intelectual cuyas dimensiones son el capital humano, capital estructural y capital relacional, tienen elementos que sirven para utilizarlos en beneficio del crecimiento de la empresa y para determinar cuál es la relación entre estos aspectos y la cultura organizacional en el sector manufacturero, se planteó como objetivo interpretar estas interacciones. Se utilizó la investigación bibliográfica para sustentar los supuestos teóricos y la investigación de campo para extraer la información del sector manufacturero que representa una actividad económica importante en la zona geográfica analizada. Se recurrió a una muestra de 345 microempresas, aplicándose el instrumento a los directivos, gerentes y administradores. En los resultados se obtuvo que hay interacción en tres factores respecto a la gestión del capital intelectual, a los valores éticos aplicados en las empresas y en el ambiente laboral, el hallazgo de la investigación determinó que en la dimensión del capital estructural no se promueve la tecnología, adecuación o seguimiento de procesos y que el conocimiento del capital humano aún no es aprovechado de forma eficiente en este tipo de empresas.

Palabras Clave: Capital intelectual, Capital humano, Capital Estructural, Capital Relacional.

INTELLECTUAL CAPITAL AND ORGANIZATIONAL CULTURE IN MANUFACTURING COMPANIES IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA

Abstract: Intellectual capital whose dimensions are human capital, structural capital and relational capital, have elements that serve to use them to benefit the growth of the company and to determine what is the relationship between these aspects and the organizational culture in the manufacturing sector, it was proposed aim to interpret these interactions. Bibliographic research was used to support theoretical assumptions and field research to extract information on the manufacturing sector that represents an important economic activity in the analyzed geographical area. A sample of 345 micro-enterprises was used, applying the instrument to executives, managers and administrators. In the results, it was obtained that there is interaction in three factors regarding the management of intellectual capital, the ethical values applied in companies and in the workplace, the research finding determined that in the dimension of structural capital, the promotion of technology, adaptation or monitoring of processes and that the knowledge of human capital has not yet been used efficiently in this type of company.

Keywords: Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital.

I. INTRODUCCIÓN

La actividad empresarial en sí misma, genera y desarrolla conocimiento a través de su proceso productivo, además que, recepta conocimiento de otros actores relacionados con el acopio de materias primas, canales de comercialización, mercados, agentes financieros y competidores y el uso de la misma tecnología. Todos estos activos intangibles deben ser transformados en tangibles para que generen aportes productivos que impacten en la rentabilidad final de la organización. La participación de las empresas con respecto al desarrollo del conocimiento tiene relación con el incremento de la creatividad y la innovación tanto de servicios como de productos [1].

El objetivo de esta investigación es interpretar las relaciones que suceden con el capital intelectual y la cultura organizacional, el sector de estudio representa una actividad importante en el sector secundario; los especialistas en la administración de empresas coinciden en afirmar que una adecuada gestión del capital intelectual siempre será una potencial ventaja competitiva que generalmente se materializa en riqueza económica; la conceptualización del capital intelectual engloba el criterio de que es un recurso estratégico, orientado a la creación de valor en donde se deben considerar la perspectiva humana, relacional y estructural [2].

Los métodos desarrollados en este trabajo partieron de observar la causa del problema, enfocando la cultura organizacional de las empresas, especialmente en las empresas pequeñas, donde no existen políticas definidas sobre la cultura; el siguiente paso a través de la estructura del cuestionario con el fin de recopilar los datos de los directivos de las mencionadas empresas; el resultado obtenido se refiere a la percepción de que es el capital humano el elemento que aporta para que la empresa tenga éxito, con la cooperación individual y colectiva de las personas.

El artículo se conformó en cinco partes, la primera contiene la introducción, en donde se registró el objetivo, los métodos y el resultado principal del estudio; en la segunda parte se registró el desarrollo del artículo, basado en las conceptualizaciones del capital intelectual y cultura organizacional; la parte tercera del artículo hace referencia a la metodología, se anotó que el estudio es de carácter cuantitativo; en la parte final del artículo se detallan los resultados, obtenidos por el agrupamiento de tres factores, aquellos estuvieron relacionados con la gestión del capital intelectual que contiene las dimensiones del capital humano, capital estructural y capital relacional, el siguiente factor es el de valores éticos que agrupó las políticas éticas aplicadas en la empresa, el sentido de pertenencia y el empoderamiento de los em-

pleados, aquello basado en sus actitudes y comportamientos éticos; finalmente, el tercer factor relacionado al ambiente laboral, en este punto se incluyó elementos sobre la generación de un ambiente agradable.

Como conclusión se determinó que el capital estructural es una dimensión con bajo desarrollo en las empresas manufactureras.

II. DESARROLLO

A. Gestión del capital intelectual

El capital intelectual es el conocimiento que tiene una organización, que le permite funcionar y que le genera valor. El capital intelectual se crea en función del aporte de sus colaboradores durante el proceso productivo, además de las relaciones que la empresa mantiene con su entorno comercial, en resumen este recurso se refiere a los conocimientos, experiencias que se utilizan en las empresas, tecnología que se aplica en la empresa y todas aquellas relaciones que se desarrollan con los clientes [3].

El concepto de capital intelectual es un ejercicio que tiene varias interpretaciones, según el autor, pero que convergen en un mismo sentido, que es el de conocimiento aplicado a las relaciones dentro y fuera de la empresa. El capital intelectual siempre ha existido en cada una de las organizaciones por pequeñas que estén sean, ya que toda actividad productiva y comercial permite relacionarse con los distintos actores y adquirir conocimiento que sirven para mejorar el servicio y las relaciones comerciales. Por lo que, el concepto de capital intelectual se maneja de forma similar existiendo un mínimo de diferencias [4].

La empresa está conformada por activos tangibles e intangibles que le dan valor monetario en función de su participación en el mercado. El capital intelectual forma parte de los activos intangibles, considerando que, es la suma de conocimientos sobre los proveedores, procesos productivos, contables, financieros, del mercado, innovaciones y comportamiento de los clientes. En este contexto el capital intelectual es considerado el conjunto de conocimientos que tiene la organización y que se pueden encasillar en los activos intangibles que en algunos casos dan el mayor valor monetario a una empresa. El eficiente aprovechamiento del capital intelectual mejora la competitividad y la economía de las empresas lo que lo convierte en un gran aporte para la rentabilidad financiera [4].

El capital intelectual tiene diversas clasificaciones que pueden diferir unas de otras pero que en su conjunto llegan a la misma realidad: capital humano, capital organizacional y el capital estructural [6].

Capital humano

El capital humano es el conocimiento personal que tienen los colaboradores de una empresa, que se materializan en su trabajo cotidiano a través de las habilidades, experiencias, actitudes, creatividad, esfuerzo y destrezas para alcanzar los objetivos laborales. Esta capacidad del trabajador es individual y sus conocimientos se encuentran de forma diferente, así como sus competencias, forma de actuar y el desempeño con sus habilidades se reflejarán en proporción dentro de su organización [7].

El capital humano está conformado por las siguientes características de la persona:

- Conocimiento, que es técnico y académico y ha sido adquirido en base a la capacitación y la experiencia del sujeto.

- Habilidad, entendida como el saber aplicar los conocimientos al trabajo cotidiano.

- Experiencia, es desarrollar una actividad durante un tiempo determinado que le permite dominar el trabajo.

- Actitud, es la predisposición del trabajador para cumplir una tarea sin la necesidad de ser presionado para ello.

- Creatividad, es la capacidad para ofrecer nuevas formas de procesos, artículos finales o servicios, en base a ideas nuevas y más eficientes.

- Esfuerzo, es la unión de recursos mentales y físicos para llevar adelante una tarea y lograr un fin u objetivo personal o de grupo [7].

Considerando que el capital humano es el conocimiento útil que una empresa requiere, se considera que allí radica la riqueza que debe ser explotada para el cumplimiento de los planes de producción y todo el desarrollo empresarial. El capital humano se encuentra como la base central en el proceso de transformación de una empresa, por su capacidad de razonamiento, adopción de decisiones frente a problemas y todo aquello con el aporte de su inteligencia [9].

Capital estructural

El capital estructural lo conforman la estructura organizativa, los métodos y procesos de trabajo, los programas informáticos o base de datos, los sistemas de investigación y desarrollo I+D y los procesos de gestión y dirección de la empresa. Estos activos pueden estar protegidos legalmente en base a patentes de propiedad intelectual. El capital estructural le pertenece a la empresa sin importar si sus trabajadores están trabajando o ya no lo están y es el mejor recurso que posee la organiza-

ción para un desempeño eficiente. El capital estructural es aquel que se encuentra en la organización, aunque el colaborador no esté ya en ella, este conocimiento se queda para ser parte de sus operaciones cotidianas [10].

Otra manera de señalar el capital estructural es con la denominación de capital interno, en consideración que está relacionado con la infraestructura y la tecnología que posee la empresa. Este capital se lo puede encontrar en las rutinas de trabajo, sistemas informáticos, bases de datos, derechos de propiedad intelectual, procesos innovadores, políticas organizativas, planificación, gestiones de adquisiciones y proveeduría, canales de transporte y distribución, etc. El capital estructural es aquel recurso que la organización tiene representado por su infraestructura y lo ha desarrollado para ser diferente de otras empresas [6].

Existen autores que subdividen el capital estructural en: capital organizacional, capital de innovación y capital de proceso, pero esos mismos autores coinciden con el resto en considerar que el capital estructural es propio de los procesos internos de gestión técnica, manejo tecnológico y cultura de trabajo, pero, siempre y cuando estos procesos sean sistematizados, explicitado o internalizado por la empresa, permitiendo que se desarrolle una transmisión rápida del conocimiento en una espiral ascendente de conocimiento y mejora continua; el capital estructural se gestiona utilizando la información existente, para ello el internet es una herramienta útil [11].

Capital relacional

El capital relacional está conformado por las relaciones que tiene la empresa con sus proveedores, clientes, accionistas, distribuidores, bancos, competidores y otros actores que se relacionan con su actividad. El capital relacional lo van conformando las relaciones que la empresa entabla con otras empresas, instituciones y personas que están vinculadas directa o indirectamente con su trabajo [11].

El capital relacional debe ser gestionado para obtener el mejor beneficio de ello, considerando que son conocimientos que le facilita el mercado para desarrollar negocios más eficaces; la empresa se encuentra en un entorno dinámico y está en constante intercambio con otras organizaciones, en cada uno de los procesos se puede extraer el aprendizaje [6].

B. Valores éticos

La cultura organizacional encierra las creencias, valores, hábitos, actitudes y tradiciones que tienen las em-

presas. Son las relaciones humanas que un su conjunto hacen la cultura organizativa que es la forma como funciona la empresa a través de las estrategias, sus estructuras y su sistema. Estos valores y normas hacen que las personas se empoderen de ellas mediante el trabajo diario dándoles fortalezas que las convierten en hábitos colectivos que desembocan en una filosofía empresarial que identifica y da forma a la cultura empresarial [12].

Influencia de la cultura organizacional en las empresas

El concepto de la cultura organizacional se determina por las relaciones personales colaborativas al interior y al exterior de las empresas, ya que en este escenario se desarrollan múltiples relaciones que determinan un accionar que favorecen las acciones productivas; las personas que forman parte de la empresa, manejan percepciones distintas y aquellos se desenvuelven en un clima empresarial diferente, por lo tanto, las creencias, conductas o valores son distintos para cada empresa [14].

La importancia de la cultura organizacional tiene diversas respuestas según los autores y las teorías, pero todas coinciden en que está facilita o dificulta los procesos productivos en cuanto a la comunicación y solución de problemas a lo interno y externo de la organización [14], por lo que, la cultura organizacional es fundamental para que las personas actúen de una forma determinada [15].

Diversos estudios que tratan la cultura organizacional en las empresas establecen conclusiones unánimes de influencia positiva para la actividad productiva, la cultura organizacional se relaciona además con el manejo de estrategias en las empresas, por lo que es de ayuda para que los directivos tomen decisiones [15].

C. Ambiente laboral

El cambio continuo que tienen las organizaciones está relacionado directamente con el recurso humano, valorando sus capacidades, habilidades y conocimientos. El recurso humano se constituye en su mayor fortaleza para lograr las metas programadas y en esta realidad las empresas deben evaluar los elementos culturales que conforman su dinámica interna para guiar y fortalecer el potencial humano en beneficio de todos sus integrantes y de la organización [13].

Empresas manufactureras en Tungurahua

La manufactura es una actividad secundaria en la economía, se transforma la materia prima en productos terminados o también llamados productos elaborados, y puede ir desde la actividad artesanal hasta la de alta complejidad industrial. Esta actividad humana busca generar rentabilidad, ofertar un bien para satisfacer

una demanda determinada. Considerando que el sector secundario o manufacturero transforma la materia prima que vienen del sector primario, se puede ver que la provincia de Tungurahua se centra fundamentalmente en producir para el mercado interno, existen ciudades que tienen un amplio círculo productivo, por lo que sus inversiones contribuyen al desarrollo de forma generalizada [16].

La provincia de Tungurahua tiene 504.582 habitantes, [17], en uno de los territorios más pequeños de Ecuador (3.334 Km²), pero que se ha sabido ganar un espacio en su reputación productiva y empresarial por sus prácticas comerciales y la constancia en sus labores. La ciudad de Ambato, capital provincial de Tungurahua, concentra la mayor actividad empresarial y en ella se concentra casi toda la producción que se comercializa en el país.

La actividad empresarial en Tungurahua está conformada por empresas manufactureras pequeñas, medianas y grandes que se dedican a producir en los sectores automotriz, mecánico, textil, cuero y calzado, muebles, agropecuario, alimentos y bebidas entre otros. Tungurahua es una provincia que se caracteriza por tener una apreciable fuerza de comercialización hacia otras provincias del país, aprovechando su ubicación geográfica y los dotes de comerciantes de la mayoría de sus habitantes [18].

Desde la cultura organizacional las empresas manufactureras llevan adelante un proceso productivo que se apoya sobre el capital intelectual generado a través de los años de servicio y que le sirve para mantenerse en el mercado compitiendo con otras empresas donde el éxito o el fracaso dependen de cómo hacer las cosas y hacerlas de la mejor manera. Los precios de los productos pueden ser un referente para ser competitivos y eso se observa en el proceso comercial entre los distintos países [19].

La competitividad del comercio mundial y los distintos mecanismos para acceder a nuevos mercados han puesto a la mayoría de los empresarios de Tungurahua en la disyuntiva de mantener los espacios ganados en los mercados locales o buscar nuevas formas de producir y comercializar para alcanzar precio y calidad competitiva; por lo que las empresas tienen un reto en este mercado globalizado [20].

En el contexto de la realidad competitiva internacional, los empresarios locales tienen que sostenerse en recursos altamente eficientes para poder fabricar productos que no rebasen los costos de producción y que a su vez mantengan estándares de competencia en calidad y prestaciones. Para que las empresas sean competitivas, también requieren de apoyo del gobierno y la economía

del país, además de su eficiencia propia y una adecuada infraestructura [20]. Otro aspecto que contribuye a esta competitividad, se encuentran los convenios que las empresas realicen con el sector público y el privado, como es el gobierno o con cámaras de comercio [9].

El capital intelectual y la cultura organizacional son determinantes a la hora de marcar distancia con el resto de competidores, para lograr las metas de crecimiento y desarrollo. Toda organización que funciona adecuadamente aporta beneficios diversos a todo el país, inclusive que van más allá de los aportes tributarios y la generación de empleo, ya que junto a su actividad productiva inyecta valores a los indicadores empresariales y sociales. En definitiva, los países menos desarrollados requieren que el conocimiento sea explotado en beneficio de la sociedad y de que se contribuya con soluciones a sus necesidades particulares [1].

III. METODOLOGÍA

La investigación es cuantitativa, los datos encontrados permitieron describir de forma numérica los resultados para comparar la información obtenida entre los distintos ítems descritos, dentro de la gestión de capital intelectual se relacionaron con: ventaja competitiva; servicio y relaciones comerciales; rentabilidad financiera de la empresa; potencialización del capital humano; formación técnica y académica de los empleados; capacitaciones continuas; valores de la cultura organizacional.

La estructura de los factores comienza con el bloque A denominado Gestión del capital intelectual, dentro de ello se encuentran ítems relacionados: 1) adecuada gestión del capital intelectual en una ventaja competitiva del mercado; 2) la buena práctica del capital intelectual para mejorar el servicio y las relaciones comerciales; 3) el aprovechamiento del capital intelectual que constituya un aporte para mejorar la rentabilidad financiera de la empresa. En este apartado de incluyen al capital humano, estructural y relacional como parte de los componentes del capital intelectual.

Capital humano: con los ítems: 4) selección del capital humano dentro de las empresas para el éxito 5) preocupación por potencializar el capital humano; 6) importancia de la formación técnica y académica de los colaboradores; 7) importancia de la implementación de capacitaciones continuas,

Capital estructural: se identificó los siguientes: 8) relacionados a los procesos para el desarrollo de cada una de las funciones, 9) importancia de emplear tecnología de vanguardia, así como tener una infraestructu-

ra adecuada para facilitar el trabajo a desempeñar; 10) promover el aprovechamiento del conocimiento del capital humano.

Capital relacional: se encuentra definido en los siguientes ítems 11) mantener relaciones sólidas con los clientes internos y externos; 12) realizar acciones para fomentar la buena relación comercial con los clientes internos y externos; 13) enfocar a la empresa que implemente estrategias que permita agregar plus adicional para el beneficio del cliente y empresa. 14) implementación de mecanismos para la obtener la opinión del servicio o bien que oferta la empresa.

Respecto al bloque B de valores éticos, se encuentra: 15) la importancia de mantener política ética para mejorar la cultura organizacional, 16) los empleados alinearse a los valores de la cultura organizacional. Se incluyó además en este apartado aspectos relacionados al sentido de pertenencia en donde se describió: 17) relacionado a el empoderamiento de los empleados en sus áreas de trabajo bajo las creencias, valores, hábitos y actitudes que posee la empresa.

Finalmente, el bloque C del ambiente laboral, donde se detalle los siguientes ítems: 18) la empresa genera un buen ambiente laboral para obtener rendimiento económico, 19) el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional de la empresa 20) las actitudes de los colaboradores se ven influenciado por la cultura organizacional, 21) una cultura organizacional adecuada constituye a crear ventaja competitiva para la empresa.

IV. RESULTADOS

De la aplicación del instrumento de investigación se extrajo los siguientes resultados: a) la fiabilidad de los datos se comprobó con el uso del Alfa de Cronbach, cuyo valor es de 0,9 y mientras más cercano se encuentre a la unidad, mejor fiabilidad tiene, por lo que es un valor confiable; b) el valor de Kayser Meyer y Olkin también presentó un resultado favorable de 0,87 lo que significa que la adecuación muestral es la correcta; c) de la matriz de componente rotado, utilizando Varimax y el método de extracción máxima verosimilitud, se extrae los siguientes resultados:

La agrupación en torno al primer factor de la gestión de capital intelectual determinó que el valor más alto corresponde al capital humano (0,91) en relación a la preparación técnica y conocimiento académico de los colaboradores, se estimó que este aspecto influye de forma favorable en la gestión del capital intelectual dentro de las actividades de la empresa; de forma similar, las capacitaciones continuas se encuentra dentro de la preparación del capital humano y con ello se impulsa

el aprovechamiento del capital intelectual; otro aspecto que no difiere de los anteriormente señalados es el de la selección del capital humano debido a que es un aspecto importante para el desempeño laboral, la gestión del capital humano no se podrá consolidar hacia ningún objetivo sino se cumplen los parámetros adecuados de una selección de personal acorde con los puestos requeridos para la empresa.

En el factor de la gestión del capital intelectual también se presentan resultados similares que abarcan características parecidas, es claro que si se gestiona el capital intelectual a través de estrategias con el fin de tener un valor agregado hacia el cliente o la mejora del bien o servicio, se lograrán los siguientes puntos: a) ventaja competitiva en función de las decisiones que se logren, direccionado a las actividades que se realicen en el mercado, b) mejoras en el servicio y las relaciones comerciales que la empresa implemente c) aplicación de políticas éticas para mejorar su cultura organizacional; d) mejores actitudes de los empleados y e) mejoramiento de los procesos internos.

El hallazgo con respecto a la gestión del capital intelectual, de que el entusiasmo de los colaboradores es el resultado de la aceptación de los valores, creencias, políticas implementadas en la empresa y por las cuales ellos se desenvuelven es importante (0,87) dentro de la dimensión del capital humano; un valor alto de igual forma constituye la interacción entre la rentabilidad y el capital intelectual (0,85) debido que los directivos o gerentes consideran que la gestión del capital intelectual si contribuye a generar ganancias económicas para la empresa.

Así mismo un valor representativo es el relacionado al capital relacional (0,84) en donde se observa que en la empresa se debe tomar acciones para manejar una buena interacción con los clientes y finalmente en este factor un punto especialmente bueno es aquel del conocimiento, donde los directivos identifican que el conocimiento que tiene el capital humano debe ser promovido para el crecimiento de la empresa (0,81).

Referente al segundo factor, de valores éticos, en donde se agruparon aspectos de la cultura organizacional, valores, hábitos, actitudes y creencias, se obtuvo que las políticas éticas sirven para que se promueva la cultura organizacional desde la perspectiva de los gerentes o administradores (0,86); en otro ítem se determinó que la práctica para gestionar el capital intelectual, en cuanto a las relaciones comerciales tiene un valor elevado (0,84) y los mecanismos que se desarrollen dentro de la empresa para conocer las opiniones de los clientes (0,84) son aspectos del capital relacional que se asocian con el factor dos; es decir que el comportamiento ético

en las actitudes de los gerentes, directivos o empleados en función de clientes es fundamental para la reputación de la empresa.

Sobre el tercer factor del ambiente laboral, la cultura organizacional contribuye a crear una ventaja competitiva (0,86) este intangible puede determinar que una empresa sea diferente de otra y los gerentes o directivos consideran que el ambiente de trabajo refleja la cultura de la empresa (0,84); valores menos significantes se relacionan con los procesos o la formación técnica de los colaboradores para la empresa.

V.CONCLUSIONES

Dentro de las dimensiones del capital intelectual, el capital estructural no es una dimensión que se encuentre desarrollada de forma precisa en el sector manufacturero, las actividades que se realizan dentro de los procesos en este tipo de empresas tienen poco seguimiento e importancia, de la misma forma la tecnología es un elemento que no se encuentra entre los planes de los directivos para lograr una mayor tecnificación, cuyos resultados se observen en los productos o servicios, probablemente esta sea la razón por la cual este sector no se ha transformado en los últimos años hacia un número mayor de empresas con crecimiento, sino más bien se ha mantenido como microempresas y pequeñas empresas familiares. La concepción del capital intelectual es limitada en este tipo de empresas debido a su administración tradicional, si bien el tipo de infraestructura empleada en el sector en cuanto a los edificios, maquinaria o equipo tiene apoyo en la inversión que se ha realizado en este sentido, aún el aspecto del capital estructural como intangible es poco conocido, por lo que las destrezas, habilidades o conocimiento de los colaboradores no se transfieren en sus actividades.

REFERENCIAS

- [1]J. Erazo y C. Narváez, «Conocimiento, capital intelectual y desarrollo como procesos sociales en el clúster cuero y calzado en la provincia de Tungurahua, Ecuador,» Polo de Conocimiento, pp. 180-197, 2019.
- [2]M. Trillo y M. d. C. Peces, «El capital relacional como factor clave en el desarrollo económico internacional. Un estudio de casos en el sector tecnológico,» Regional and Sectoral Economic Studies, pp. 127-144, 2019.
- [3]E. Villegas, «La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en las empresas del sector industrial en México,» Contaduría y Administración, pp. 184-204, 2017.
- [4]V. Vega, «Una mirada al concepto de Capital Intelectual,» UNIANDES EPISTEME, pp. 491-503, 2017.

- [5]M. Pardo, R. Armas y L. Chamba, «Valoración del capital intelectual y su impacto en la rentabilidad financiera en empresas del sector industrial del Ecuador,» *Revista Publicando*, pp. 193-206, 2017.
- [6]C. Peña, A. Moreno, L. Améstica y S. Da Silva, «Incubadoras en red: capital relacional de incubadoras de negocios y la relación con su éxito,» *RASI, Revista de Administracao, Sociedade e Inovacao*, pp. 162-179, 2019.
- [7]M. Ortiz, A. Gálvez y F. Borrás, «Un pensamiento sobre capital intelectual de la empresa,» *Revista Visión Contable*, pp. 113-133, 2015.
- [8]J. Sánchez, A. Milena y L. Rodríguez, «Gestión del conocimiento,» *TIA, Tecnología, Investigación y Academia*, pp. 46-51, 2018.
- [9]Y. Villa, V. Hernández y J. Lubina, «El capital intelectual en las PYMES,» *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, pp. 23-40, 2019.
- [10]D. Pérez y A. Vera, *Science of Human Action*, pp. 298-316, 2018.
- [11]L. Aguilera, M. González y J. Heredia, «Gestión del conocimiento a través de los componentes del capital intelectual y su incidencia en la competitividad de las PYMES en Agusalientes,» *Memorias del IV Congreso. Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, pp. 1973-1991, 2017.
- [12]M. Pardo-Cueva, R. Armas y Á. Higuerey, «La influencia del capital intelectual sobre la rentabilidad de las empresas manufactureras ecuatorianas,» *ESPA-CIOS*, pp. 1-11, 2018.
- [13]L. Pedraza, K. Obispo, L. Vásquez y L. Gómez, «Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein,» *Clío América*, pp. 17-25, 2015.
- [14]D. Rivera, S. Carrillo, J. Forgiony, I. Nuván y A. Roza, «Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables,» *Espacios*, pp. 1-14, 2018.
- [15]M. Llanos, «La cultura organizacional: Abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio,» *ECOCIENCIA*, pp. 1-19, 2018.
- [16]A. León, L. González, G. Saltos y L. Guerrero, «La gestión de capital y el ahorro programado: un estudio descriptivo de corte transversal del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua,» *Publicando*, pp. 883-904, 2017.
- [17]Instituto Nacional de Estadística y Censos, «Censo de Población y Vivienda,» 2010. [En línea]. Available: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>.
- [18]G. M. M. Monge y M. Dávila, «La creación de empresas y el ciclo económico de la región tres del Ecuador,» *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, p. 1.16, 2018.
- [19]M. Navarrete, E. Pilamunga y N. Silva, «Herramientas de calidad total y la competitividad: caso sector carrocero de la provincia de Tungurahua,» *Visionario Digital*, pp. 50-67, 2018.
- [20]K. Bermeo, «La competitividad sistémica de la MI-PYME manufacturera en el nivel micro: caso de la fabricación de muebles de madera, Ecuador,» *Small Business International Review*, pp. 1-15, 2018.
- [21]A. Bortoluzzi, M. Anzilago y R. Lunkes, «La influencia de la cultura organizacional en la relación entre estrategia y sistema de control gerencial,» *Estudios y Perspectivas en Turismo*, pp. 675-695, 2019.
- [22]W. Carrillo, P. Sánchez y G. Carrillo, «Recaudación de impuestos por domicilio fiscal Ecuador: zona de planificación 3 (Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua, Pastaza), 2007-2018,» *Boletín de Coyuntura*, pp. 22-26, 2019.