

RESUMEN:

Las actividades de innovación en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) empiezan a despertar el interés de una herramienta importante para fijar la estrategia empresarial. En combinación con la economía del conocimiento y la incorporación de los activos intangibles surgen, una fuente de valor a las organizaciones mediante la gestión del capital intelectual como una forma de administración creativa de los recursos que poseen y de los elementos que intervienen para su sostenimiento y mejora. El objetivo principal de esta investigación, es describir el sistema de capitales: humano, estructural, social y tecnológico, que conforman el capital intelectual de las empresas y su relación con los procesos de innovación en los que se involucran ya sea obligada o voluntariamente. Las dimensiones de innovación que reciben más importancia dentro de las empresas locales son la de producto-servicio y la de comercialización y ventas. Dentro de las dimensiones del capital intelectual, la mejor evaluada fue el capital social y la peor, la de capital tecnológico. Los resultados muestran una correlación media entre la innovación y el capital intelectual. Lo anterior, tiene implicaciones para alentar la generación del conocimiento a través del desarrollo del capital humano, estructural, tecnológico y social, con el fin de promover la innovación y, con ello, las exigencias de competitividad y mejora que obliga este mundo globalizado.

Palabras clave: *capital intelectual, gestión del conocimiento, innovación, PYMES.*

Abstract

Innovation activities in micro, small and medium enterprises (SMES) begin to arouse interest as an important tool to set the business strategy. In combination with the knowledge economy and the incorporation of intangible assets emerge as a source of value to organizations through the management of intellectual capital as a form of creative management of the resources they possess and the elements involved in their maintenance and improvement. The main objective of this paper is to describe the capital system (human, instrumental, relational and technological) that make up the intellectual capital of companies and their relationship with innovation processes in which they are involved either voluntarily or voluntarily. The dimensions of innovation that receive most importance within local companies are product / service and marketing and sales. Within the dimensions of intellectual capital, the best evaluated was social capital and the worst one was technological capital. The results show an average correlation between innovation and intellectual capital. This has implications to encourage the generation of knowledge through the development of human, structural, technological and social capital in order to promote innovation and with it the demands of competitiveness and improvement that this globalized world requires.

Keywords: *intellectual capital, knowledge management, innovation, SMES.*

Doctora Flor de la Cruz Salaiza-Lizárraga. Doctora en Administración. Profesora de tiempo completo, Departamento de Ciencias Económico-Administrativas. Instituto Tecnológico de Culiacán del Tecnológico Nacional de México. Domicilio: Juan de Dios Bátiz 310 Poniente, Colonia Guadalupe, Culiacán, Sinaloa, México. Teléfono: 52 667 756 6737. Correo electrónico: fsalaiza@itculiacan.edu.mx.

Maestra Ivette Armandina Joya-Hunton. Maestra en Educación. Profesora de tiempo completo, Departamento de Ciencias Económico-Administrativas. Instituto Tecnológico de Culiacán del Tecnológico Nacional de México. Domicilio: Juan de Dios Bátiz 310 Poniente, Colonia Guadalupe, Culiacán, Sinaloa, México. Teléfono: 52 667 431 4931. Correo electrónico: iajoya@yahoo.com.mx.

Maestra Angélica Sánchez-Acosta. Maestra en Estudios Fiscales. Profesora de tiempo parcial, Departamento de Ciencias Económico-Administrativas. Instituto Tecnológico de Culiacán del Tecnológico Nacional de México. Domicilio: Juan de Dios Bátiz 310 Poniente, Colonia: Guadalupe, Culiacán, Sinaloa, México. Teléfono: 52 667 201 7644. Correo electrónico: sanchezangelica932@gmail.com

EL CAPITAL INTELECTUAL COMO FACTOR CLAVE PARA LA INNOVACIÓN EN PYMES

INTELLECTUAL CAPITAL AS A KEY FACTOR FOR INNOVATION IN SMES

Fecha de recepción: 13/04/2018 Fecha de aceptación: 25/05/2018

Flor de la Cruz Salaiza-Lizárraga
Ivette Armandina Joya-Hunton
Angélica Sánchez-Acosta

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el capital intelectual es un activo fundamental para el desarrollo eficiente de las organizaciones en general, y su impacto es mayor cuando se combina con una buena administración del conocimiento. La capacidad de administrar el intelecto humano se está convirtiendo en la técnica gerencial del presente, en consecuencia, se ha desarrollado interés por el capital intelectual y su efecto en la creatividad, en la innovación y en el aprendizaje organizacional de las empresas.

En México, el 99.8% de las unidades empresariales del país son micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES). Las microempresas representan el 94.3% de establecimientos en el país, las pequeñas el 4.7%, las empresas medianas el 0.8% y las grandes empresas el 0.2%. Las micro y las pequeñas empresas generan 52 % del Producto Interno Bruto (PIB) (Proméxico, 2016) de ahí la importancia de este sector para entender el desarrollo económico del país.

Conceptos como administración del conocimiento, medición del capital intelectual e innovación, se han convertido en temas de gran interés ya que constituyen un campo de estudio novedoso y complejo. En general el capital intelectual se concibe como el conocimiento que una organización posee y que le puede producir valor.

En el entorno competitivo actual, derivado, de los modelos económicos de los países, la velocidad con que nacen, compiten y mueren las ideas, lleva a la necesidad de administrar las organizaciones de forma muy distinta a la forma tradicional. Por lo tanto, se reconoce la necesidad de que las personas acepten invertir todo su talento en la organización donde trabajan, con un nivel de participación e implicación mucho mayor.

Las organizaciones de alto riesgo donde la seguridad y la confianza son fundamentales necesitan desarrollar procesos mentales agregados. No basta con que cada persona sepa lo que debe hacer, sino que también es importante conocer lo que otros hacen. El conocimiento es un aspecto fundamental del capital intelectual. Es por ello que, North y Rivas (2008) consideran que las condiciones básicas, sociales y organizadoras generan un aprovechamiento efectivo del conocimiento y determinarán en el futuro la capacidad de la competencia de las empresas y sus economías.

Existen organizaciones donde no se administran eficientemente los conocimientos de los trabajadores o simplemente no se cuenta con capacidad organizativa para hacerlo de manera específica: en cada nivel se requieren competencias, habilidades y procesos diferentes. La administración del conocimiento implica el hacer uso adecuado de la información para poder transformarla en conocimiento. Este ciclo lo conforman las fases: seleccionar, identificar, organizar, almacenar para poder después distribuir la información en la empresa. De esta manera, Beltramino y Conci (2012, p.31) argumentan que el capital intelectual consiste en “crear, conseguir y gestionar con eficacia todos aquellos activos intelectuales necesarios para conseguir los objetivos de la empresa y llevar a término a la organización desde un punto de vista gerencial o estratégico”.

En cuanto a la innovación, algunos autores resaltan su importancia y argumentan que ésta puede hacer que un país subdesarrollado pueda salir de su situación de subdesarrollo (Arredondo, Vázquez & de la Garza, 2016), aunque aquella no sea la única causa de crecimiento económico. La innovación también se vincula con la productividad y la competitividad de un país. Los mismos autores afirman que los países altamente competitivos tienen inversiones elevadas en las áreas: investigación y desarrollo, ciencias básicas y aplicadas, inversión en equipos y formación de recursos humanos. Aspectos que se relacionan con la innovación en una suerte de círculo virtuoso.

La presente investigación respondió a las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación entre el capital intelectual y la innovación en las PYMES? ¿Cuál es la situación del sistema de capitales en las micro y pequeñas empresas? ¿En qué aspectos y a qué nivel se hace innovación en este tipo de empresas? ¿Cómo puede este conocimiento apoyar la estrategia empresarial que garantice la permanencia en

un mercado cada vez más globalizado y competido y potenciar el conocimiento derivado del estudio?

Objetivo general

Medir la relación entre el Capital Intelectual y la Innovación dentro de las PYMES ubicadas dentro del sector urbano del municipio de Culiacán.

Objetivos específicos

- Medir los componentes del Capital Intelectual en PYMES de los sectores industrial, comercial y de servicios en la ciudad de Culiacán, Sinaloa.
- Evaluar la capacidad de innovación de las PYMES.
- Evaluar la relación entre las dimensiones del capital intelectual e innovación en PYMES.
- Proponer recomendaciones para la mejora organizacional derivadas de los resultados del estudio.

ANTECEDENTES

Arredondo *et al.* (2016) consideran a la innovación como el pilar de la competitividad sistémica que vincula empresa, industria, gobierno y país. Además, demostraron que las variables: capacidad para innovar, calidad de las instituciones de investigación científica, gobierno y productos de tecnología avanzada y disponibilidad de científicos e ingenieros, tienen una doble influencia en la innovación con relación a las variables: inversión de las empresas en I+D y colaboración universidad-industria.

En una investigación para medir el efecto del capital social en la innovación realizada por Delgado-Verde, Martín-de-Castro, Navas-López y Cruz-González (2013), estos autores encontraron que las tres dimensiones de capital social tuvieron una relación positiva y significativa en la innovación de producto; pero la dimensión visión compartida tuvo el mayor poder explicativo sobre la innovación. Se propone al capital social como el conjunto de relaciones personales e informales mantenidas por los empleados que permite mejorar su base de conocimientos con tres dimensiones: red social, visión compartida y confianza y apoyo social.

Otra investigación acerca del capital intelectual y la innovación desde la teoría de la Economía del conocimiento fue desarrollada por Montejano y López-Torres (2013). En la investigación se estudió la relación que ejerce el capital intelectual en la innovación de PYMES mexicanas. Para la medición se aplicó una

encuesta de los diferentes tipos de capital intelectual (humano, estructural y relacional) y acerca de la innovación, a los directivos o dueños de 149 empresas pequeñas y medianas del estado de Aguascalientes. Las puntuaciones de cada grupo se promediaron y el resultado se consideró capital intelectual. Los resultados, en coincidencia con estudios previos indicaron una relación positiva (0.725) del capital intelectual con la innovación de las organizaciones.

En otro estudio realizado acerca del efecto del capital intelectual en la innovación de empresas familiares españolas cuya relevancia radica en que éstas generan entre 65 % y 70 % del PIB en España; se incorporaron las capacidades dinámicas en relación con el aprendizaje organizacional, además de la identificación de intangibles que poseen las empresas y de cómo impulsan el proceso de innovación. En conclusión, algunos factores que favorecen la innovación: las motivaciones y el espíritu de emprendedor del fundador; la cultura de la empresa; la creatividad, habilidades, capacidades y conocimiento adquirido de los miembros de la familia que generan un conocimiento tácito; una estructura organizativa orgánica con pocos niveles; las relaciones entre padres e hijos o cambios generacionales que pueden afectar positiva y también negativamente; y un fuerte componente social que puede transformarse en desarrollo sustentable (Claver, Molina & Zaragoza, 2012).

De manera consistente, los estudios acerca del capital intelectual y la innovación analizados coincidieron en que existe una relación positiva entre ambas variables y lo argumentan con base en los análisis estadísticos de correlación. En cambio, existe diferencia en los sujetos de investigación de cada estudio: datos del Reporte 2014 (WEF) de países de América Latina (Arredondo, Vázquez & De la Garza; 2016), directivos de industrias manufactureras españolas de alta y media alta base tecnológica (Delgado-Verde, Martín-de-Castro, Navas-López & Cruz-González, 2013), directivos o dueños de PYMES mexicanas (Montejano y López-Torres; 2013), y empresas familiares españolas (Claver, Molina & Zaragoza, 2012). Respecto a los instrumentos usados, las investigaciones de Delgado-Verde (2013), de Montejano y López-Torres (2013) aplicaron encuestas como instrumentos para recolectar evidencia empírica, mientras los otros estudios usaron fuentes secundarias de información y no utilizaron instrumentos.

MARCO TEÓRICO

La gestión del conocimiento es una toma de conciencia del valor del conocimiento como recurso y producto en la sociedad. Esta búsqueda y hallazgo se dio en primer lugar en las organizaciones empresariales.

Desde hace tiempo, se ha reconocido la necesidad de acelerar flujos de información desde los individuos hacia la organización para volver a los individuos y

producir un valor agregado para la organización y sus clientes en la producción del conocimiento (Monagas, 2012). Este se comparte en procesos de ida y retorno entre las personas y la organización hasta apropiarse de él. La información se convierte a través de los individuos en un activo de conocimiento para la organización y éste, a su vez, en un “activo de capital humano”.

La generación del conocimiento se realiza en cuatro fases: socialización, compartir experiencias e ideas personales del conocimiento tácito personal al conocimiento colectivo; externalización, paso del conocimiento tácito colectivo al explícito; combinación, en la que se efectúa el intercambio de conocimientos explícitos, documentos compartidos por diferentes modalidades, principalmente electrónicas y virtuales; e interiorización o de aprendizaje, en la que el conocimiento explícito colectivo se transforma en tácito individual (Minakata, 1994).

Conocimiento

El conocimiento es el contenido intelectual adquirido por el ser humano en el transcurso de los años, a través de la experiencia y la educación, es decir, la comprensión de un asunto ya sea teórica o práctico enfocado a la realidad (North & Rivas, 2008). El conocimiento se entiende también como el conjunto de actividades encaminadas a crear el capital intelectual (Nava & Mercado, 2010).

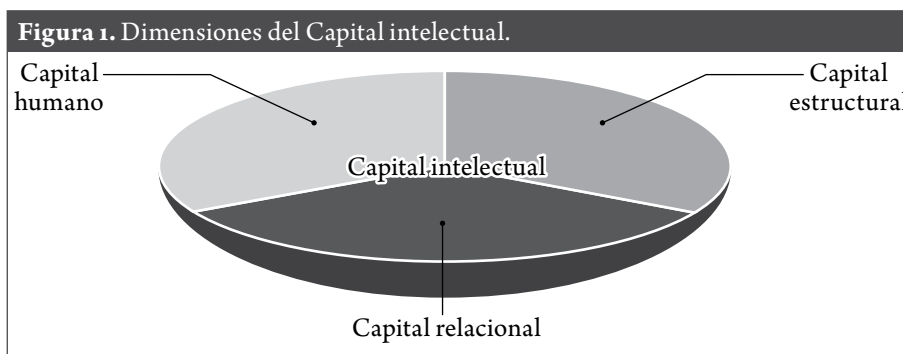
Administración del conocimiento

Para comprender mejor el concepto de administración de conocimiento, se comenzará con el desglose de sus componentes. Por su parte, Hitt, Black y Porter (2006) definen administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (p. 8).

Administración del conocimiento, es la distribución de las experiencias de las personas y toda la información que sobresalga dentro de los grupos de trabajo relacionados, ya sea como compartir ideas, soluciones, entre otras. Existen tres componentes que son esenciales y que están dentro de la administración del conocimiento. El primero de ellos se refiere a las personas que saben aprovechar las experiencias pasadas y así poder innovar al generar nuevas ideas; el segundo, son procesos para la distribución de información; tercero y último, el componente tecnología para hacer que todo esté funcionando de manera eficiente (Valerio, 2002).

Capital intelectual

Se entiende como la combinación de habilidades intangibles de las personas y la capacidad que tienen para aprender y poder adaptarse. Los autores la dividen en tres dimensiones, sin embargo con fines de esta investigación el capital estructural se ha separado a su vez en dos dimensiones para mejorar su comprensión y efecto, tal como lo muestra la figura 1.



Fuente: Elaboración propia.

CAPITAL HUMANO

Se refiere al conocimiento útil para la empresa que poseen las personas así como su capacidad para aprender; dicho de otra manera, es aquel que pertenece básicamente a las personas, puesto que reside en ellas y es el individuo el centro de su desarrollo y acumulación, por lo que su nivel de análisis es eminentemente individual. Las competencias, disponibilidad y la educación de los recursos humanos puede ser un factor clave para competir en la producción de capital intelectual (Bernárdez, 2008).

CAPITAL ESTRUCTURAL

Está referido a todo aquel conjunto de conocimientos que es propiedad de la empresa y que queda en la organización cuando las personas la abandonan, ya que es independiente de las mismas. Desde luego, Nava y Mercado (2011) lo definen como “el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar y hacerlo propio, incluyendo estructuras, procedimientos y sistemas de los que depende la eficacia y eficiencia interna” (p.169). Ejemplos relacionados con la organización: cultura organizativa, procesos de reflexión estratégica; y relativos a la tecnología: propiedad intelectual de la empresa, tecnologías de proceso y producto, tecnologías de la información o los procesos de innovación. El capital estructural incluye los activos intangibles que integran el diseño de la estructura

de la empresa y que facilitan el flujo del conocimiento para integrar las distintas funciones empresariales (Martín-de-Castro, Alama, Navas & López, 2009).

CAPITAL RELACIONAL

El Capital Relacional, se refiere al conjunto de relaciones que la empresa mantiene con el exterior, o bien, con los agentes internos. Por ejemplo, la lealtad y satisfacción de los clientes, la notoriedad de la marca, la reputación de la empresa, así como las interrelaciones con proveedores, cliente, gobierno y sociedad en general. Dicho capital, es de gran utilidad para la empresa ya que ofrece una valoración externa o de mercado de su base de conocimientos actuales y brinda información acerca de las tendencias que muestran los “stakeholders” o agentes de su entorno, las cuales resultan cruciales para detectar oportunidades tecnológicas o de mercado que guíen su proceso de desarrollo de nuevos conocimientos (Martín-de-Castro *et al*, 2009).

CAPITAL TECNOLÓGICO

Para finalizar se habla del Capital Tecnológico o cultura digital del personal que funciona cuando los empleados y directivos lo usan para apoyar sus funciones. Su medición puede incluso, ayudar a explicar las diferencias en el desempeño del Capital Humano y en la productividad de las empresas. El uso de la tecnología, específicamente del Internet, se ha generalizado en las PYMES como parte del proceso de globalización acelerado permitiendo el intercambio de información y conocimiento, reduciendo distancias y barreras geográficas favoreciendo así la competencia entre empresas (Montijo, 2013).

Innovación

En la década de los 60, la innovación tecnológica adquirió importancia como nuevo factor relacionado con la prosperidad económica de las empresas, ya que la inversión sola no origina desarrollo. Para Ruiz-González y Mandado-Pérez (1989) la innovación se caracteriza por ser un conjunto de actividades delimitadas en el espacio que llevan “a la introducción con éxito en el mercado de una idea, en forma de productos nuevos o mejorados, de procesos, servicios o técnicas de gestión y organización” (1989, p.12). Entonces, por innovar se entiende hacer cambios o mejoras a los productos y procesos empresariales existentes.

De la misma forma, Ruiz-González y Mandado-Pérez (1989) consideran que existen dos enfoques teóricos de la innovación: uno derivado de la administración de empresas cuyo énfasis se encuentra en los elementos internos de la empresa; y el otro, según la teoría económica de la organización industrial que resal-

ta las influencias externas pero que mantiene una lógica lineal de causalidad: estructura, comportamientos, resultados. Sin embargo, ellos proponen que la síntesis de ambos modelos resulta necesaria para la gestión de la empresa.

Desde otra perspectiva teórica, Köhler y González (2014) aportan elementos para un concepto sociológico de la innovación ya que consideran que ésta es un proceso social de movilización de competencias colectivas y conocimientos compartidos que no se ajusta a un modelo mecánico-racional. Con el fin de justificar esta propuesta teórica se apoyaron en las siguientes certidumbres aportadas por la propia Economía: no existe relación directa entre conocimiento científico e innovación; el conocimiento contiene un carácter colectivo e institucional con gran cantidad de aspectos tácitos y no comercializables; las industrias de baja intensidad tecnológica y PYMES también pueden ser innovadoras, por lo que su origen no se encuentra en las particularidades tecnológicas de un sector, ni en el tamaño de la empresa; no es exclusiva de procesos y productos, incluye formas de organización y comunicación; y no se ajusta a una secuencia lineal, sino que responde a acoplamientos recursivos de procesos de *I+D*, fabricación, aplicación y mejoras incrementales.

Las corrientes sociológicas convocadas por Köhler y González (2014) para la reflexión teórica son la Teoría marxista que establece que el origen de la innovación es el proceso de trabajo colectivo con valor; teorías de alcance medio sobre la diversidad institucional y cambio social; y la teoría dinámica de la organización en la que los agentes de cambio principales son las redes de innovación y el aprendizaje informal.

Es entonces posible que un gran número de pequeñas y medianas empresas desarrollen innovaciones de procesos, productos, de comercialización (*marketing*) y organizacionales sin contar con un área dedicada a la Innovación y Desarrollo. Se ha demostrado que la innovación en productos, procesos y en gestión impacta positivamente el empleo y las ventas, así como las utilidades de las MIPYMES (García-Pérez, Gálvez-Albarracín & Maldonado-Guzmán, 2016). Las PYMES suelen obtener un margen mayor de utilidad cuando adoptan e implementan una innovación como estrategia empresarial, además de que se vuelven más eficientes en su operación y pueden llegar a alcanzar ventajas competitivas y alcanzar mayores niveles de rendimiento (López-Torres, Maldonado-Guzmán, Pinzón-Castro & García-Ramírez, 2016). Aunque también es cierto que la mayoría de las pequeñas empresas ni siquiera documenta los cambios realizados. Medir la innovación no es tarea sencilla y los esfuerzos que se han hecho hasta hoy resultan insuficientes. Hace falta definir indicadores, que registren la complejidad de la innovación y que cuantifiquen el papel que desempeña la innovación en la economía actual al igual que sus relaciones con los sistemas de capitales: ¿cómo involucrar al capital humano en la innovación?, ¿cómo invertir en innova-

ción?, ¿cómo medir los resultados de la innovación?, ¿cómo prepararse para los retos mundiales? La medición de la innovación que actualmente está disponible no toma en cuenta de manera adecuada el papel que desempeña la innovación en la economía actual (OCDE, 2012).

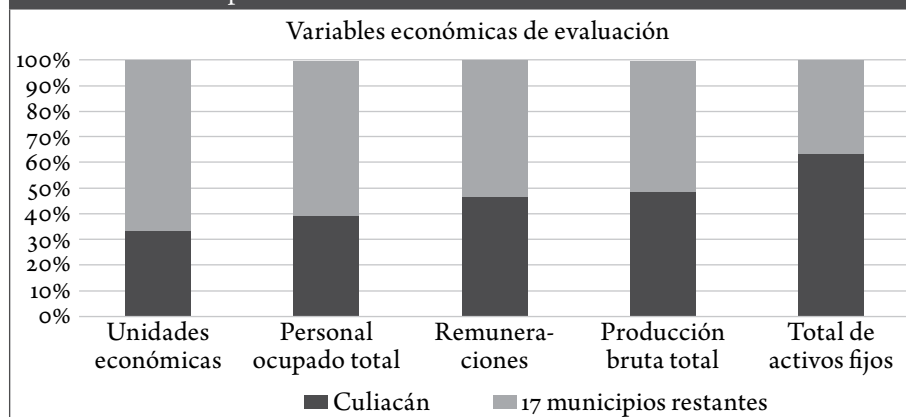
MARCO CONTEXTUAL

El estado de Sinaloa (México) está ubicado en el puesto número 16 a nivel nacional como aportador de PIB nacional, con un 23.9% correspondiente a la actividad terciaria (Comercio) que constituye la mayor contribución económica de la entidad.

A su vez, el comercio se compone en un 53% de comercio al por menor, entendido como aquella actividad económica que sin agregar un valor agregado a los productos, son transaccionados de manera que cubran alguna necesidad de su consumidor inmediato. En Sinaloa, el comercio al por menor constituye el 53% del total del comercio, y el comercio, al por mayor el 47%. La ciudad de Culiacán en comparación con el resto de municipios, tiene la mayor participación en todas las variables económicas en que se califica a una entidad (INEGI, 2018).

La figura 2 ilustra el hecho de que Culiacán, abarca más del 50% de la totalidad de la actividad económica del estado, hecho por el cual se decidió tomar esta ciudad como objeto de estudio, además de que las limitaciones técnicas no permitían aspirar a un indicador de mayor tamaño e importancia a nivel nacional.

Figura 2. Comparación entre variables económicas del municipio de Culiacán *versus* los otros municipios.



Fuente. Elaboración propia con datos de INEGI (2018).

Es por ello que Culiacán se encuentra impulsado principalmente por el sector comercial. Más del 75% de las empresas existentes son de carácter micro, que

cuentan con un rango de 0-10 empleados en su nómina. Muchas de ellas son de carácter informal y, al ser del tipo de empresas con mayor volatilidad y mortalidad en el sector productivo, no suelen ser estudiadas a fondo ya que además, no cuentan con el capital para realizar inversiones dentro del giro de la investigación. Las entidades que suelen realizar inversiones en temas de investigación son empresas grandes con un capital considerable que les permite incluso, diseñar experimentos de distintas disciplinas, los cuales son caros.

Usualmente, a los dueños de las microempresas no les interesa la idea de convertir su negocio en un establecimiento de mayor significancia, sin tener en cuenta que las pequeñas empresas son aquellas con una mayor facilidad para innovar, esto en vista de que mientras más grande es una empresa, más difícil es cambiar la dirección de la misma. Por esto invierten millones en innovar alguno de sus componentes. Es una ventaja que las empresas de menor tamaño dejan pasar por alto.

Uno de los principales factores que impulsan a la mortalidad o que simplemente impiden el crecimiento de una empresa de cualquier tamaño, es la falta de innovación o incluso la mala implementación de la misma, así como su falta de planeación y administración, ya que innovar no es una decisión aleatoria, sino que necesita de todo un proceso de desarrollo. Según Ruiz-González y Mando-Pérez (1989) el tamaño no es hoy un determinante para la innovación; el obstáculo real está en la burocracia, el conservadurismo y la mala gestión que ahoga el espíritu innovador

MÉTODO

La investigación siguió un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal con un alcance de correlación entre las variables capital intelectual e innovación. El instrumento utilizado fue una encuesta para medir el sistema de capitales en empresas (humano, estructural, tecnológico y relacional) y para evaluar su capacidad de innovación. Dicho instrumento estuvo dirigido a los gerentes y/o propietarios de Microempresas y PYMES de los sectores secundario y terciario en la zona urbana del municipio de Culiacán, a quienes se les aplicó vía electrónica y presencial durante un periodo de dos meses. Ver Anexo. El muestreo fue no probabilístico de tipo deliberado de 125 PYMES.

El instrumento arrojó una confiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.787 para la escala de Innovación (7 ítems) tomada de García-Pérez, Gálvez-Albarracín y Maldonado-Guzmán (2016) y de 0.965 para la escala de capital intelectual con sus cuatro dimensiones (31 ítems) tomada de Mercado-Salgado (2016). Ambos instrumentos validados en población latina.

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Composición de la muestra

De las 125 empresas que respondieron a la encuesta, el 18.4% correspondió a industrias manufactureras, el 41.6% a empresas comercializadoras y el 40% a empresas de servicio.

De acuerdo al número de empleados, el 66.4% de las empresas que respondieron corresponden a microempresas entre 1 y 10 empleados, el resto a pequeñas empresas entre 11 y 250 empleados y grandes, mayores a 251 empleados. Como la tabla 1 lo muestra.

Tabla 1. Número de empleados por tamaño de la empresa.

Número de empleados		Fre-	Porcen-	Porcentaje	Porcentaje
		cuencia	taje	válido	acumulado
Válido	Entre 1 y 10 empleados	83	66.4	66.4	66.4
	Entre 11 y 30 empleados	28	22.4	22.4	88.8
	Entre 31 y 50 empleados	7	5.6	5.6	94.4
	Entre 51 y 100	1	.8	.8	95.2
	Entre 101 y 250 empleados	4	3.2	3.2	98.4
	Más de 251 empleados	2	1.6	1.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Innovación

La medición de la variable innovación se hizo a partir de tres dimensiones: innovación en producto-servicio, innovación en proceso e innovación en gestión, con una escala Likert de cinco puntos de respuesta en donde 1 era un aspecto de la innovación considerado como poco importante dentro de la empresa, y 5 muy importante. Las respuestas pueden observarse en la tabla 2.

La media de innovación en producto/servicio fue de 4 (importante), muy similar a las medias de innovación en proceso (4.1) y a la de gestión (4.2). La desviación estándar mayor se dio en la innovación en el proceso productivo.

En rubros específicos los resultados más importantes fueron los siguientes:

El 56.8% de las empresas encuestadas consideran como muy importante la innovación en cambios en productos o servicios existentes. Sólo el 1.6% piensa que es muy importante la comercialización de nuevos productos. El 48.8% manifiestan que es importante la adquisición de nuevos equipos y el 51.2% dicen que

es muy importante la mejora en los procesos productivos. El 64% piensan que la innovación más importante es en la gestión de ventas y comercialización; 4.8% piensan que no es importante la gestión en la dirección de la empresa.

Tabla 2. Resultados de las dimensiones en producto, proceso y gestión dentro de la empresa.

Estadísticos				
		Innovación en el producto o servicio	Innovación en el proceso	Innovación en la gestión
N	Válido	125	125	125
	Perdidos	0	0	0
Media		4.0960	4.1160	4.1867
Desv.	Estándar	.89959	.92922	.78448

Fuente: Elaboración propia.

CAPITAL INTELECTUAL

La medición del capital intelectual, se hizo a través de una escala de 10 puntos de diferencial semántico, en donde 1 era inadecuado hasta 10 adecuado. La medición de capital intelectual incluyó cuatro dimensiones: capital humano, capital estructural, capital tecnológico y capital social.

El resultado de la media y desviación estándar de las cuatro dimensiones se muestra en la tabla 3. La dimensión con la percepción más favorable (adecuada) por parte de los respondientes fue Capital social, con una media de 8.49. La dimensión con la calificación más baja fue Capital tecnológico con una media de 7.7, asimismo fue la dimensión con la más alta desviación estándar de las cuatro, con un valor de 2.53. Capital estructural tuvo una media de 7.9 y capital humano 8.1.

Tabla 3. Resultados de las dimensiones de capital intelectual.

Estadísticos					
		Capital Humano	Capital Tecnológico	Capital Estructural	Capital Social
N	Válido	125	125	125	125
	Perdidos	0	0	0	0
Media		8.1637	7.7200	7.9087	8.4960
Desv.	Estándar	1.19144	2.53396	1.58642	1.50603

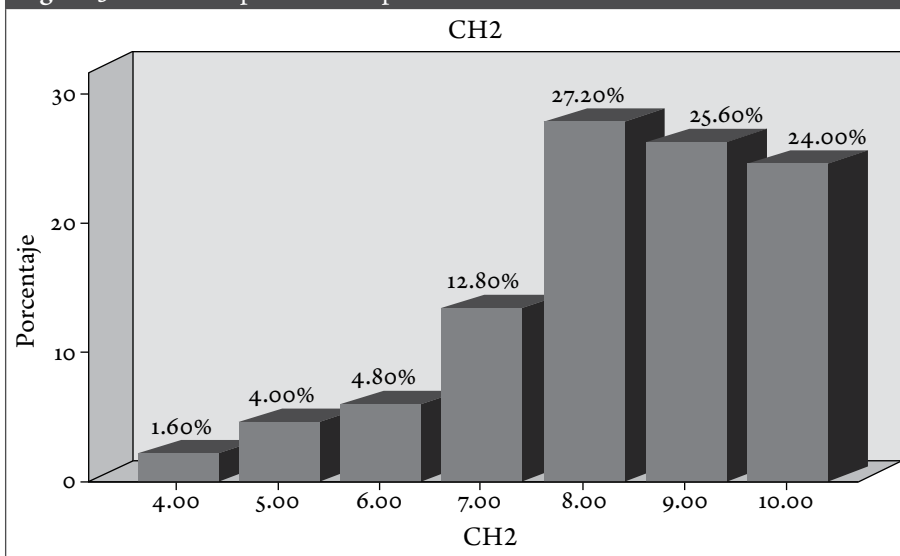
Fuente: Elaboración propia (SPSS).

Capital humano

Esta dimensión se midió con 15 ítems entre los cuales se miden diversos aspectos sobre el personal que labora en la empresa: el nivel educativo, la experiencia, la creatividad, las competencias, las actitudes, la capacitación que reciben, el trabajo en equipo, el liderazgo, la satisfacción, la motivación, el soporte emocional y en general las relaciones interpersonales.

La pregunta con un promedio más alto de percepción adecuada fue la de la relación entre los empleados con un 8.64/10. La pregunta con la percepción más negativa fue la sobre la capacitación que la empresa brinda a los empleados con un 7.7/10. También fue el ítem con la mayor desviación estándar, es decir tuvo más respuestas alejadas de la media, y un rango de 8 entre los puntajes más altos y más bajos reportados. Los ítems que tuvieron mayor rango en sus respuestas, es decir, que tuvieron respuestas con puntajes máximos y también con puntajes mínimos fueron las preguntas sobre creatividad, obtención de resultados, actitud hacia el aprendizaje, liderazgo, motivación y soporte socio-emocional.

Figura 3. Nivel de experiencia del personal.



Fuente: Elaboración propia.

Las preguntas que tuvieron más respuestas más orientadas hacia la opción de adecuadas fueron: creatividad, trabajo en equipo, liderazgo, soporte socio-emocional, relación entre empleados y relación entre directivos y empleados.

Entre otros resultados derivados del análisis se observó que:

- El 20% de las empresas considera bueno el nivel educativo de su personal.

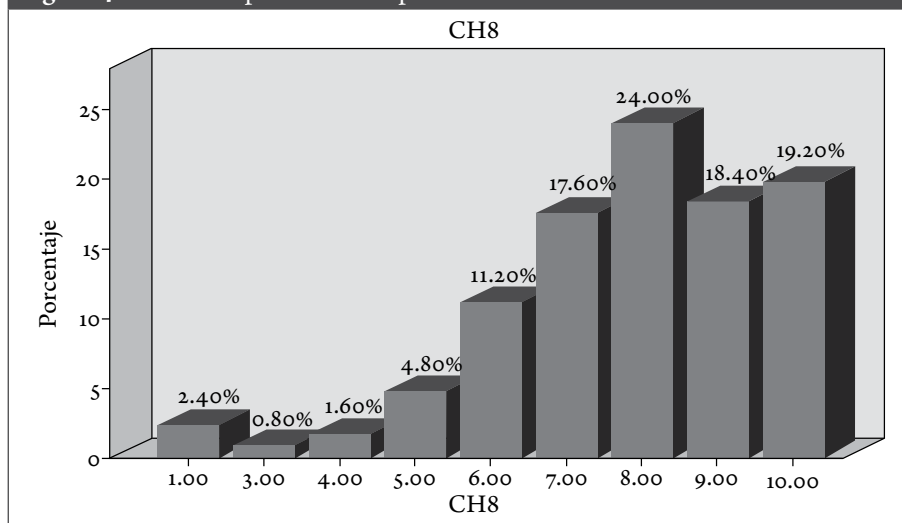
- El 26.4% considera que cuenta con un nivel educativo por encima de la media.
- El 24% de los respondientes consideran que el personal cuenta con la experiencia adecuada para laborar de la forma que lo hace, mientras que el 27.2% considera que cuentan con un nivel medio de experiencia (8/10) lo cual se muestra en la figura 3.

La figura 4 nos muestra un 11.2% considera que la capacitación que reciben es apenas por encima de la media (6/10), mientras que el 19.2% considera que la capacitación es adecuada.

Capital estructural

El capital estructural se midió con 12 ítems referentes a la infraestructura necesaria para realizar el trabajo, la división del trabajo, el sistema de control, planeación, evaluación del desempeño, promoción del personal y gestión del conocimiento. Mide la cultura organizacional como favorecedora de la productividad, gestión del capital humano y los procesos de comunicación interna.

Figura 4. Nivel de capacitación del personal.



Fuente: Elaboración propia.

El ítem con el valor menos adecuado fue el de Investigación y desarrollo con un valor de 7.3 además, de tener la desviación estándar más alta. El mejor evaluado fue el de la infraestructura del espacio dedicado para laborar con un 8.4.

Los resultados más representativos de algunos ítems fueron los siguientes:

- La tabla 4 representa la infraestructura necesaria para realizar su trabajo se considera regular (8/10) por el 30.4% de los respondientes.

- Dicha tabla también nos muestra los resultados sobre la infraestructura del espacio de trabajo.

Tabla 4. Resultados sobre la infraestructura del espacio de trabajo.					
CE1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.00	2	1.6	1.6	1.6
	5.00	5	4.0	4.0	5.6
	6.00	3	2.4	2.4	8.0
	7.00	15	12.0	12.0	20.0
	8.00	38	30.4	30.4	50.4
	9.00	25	20.0	20.0	70.4
	10.00	37	29.6	29.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

- El 28% considera que la empresa tiene los puestos adecuados.
- El sistema de control se considera poco eficiente (42%) al igual que la planeación.
- 30.4% considera regular el sistema de evaluación del desempeño y la promoción del personal, lo cual muestra la tabla 5.
- No se cuenta con los manuales y procedimientos documentados (5.6%)
- La gestión del conocimiento es regular, la investigación y desarrollo es insuficiente y la cultura genera valor y productividad regular.

Tabla 5. Resultados sobre Evaluación del desempeño y promoción del personal.					
CE6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	3	2.4	2.4	3.2
	4.00	1	.8	.8	4.0
	5.00	10	8.0	8.0	12.0
	6.00	10	8.0	8.0	20.0
	7.00	20	16.0	16.0	36.0
	8.00	38	30.4	30.4	66.4
	9.00	24	19.2	19.2	85.6
	10.00	18	14.4	14.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Capital tecnológico

El capital tecnológico se considera por algunos autores como parte del capital estructural, sin embargo, por considerarse un rubro muy específico referente a la conectividad y al uso de equipo se decidió dejarlo como una dimensión aparte. Los resultados generales de este rubro se mencionan en la tabla 6.

Tanto la conectividad a internet como el estado del equipo de cómputo reciben una calificación de 7 en la escala asignada.

- El 32% del personal considera regular el acceso a Internet (7.5), ya sea que no haya señal para toda la empresa o que el ancho de banda no cubre a todos los usuarios.
- El 27.2% manifiesta tener disponibilidad y procesamiento veloz de los datos adecuados por parte del equipo de cómputo.

Capital relacional o social

El capital relacional o social se refiere a la ética institucional, el cuidado del ambiente, la calidad de vida en el trabajo y al plan de carrera del personal, así como la atención a las necesidades de la comunidad y relaciones con el gobierno, empresarios y proveedores, representado por el rubro de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta dimensión también mide la imagen o reconocimiento que tiene la empresa ante la comunidad. Se midió con dos ítems: uno sobre RSE y otro sobre imagen pública. En la tabla 7, resalta que aunque la respuesta más común sobre ambas preguntas es 9 y 10 respectivamente, el rango es de 9, es decir, hubo respuestas con el valor más bajo, aunque las más numerosas fueron las de valor más alto.

Tabla 6. Resultados de la dimensión tecnológica.			
Estadísticos			
		Conectividad a Internet	Estado del equipo de cómputo disponible
N	Válido	125	125
	Perdidos	0	0
Media		7.8320	7.6080
Mediana		8.0000	8.0000
Moda		10.00	10.00
Desviación estándar		2.63884	2.67575
Mínimo		1.00	1.00
Máximo		10.00	10.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Resultados de la dimensión Capital social.			
Estadísticos			
		Responsabilidad social	Reputación de la empresa
N	Válido	125	125
	Perdidos	0	0
Media		8.4080	8.5840
Mediana		9.0000	9.0000
Moda		9.00	10.00
Desviación estándar		1.73250	1.63226
Mínimo		1.00	1.00
Máximo		10.00	10.00

Fuente: Elaboración propia con ayuda de SPSS.

- El 24% del personal considera que la empresa muestra una responsabilidad social adecuada.
- El 33.6% muestra que la empresa tiene una imagen adecuada, como lo podemos comprobar en la tabla 8.

Tabla 8. Responsabilidad Social Empresarial.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	3	2.4	2.4	2.4
	5.00	2	1.6	1.6	4.0
	6.00	8	6.4	6.4	10.4
	7.00	15	12.0	12.0	22.4
	8.00	24	19.2	19.2	41.6
	9.00	37	29.6	29.6	71.2
	10.00	36	28.8	28.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con ayuda de SPSS.

Relación entre Innovación y Capital intelectual

Los resultados, en la tabla 9, muestran que sí existe una relación significativa media entre las variables de Innovación y Capital intelectual por haber obtenido un índice r de Pearson de 0.452 en el nivel 0.01. Esto coincide con lo planteado por Montejano y López-Torres (2013) quienes encontraron una correlación considerable entre estas dos variables (0.725).

Tabla 9. Correlación entre Capital intelectual e Innovación.

Correlaciones			
		Capital intelectual	Innovación
Capital intelectual	Correlación de Pearson	1	.452**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	125	125
Innovación	Correlación de Pearson	.452**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	125	125

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Se llevó a cabo una regresión múltiple tomando como variable dependiente a la innovación y como independiente al capital intelectual. El resultado muestra un modelo en donde se acepta con un nivel de significancia menor a 0.05. La varianza explicada de la innovación por parte del capital intelectual es del 24.2% tal como queda evidenciado en la tabla 10.

Tabla 10. Resultado del análisis de regresión.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.492 ^a	.242	.217	.61757

a) Predictores: (Constante), Prom_CS, Prom_CTec, Prom_CH, Prom_CE

ANOVA _a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	14.640	4	3.660	9.597	.000 ^b
	Residuo	45.767	120	.381		
	Total	60.408	124			

a) Variable dependiente: Prom_Tot_Innovacion

b) Predictores: (Constante), Prom_CS, Prom_CTec, Prom_CH, Prom_CE

Fuente: Elaboración propia.

Investigaciones futuras

Como investigaciones futuras sería conveniente continuar el estudio por MIPYMES de cada sector económico (primario, secundario, terciario) además de combinar con entrevistas a los empresarios que pudiera dar más información sobre la forma en que las micro y pequeñas empresas se involucran en procesos

de innovación y de desarrollo de capital intelectual. También se recomienda ampliar la investigación a nivel estado e involucrar a las distintas asociaciones y cámaras de comercio e industria a nivel estatal. Eventualmente se podrán involucrar otras variables como estrategias de sustentabilidad y productividad, por mencionar solo algunas, que muestren el efecto de la gestión de intangibles.

Otros aspectos a considerar en futuros trabajos serían el desarrollo de instrumentos más ágiles (menos extensos) para medir el capital intelectual e incorporar otras variables como sustentabilidad y productividad.

CONCLUSIONES

El capital humano depende del trayecto de formación de las personas. El capital estructural dice ser el conocimiento que la institución consigue explicitar esto quiere decir que es exacto como también claro. El capital social se refiere a todos aquellos actores involucrados en la producción y a quienes va dirigido el producto.

Una empresa que utiliza la medición de sus activos intangibles tendrá mayores ganancias y prestigio ante la sociedad pues se estará valorando el conocimiento de sus empleados y permitirá que la institución crezca por el conocimiento bien aplicado en las distintas áreas. La administración del capital intelectual en las PYMES brinda beneficios directo en los procesos de innovación al mismo tiempo que va a lograr que la organización tenga *ventajas* competitivas ante otras empresas del mismo giro y sector. Los resultados de este estudio muestran una relación media entre los distintos sistemas de capitales (humano, estructural, social y tecnológico) y la innovación a nivel producto, proceso y gestión de las micro y pequeñas empresas de la localidad. Se detectan áreas de oportunidad para mejorar dentro del capital intelectual como son: el nivel educativo del personal, la capacitación, el nivel de investigación y desarrollo, mejorar la conectividad a internet y actualizar el equipo de cómputo entre los aspectos más relevantes. En cuanto a la innovación se requiere mayor innovación en el área de procesos productivos y en la gestión de la dirección.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arredondo, F., Vázquez, J. C. & De la Garza, J. (2016). Factores de innovación para la competitividad en la Alianza del Pacífico. Una aproximación desde el Foro Económico Mundial. *Estudios Gerenciales*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.06.003>

- Beltramino, N., & Conci, M.C. (2012). *El capital intelectual. Su importancia para el desarrollo de las PYMES*. Argentina: EDUVIM.
- Bernárdez, M. (2008). *Capital Intelectual. Creación de valor en la sociedad del conocimiento*. Estados Unidos: Author-House.
- Claver, E., Molina, H., & Zaragoza, P.C (2012). El efecto dinamizador del capital intelectual en la innovación de las empresas familiares. *Conocimiento e innovación en la empresa familiar*. Pp. 121-128. Disponible en: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/388/Enrique%20Claver%20Cort%C3%A1guez.pdf>
- Delgado M., Navas J., López G., De Castro M., & López P. (2013). *La innovación tecnológica desde el marco del capital intelectual*. Marzo 24, 2014, de universidad complutense Madrid Disponible en: http://estudiosestadisticos.ucm.es/data/cont/docs/12-2013-02-06-CTo4_2008.pdf
- Delgado-Verde, M., Martín-de-Castro, G., Navas-López, J., & Cruz-González, J. (2013). Capital social, capital intelectual e innovación de producto. Evidencia empírica en sectores manufactureros intensivos en tecnología. *Revista Innovar Journal*. 23 (50), pp. 93-110.
- García-Pérez, D., Gálvez-Albarracín, E.J., & Maldonado-Guzmán, G. (2016). Efecto de la innovación en el crecimiento y el desempeño de las MIPYMES de la Alianza del Pacífico. Un estudio empírico. *Estudios Gerenciales* 32(2016). pp. 326-335.
- Hitt, M., Black S., & Porter M. (2006). *Administración*. Novena Edición, Pearson Educación, p. 8.
- INEGI (2018). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/>
- Köhler, H. D., & González, S. (2014). Elementos para un concepto sociológico de innovación. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. No. 29, septiembre-diciembre, pp. 67-88. DOI: [empiria29.2014.12942](https://doi.org/10.12942/empiria29.2014.12942)
- López-Torres G.C, Maldonado-Guzmán, G., Pinzón-Castro, S.Y., & García-Ramírez, R. (2016). Colaboración y actividades de innovación en Pymes. *Contaduría y Administración*. 61 (2016). Págs. 568-581. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.05.016](https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.05.016)
- Martín-de-Castro, G., Alama, M., Navas J., & López, P.(2009). El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Un aplicación a las empresas de servicios profesionales de España. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*. Núm. 40, septiembre 2009, págs. 083-110, ISSN: 1138-5758.
- Mercado-Salgado, P. (2016). Validity of a Scale Measuring Intellectual Capital in Universities. *Universitas Psychologica*, 15(2), 109120. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.viem>

- Minakata A. (1994). Gestión del conocimiento en educación y transformación de la escuela. Notas para un campo en construcción. 2009, de México. *Sinécica, revista electrónica de educación*. Sitio web: <http://www.oei.es/mx43.htm>
- Monagas-Docasal, M. (Mayo-Agosto 2012). Intellectual capital and knowledge management. *SciELO, Ing. Industrial* vol. 33 núm.2, pp. 1-5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181559362012000200006&script=sci_arttext
- Monagas M. (2012). *El capital intelectual y la gestión del conocimiento*. Marzo 24, 2014, de SciELO. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362012000200006&script=sci_arttext
- Montejano, S., & López-Torres, G. (2013). Impacto del capital intelectual en la innovación en empresas: una perspectiva de México. *TEACS*. Año 6, No. 13, julio-diciembre.
- Montijo, M. (2013). El avance de la sociedad de la información en las empresas mexicanas: un estudio de caso. *Investigación en Ciencias Administrativas ICA Revista Científica*. 4. ISSN: 2007-5030. Año 2, No. 4, octubre-marzo, pp. 103-117.
- Nava, R.M., & Mercado, P. (2011). Análisis de trayectoria del capital intelectual en una universidad pública mexicana. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(2), 166-187. Consultado el día de mes de año en: <http://redie.uabc.mx/vol13no2/contenido-navarogelmercado.html>
- Nava, R.M., & Mercado, P. (2010). Evaluación de la calidad métrica para indicadores de capital intelectual generados a partir de bases estadísticas. *Revista de la Educación Superior*. Vol. XXXIX (3), No. 155, Julio-Septiembre de 2010, pp. 99-120. ISSN: 0185-2760.
- North K., & Rivas R. (2008). *Gestión del conocimiento. Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. Uruguay. LibrosEnRed.
<http://books.google.com.tr/books?id=RofpIfI6yNAC&printsec=frontcover&dq=empresa+inteligente&hl=es&sa=X&ei=EjExU-SsM9D1oATKoIKwBw&ved=oCC4Q6AEwAQ#v=onepage&q=empresa%20inteligente&f=false>
- OCDE (2012). La medición de la innovación. Una nueva perspectiva. Recuperado el 21 de octubre de 2016 de http://www.foroconsultivo.org.mx/libros_editados/medicion_innovacion.pdf
- ProMéxico. (2016). Sitio web. Disponible en: <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>
- Ruiz-González, M., & Mandado-Pérez, E. (1989). *La innovación tecnológica y su gestión*. España: Marcombo Boixareu Editores.
- Valerio, G. (2002). Herramientas Tecnológicas para Administración del Conocimiento. *Transferencia*. Año 15. No. 57. Enero 2002, pp. 19-21.

ANEXOS

Instituto Tecnológico de Culiacán

La siguiente encuesta forma parte de una investigación académica que pretende indagar acerca de la relación entre capital intelectual e innovación empresarial en las PYMES sinaloenses. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente. Agradecemos su colaboración.

ENCUESTA PARA MEDIR INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Instrucciones: lea las siguientes afirmaciones relacionadas con la innovación empresarial y escriba el número del 1 al 5 que mejor represente la situación de su empresa, según la valoración siguiente: 1 = poco importante; hasta 5 = muy importante.

Innovación en productos/servicios	1. ____ Cambios o mejoras en productos o servicios existentes. 2. ____ Comercialización de nuevos productos.
Innovación en procesos	1. ____ Mejoras o cambios en los procesos productivos. 2. ____ Adquisición de nuevos equipos.
Innovación en gestión	1. ____ Gestión de dirección. 2. ____ Compras y aprovisionamientos. 3. ____ Comercial y ventas.

Medición del capital intelectual

Instrucciones: lea las siguientes afirmaciones relacionadas con el capital intelectual y marque una "X" sobre el número (del 1 al 10) que mejor represente el nivel de su empresa según la valoración siguiente: 1 = inadecuado; hasta 10 = adecuado.

1. El nivel educativo del personal que trabaja para esta empresa es:											
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado
Menor en comparación con el de otras empresas del sector.						Mayor que el de otras empresas del sector; responde al perfil de los puestos; la preparación de su personal representa una ventaja.					
2. La experiencia del personal de la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
Escasa; contribuye poco al logro de objetivos; no agrega valor a la empresa.						Los empleados son expertos en su área; contribuyen al logro de objetivos y agregan valor a la empresa.					

3. La creatividad de los empleados de la empresa es:												
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada	
El personal actúa rutinariamente; son personas estereotipadas y rígidas en sus papeles; la inventiva está ausente.						El personal es apto para realizar tareas más complejas de las encomendadas; puede enfrentar los cambios que vive la empresa y agregarle valor para hacerla diferente a otras similares de la región.						

4. Las aptitudes y capacidades de los empleados de la empresa son:											
Inadecuadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuadas
No son las adecuadas para el puesto; el personal carece de destrezas para realizar sus actividades; no agregan valor a su trabajo.						El personal es apto para realizar tareas más complejas de las encomendadas; puede enfrentar los cambios que vive la empresa y agregarle valor para hacerla diferente a otras similares de la región.					

5. La forma de resolver los problemas de los empleados de la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
5. La forma de resolver los problemas de los empleados de la empresa es:						Oportunamente el personal toma la iniciativa en la solución de problemas; tiene la capacidad de improvisar cuando es necesario.					

6. La obtención de resultados de los empleados de la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No se logran los objetivos; se da prioridad a asuntos urgentes e inmediatos y se postergan trabajos importantes; el personal tiene poca disposición para aprovechar el tiempo.						Se atienden asuntos urgentes y se cumple en tiempo y forma con los trabajos importantes; el tiempo es aprovechado para el cumplimiento de objetivos y metas.					

7. La actitud hacia el aprendizaje de los empleados de la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No se interesan por la actualización de sus conocimientos y capacidades; no se preocupan por adquirir mayores habilidades para mejorar su desempeño.						Se interesan por estar actualizados profesionalmente; hay actitud positiva para adquirir nuevos conocimientos; se consideran corresponsables con la empresa para su actualización; se fomenta y se valora el auto aprendizaje.					

8. La capacitación que la empresa brinda a los empleados es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No es oportuna; no se da seguimiento al incremento de las habilidades de los empleados; no se refleja en el trabajo diario.						Es oportuna y de calidad; se da seguimiento al incremento de capacidades y habilidades; es tangible el valor que agrega al trabajo diario; promueve la innovación.					

9. El trabajo en equipo en la empresa es:												
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado	
Se anteponen los intereses personales a las metas institucionales; los empleados son poco cooperativos; no se consideran parte de un equipo.						El personal se siente integrado a un equipo de trabajo; le agrada colaborar; las metas institucionales están por encima de los intereses personales.						
10. El liderazgo en la empresa es:												
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado	
Los empleados perciben que su jefe hace poco para motivarlos, no propicia la innovación ni la creatividad en la solución de problemas.						El jefe motiva, es un ejemplo a seguir; da oportunidad de innovar y ser creativo en la toma de decisiones y logro de objetivos.						
11. La satisfacción del personal de la empresa es:												
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada	
No existe seguridad laboral ni oportunidades de ascenso; la retribución económica no es la esperada; la naturaleza del trabajo no es atractiva ni retadora; la relación con los compañeros es poco satisfactoria.						Se percibe seguridad laboral; es justa la retribución económica; hay oportunidades de ascenso a partir del esfuerzo realizado; el trabajo es una fuente de satisfacción; la relación con los compañeros genera satisfacción.						
13. El soporte socio-emocional que brinda la empresa es:												
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado	
Los empleados se sienten tratados como "algo más" en la empresa y no como personas; a la organización no le interesa su calidad de vida ni su bienestar personal.						Se sienten tratados como personas; el factor humano es lo más importante para la empresa; perciben que a la empresa le interesa su calidad de vida y bienestar personal.						
14. La relación entre los empleados es:												
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada	
Prevalece el individualismo; no se comparte información; no se brinda apoyo técnico.						Colaboran entre sí para resolver problemas; comparten información; intercambian ideas y aprenden colectivamente; son un detonante en la generación de valor.						
15. La relación entre directivos y mandos medios es:												
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada	
No es importante para la empresa; no se le considera que contribuya a la mejor realización del trabajo; no se atienden los conflictos.						Existe confianza, se promueve el compañerismo, la comunicación es fluida, la estructura de la empresa promueve las relaciones afectivas; se hace hincapié en conocerse unos con otros.						

16. La conectividad a internet en la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No existe; en caso de existir se tienen problemas de señal en la empresa; el ancho de banda no abastece al número de usuarios.						Se cuenta con el servicio de forma constante; el ancho de banda cubre a todos los usuarios; hay señal de internet en toda la empresa.					
17. El equipo de cómputo (software y hardware) asignado al personal para realizar su trabajo es:											
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado
Desactualizado; sin capacidad para procesar los datos requeridos; es compartido, lo cual genera conflictos entre el personal.						Se encuentra actualizado; tiene capacidad para procesar con velocidad los datos necesarios; siempre está disponible.					
18. La infraestructura para que el personal realice su trabajo es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No se cuenta con espacios adecuados; en algunos casos no se tienen las condiciones físicas apropiadas (iluminación, ventilación y temperatura).						Todo el personal cuenta con espacios equipados que permiten el desempeño adecuado de sus labores.					
19. Los niveles jerárquicos en la empresa son:											
Inadecuados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuados
Excesivos; burocratizan las actividades, los procesos y la toma de decisiones.						Los niveles organizacionales son los requeridos para el desempeño funcional de las actividades; existe coordinación entre ellos.					
20. Los puestos administrativos en la empresa son											
Inadecuados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuados
Hay duplicidad de tareas; no se cuenta con perfiles de puestos; no se evalúan periódicamente.						Pertinentes; hay claridad del rol; se puede identificar cómo generan valor a través de sus actividades; son evaluados permanentemente.					
21. El sistema de control en la empresa es:											
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado
De difícil acceso; constantemente se tienen retrasos en la información; no facilita la toma de decisiones.						Es amigable, accesible y oportuno; es soporte para la toma de decisiones.					

22. El sistema de planeación y control de personal en la empresa es:											
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado
No hay una planeación de la cantidad de personal requerido; no se cumple el proceso de reclutamiento y selección; el control de asistencia es manual.						Se tiene identificado y planeado el número de personal requerido; se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal; el control de asistencia está automatizado.					

23. El sistema de evaluación y promoción del personal es:											
Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuado
Inexistente; poco transparente; no contribuye ni al crecimiento personal ni a la generación de valor en la empresa.						Fuente de reconocimiento y crecimiento personal; equitativo; es fundamento del plan de vida y carrera.					

24. Los manuales y procedimientos en la empresa son:											
Inadecuados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuados
No existen o son ambiguos, no determinan con claridad las actividades y responsabilidades para el personal de la empresa.						Determinan con claridad las actividades y responsabilidades del personal, lo que contribuye al logro de objetivos, la apertura al cambio, la innovación y la creatividad.					

25. La gestión del conocimiento en la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No existe; el término se conoce poco.						La codificación y articulación del conocimiento tiene como productos los manuales y procedimientos utilizados en la empresa.					

26. La investigación y desarrollo en la empresa son:											
Inadecuadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuadas
No se generan nuevos conocimientos; no se cuenta con el presupuesto adecuado; la empresa no figura en esta actividad.						Son medios adecuados para la generación de nuevos conocimientos; se cuenta con el presupuesto adecuado; la empresa es considerada líder en el ramo.					

27. La cultura organizacional de la empresa favorece la productividad y la generación de valor de manera:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No existe identidad hacia la empresa; no es un lugar propicio para trabajar; no existen normas sociales que orienten el cumplimiento de las tareas.						El personal puede desarrollarse; la dinámica de trabajo les facilita su contribución; la empresa es un excelente lugar para trabajar.					

28. La comunicación de directivos, mandos medios y administrativos es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No se tienen canales de comunicación; se trabaja a puertas cerradas; prevalece el "rumor de pasillo"; la comunicación informal afecta negativamente la relación.						Los canales de comunicación existen y son accesibles; hay buzón de sugerencias; se brinda retroalimentación a sugerencias y solicitudes; la comunicación es mejor a la de otras empresas similares.					

29. La comunicación de los directivos y personal de base es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
Inexistente; inaccesible. No se toman en cuenta las sugerencias y/o peticiones de los trabajadores operativos.						Los directivos organizan reuniones informativas; se involucra al personal en eventos de integración, deportivos y familiares y en acciones comunitarias.					

30. La responsabilidad social de la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
No se aprecia; no se tiene manifestación alguna; está ausente del discurso y de la planeación.						Se manifiesta en la ética institucional, el cuidado del medio ambiente, la calidad de vida en el trabajo y el plan de carrera del personal. Atiende las necesidades de la comunidad; mantiene buenas relaciones gobierno, asociaciones de empresarios y proveedores.					

31. La reputación de la empresa es:											
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Adecuada
Se duda de su calidad; las personas prefieren otras opciones antes que ingresar a esta empresa.						Es una de las mejores empresas de la región.					

DATOS GENERALES DEL QUE RESPONDE

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas marcando en el cuadro correspondiente su respuesta.

32. Sexo:
1. ☐ masculino
 2. ☐ femenino
33. Escolaridad concluida:
1. ☐ Licenciatura
 2. ☐ Maestría
 3. ☐ Doctorado
 4. ☐ Bachillerato
 5. ☐ Secundaria
34. Puesto:
1. ☐ Director/Gerente General
 2. ☐ Jefe de departamento/Supervisor
 3. ☐ Personal operativo
 4. ☐ Otro.
- Especifique _____
35. Escolaridad concluida:
1. ☐ Licenciatura
 2. ☐ Maestría
 3. ☐ Doctorado
 4. ☐ Bachillerato
 5. ☐ Secundaria
36. Antigüedad en la empresa: años
37. Antigüedad en el puesto: años
38. Departamento o área de trabajo: _____
39. Número de empleados:
1. ☐ Entre 0 y 10
 2. ☐ Entre 11 y 30
 3. ☐ Entre 31 y 50
 4. ☐ Entre 51 y 100
 5. ☐ Entre 101 y 250
 6. ☐ Más de 251
40. Número de sucursales: _____
38. Giro de la empresa:
1. ☐ Industrial/manufacturera
 2. ☐ Comercial/Compra venta productos
 3. ☐ Servicios
 4. ☐ Otro: _____