

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA

GESTIÓN EMPRESARIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

**CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA
EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORA:

ELENA LISBETH RIVERA HERNANDEZ

ASESOR

ING. RAFAEL HUMBERTO SOLER GONZÁLEZ PHD

GUAYAQUIL - 2020

CERTIFICADO DEL ASESOR



**Guayaquil 13 de junio de
2020**

Ing. Rafael Humberto Soler González, PhD, en calidad de ASESOR del trabajo de Titulación

CERTIFICO

Que el trabajo de Titulación para optar por el grado de INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL, cuyo título es: "CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por la señorita Elena Lisbeth Rivera Hernández, con CI: 0915214548, está en condiciones de ser entregado para que siga lo dispuesto por la Universidad Metropolitana correspondiente a la sustentación y defensa de la misma.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rafael Soler', is placed over a light blue rectangular background.

**PhD. Rafael Humberto Soler González
ASESOR del trabajo de Graduación o
Titulación**

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Elena Lisbeth Rivera Hernández**, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, declaro en forma libre y voluntaria que el presente documento que versa sobre: **“CONCEPTUALIZACION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



ELENA LISBETH RIVERA HERNANDEZ

C.I. 0915214548

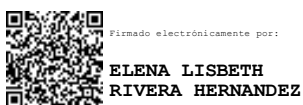
AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Elena Lisbeth Rivera Hernández**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, "**CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**", modalidad (Proyecto de Investigación, Estudio de Caso, Sistematización de Experiencias, Ensayo, Artículo Científico) de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Elena Lisbeth Rivera Hernández

CI: 0915214548

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios quien ha sido un pilar fundamental en mi vida, sin la ayuda del nada hubiese sido posible.

A mis padres que me supieron apoyar durante todos estos años de estudio, a mis hijos que muchas veces me ayudaron con mis consultas, a mi novio que hizo posible que pueda retomar mis estudios y me tuvo paciencia durante los años de estudio.

A mi tutor que siempre me apoyo en este proceso, gracias a él fue posible el desarrollo de esta tesis.

A mis profesores que me brindaron sus conocimientos.

Elena Lisbeth Rivera Hernández.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, a mis padres, a mis hijos, a mi novio, a mis hermanos que me alentaron a continuar para obtener mi título.

A mis amigas que siempre estaban pendientes de lo que necesitara durante el periodo de estudio y para concluir con la tesis.

A mis profesores y tutor que supieron comprender cuando llegaba un poco tarde por mi trabajo y me dejaban pasar a la clase.

Elena Lisbeth Rivera Hernández.

INDICE

CERTIFICADO DEL ASESOR	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1 Antecedentes	6
1.1.1 Definiciones de Innovación tecnológica	7
1.2 La innovación como resultado de un “sistema”	8
1.2.1 Problemas en identificar los tipos de innovación desarrollados	10
1.3 Fundamentos teóricos de la Consultoría.....	10
1.3.1 Generalidades de la Consultoría	11
1.3.2 Antecedentes de la consultoría.....	12
1.3.3 Actividades de un consultor.....	12
1.4 Consultoría empresarial en Ecuador.....	13
1.4.1 Tipos de consultoría.....	14
1.5 Marco Legal	15
1.5.1 Requisitos compañías nacionales	16
1.5.2 Requisitos sociedad sin fin de lucro.....	16
1.5.3 Requisitos entidades públicas	17
1.6 Estándar ISO 9001:2015	17
1.6.1 Estructura de la norma ISO 9001:2015	19
1.6.2 Beneficios de la certificación ISO 9001:2015	21
1.6.3 Pasos para obtener la certificación ISO 9001:2015	21
1.6.4 Los modelos certificables en Ecuador (ISO9001, ISO 14000).....	22
1.6.5 Situación de los premios de calidad en Ecuador	23
1.7 Descripción de la Corporación Ecuatoriana de Calidad.....	24
1.7.1 Corporación de Calidad Total del Ecuador	25
1.7.2 Administración de la calidad Total.....	25
1.8 Análisis del contexto ecuatoriano	26

CAPÍTULO II	27
2. PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CASAS CONSULTORAS.	27
2.1. Análisis del Contexto de la ciudad de Guayaquil respecto a las consultoras.	27
2.2 Selección de expertos	28
2.2.1 Primera etapa: Cálculo del número de expertos	28
2.2.1.1 Coeficiente de competencia	29
2.2.2 Segunda etapa: Elaboración de lista de colaboradores a encuestar. 32	
2.2.3 Tercera etapa: Selección de expertos	32
2.3 Herramientas de validación	32
2.4. Fundamento de las investigaciones exploratorias	33
2.4.1 Características de la investigación exploratoria	33
2.5 Análisis del contexto de las empresas principales casas consultoras de Guayaquil.	35
2.6 Bases de datos de referencia	35
2.7 Servicios de consultoría empresarial.	36
2.8 Principales consultoras internacionales	38
2.9 Consultores radicados en la ciudad de Guayaquil	40
2.10 Consultoras de la ciudad de Guayaquil	41
CAPÍTULO III	43
ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
3.1. Contexto de la ciudad de Guayaquil	43
3.2 Recogida de datos de consultores y posibles clientes	43
3.2.1 Selección de expertos	43
3.2.2. Evaluación de los expertos - Distancias Relativas de Hamming	45
3.2.3 Selección de las empresas consultoras	46
3.3 Diseño de las encuestas para la recogida de datos	47
3.3.1 Encuesta de consultores	47
3.3.1.1 Validación de encuestas de Ejecutivo	48
3.4 Análisis de la información	49
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
ANEXOS	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Actores y Componentes del Sistema Nacional de Innovación	9
Figura 2. Histograma de certificaciones en Ecuador	22
Figura 3. Histograma de certificaciones ISO 14001	23
Figura 4. Parámetros del Premio Nacional de Calidad de Ecuador	25
Figura 5. Selección de Expertos	29
Figura 6. Gráfica de Tendencias	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuentes de Argumentación	30
Tabla 2. Consultores individuales	40
Tabla 3. Casas Consultoras de la ciudad de Guayaquil.....	41
Tabla 4. Valoración de las fuentes de argumentación.....	44
Tabla 5. Evaluación de las competencias según intervalo de confianza.....	44
Tabla 6. Distancias relativas para la selección de expertos	45
Tabla 7. Estadísticos de prueba	46
Tabla 8. Estadísticos de prueba	47
Tabla 9. Estadísticos de Fiabilidad.....	48
Tabla 10. Estadísticos de prueba	49
Tabla 11. Estadísticos de Fiabilidad.....	49
Tabla 12. Estadística de prueba.....	50
Tabla 13. Análisis de Estabilidad	51
Tabla 14. Estadísticas de Fiabilidad.....	51
Tabla 15. Modelo de Encuesta para ejecutivos.....	52
Tabla 16	53
Tabla 17. Estadísticos de prueba	53
Tabla 18	54
Tabla 19. Estadísticas de Fiabilidad.....	54
Tabla 20. Modelo de encuesta	55
Tabla 21. Modelo de encuesta	56
Tabla 22. Resultados de encuesta	57
Tabla 23. Resultados de encuesta	58
Tabla 24. Resultados de encuesta	59
Tabla 25. Resultados de encuestas	60
Tabla 26. Resultados de encuesta	61
Tabla 27. Resultados de encuesta	62
Tabla 28. Resultados de encuesta	63
Tabla 29. Resultados de encuesta	64
Tabla 30. Resultados de encuesta	65
Tabla 31. Resultados de encuesta	66
Tabla 32. Resultados de encuesta	67
Tabla 33. Resultados de encuesta	68
Tabla 34. Resultados de encuesta	69
Tabla 35. Respuestas de encuestas	70
Tabla 36. Respuestas de clientes	70
Tabla 37. Respuestas de clientes	71
Tabla 38. Respuestas de clientes	72
Tabla 39. Respuestas de clientes	72
Tabla 40. Respuestas de clientes	73
Tabla 41. Respuestas de clientes	73
Tabla 42. Respuestas de clientes	74
Tabla 43. Respuestas de clientes	74
Tabla 44. Selección de expertos por distancias relativas.....	80
Tabla 45. Modelo de Encuesta.....	81

Tabla 46. Coeficiente de Kendal	82
---------------------------------------	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo desarrollar un análisis del servicio de consultoría en la ciudad de Guayaquil de consultores individuales y casas consultoras como influyen o ayudan al desarrollo de las empresas que contratan sus servicios, el estudio comprende en enfoque teórico y metodológico y analítico del desarrollo empresarial en la ciudad de Guayaquil, para ello es importante destacar el análisis está dividido por partes desde la influencia y conceptos de la innovación hasta la realidad que muestran cada uno de sus clientes para ello se han adoptados métodos de recolección de datos para luego ser interpretados y brindar un aporte al desarrollo empresarial en la ciudad de Guayaquil.

Palabras clave: Consultor, Consultoría, Innovación, Calidad, Servicio

ABSTRACT

This research work aims to develop an analysis of the consulting service in the city of Guayaquil of individual consultants and consulting houses as they influence or help the development of companies that hire their services, the study includes a theoretical and methodological and analytical approach of business development in the city of Guayaquil, for this it is important to highlight the analysis is divided into parts from the influence and concepts of innovation to the reality that each of its clients shows so that data collection methods have been adopted for later be interpreted and provide a contribution to business development in the city of Guayaquil.

Keywords: Consultant, Consulting, Innovation, Quality, Service

INTRODUCCIÓN

La competencia empresarial se caracteriza por ser innovadora y debe estar actualizada con los modelos y nuevas normas contemporáneos que van afectando los esquemas empresariales. Sin embargo, las empresas en la búsqueda de cumplir sus metas tienen dificultades en estar actualizada y tener un personal instruido para la implementación de las nuevas tendencias.

Por esta razón, existen las empresas asesoras que son agrupaciones de pocas personas que brindan servicios especializados y que saben cómo se implementan. Las empresas asesoras, llamadas también consultoras son los encargados de implantar las nuevas tendencias que en la mayoría de los casos provienen de los centros de ciencia e innovación tecnológica.

Estas empresas asesoras o consultoras son la interface entre la ciencia y la práctica y están compuestas generalmente por personal calificado que en su mayoría tienen títulos de master en determinada especialidad y con excepción tiene doctor en determinada especialidad,

Las existencias de empresas asesoras y la cultura del asesoramiento son necesarias para los países pues garantizan la innovación constante en sus empresas que son el centro de sus economías. Ciertamente que los servicios de consultoría generalmente son costosos, pero hay que tener en cuenta que esos profesionales de alto desempeño te implantan tecnologías que las empresas tardarían años en hacerlos.

Por otra parte, Quijano (2006) indica que:

La consultoría es un tipo de relación de ayuda establecida entre diferentes actores - el consultor y la organización- basada por un lado sobre los conocimientos, las habilidades y las acciones del consultor, y por otro sobre el conocimiento, la colaboración y la necesidad de la empresa-cliente. (pág. 49)

Las empresas consultoras son dependencias de servicios profesionales que asesoran a gobiernos y otras empresas en las distintas áreas de especialización y que son necesarias para su correcta administración. La diversidad de prestaciones que ofrecen está dirigida a mejorar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), los recursos humanos, la gestión, estrategia y otras áreas de la organización.

Hoy en día el término “empresa consultora” incluso se ha extendido a otras actividades.

Este tipo de asesoramiento especializado permite a las empresas tener claridad en su negocio, definir nuevos mercados, segmentar, lanzar con éxito productos, reposicionar marcas y muchas otras opciones dependiendo de la visión de cada organización.

Por lo expuesto, se realizará un análisis de los servicios de asesorías de las consultoras del Ecuador - Guayaquil, mismo donde se enfocará a consultorías relacionadas a indicadores de calidad y certificaciones con las cuales cuentan o las que deben implementar a nivel empresarial para mejora de la empresa contratante del servicio.

El estudio de estas empresas será básicamente en su contexto externo, puntualmente para conocer los servicios que ofertan, cómo lo hacen y hacia dónde van dirigidos. La investigación será personal y utilizando herramientas tecnológicas, pero también enfocando el comportamiento directo de los empresarios, es decir asumiendo sus experiencias y comentarios como referencia para ubicar a las empresas consultoras dentro de la categorización que se realizará.

En eso consiste básicamente esta tarea investigativa: obtener información que está a la mano de manera general y fusionarla con la indagada personalmente para lograr comparaciones. Hay que destacar que los resultados obtenidos arrojarán una visión general del funcionamiento de la consultoría, que es lo necesario para caracterizar este tipo de compañías. A medida que la investigación sume resultados, se irá profundizando en el funcionamiento de las consultoras. La tarea exploratoria intervendrá en los distintos tipos de estas de inteligencia en las empresas, es decir, consultoras especializadas y consultoras empresariales.

Esta tarea es una de las líneas de investigación del proyecto de “Utilización de las herramientas de inteligencia en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UMET

Situación problemática

La no actualización de los modelos contemporáneos de gestión transita por los causes de la poca innovación producto de vulnerabilidades culturales y la poca propensión a la utilización de la asesoría externa.

Planteamiento del Problema

No se cuenta con una cultura de servicios de consultoría empresarial de la ciudad de Guayaquil.

Delimitación del problema:

Objeto: Gestión de la innovación

Campo: Consultoría empresarial

Objetivo general

- Exponer la realidad de los servicios de consultoría empresarial en la ciudad de Guayaquil

Objetivos Específicos

- Develar la teoría vinculada a la consultoría empresarial
- Proponer una guía realizar un análisis exploratorio de las consultorías en Ecuador.
- Validar los resultados presentando una alternativa para la misión de la Unidad Académica Productiva que pretende el proyecto de la Facultad.

Metodología de la Investigación

La investigación aborda el estudio de los modelos y herramientas de inteligencia y necesita hacer valoraciones con grados de vaguedad, los que hace tener un enfoque cualitativo que es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores y otros.

Según (Cortes Cortes & Iglesias León, 2004):

La investigación presenta enfoques cuantitativos pues toma en cuenta valores deterministas provenientes del estado financiero tradicionales que toman como centro a las mediciones numéricas, utilizando la observación del proceso en forma

de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. (pág. 7)

Al tener la investigación ambos enfoques pueden decirse que es Mixta. “En el enfoque mixto se integran ambas concepciones y se combinan los procesos para llegar a resultados de una forma superior” (Cortes Cortes & Iglesias León, 2004)

Es de señalar que la investigación cuenta con estudios exploratorios, descriptivos, y correlacionales mostrará en qué medida el contador de Guayaquil es proclive a utilizar herramientas de inteligencia.

La investigación tendrá un contexto fundamental relacionado al sector financiero-económico donde se evaluarán los posibles servicios de consultoría económicas y auditoras, los servicios de supervisión, la valoración de activos, estados financieros, tipos de servicios, atención al cliente.

Todas estas acciones involucrarán a la carrera de Gestión Empresarial, se demuestran varias variables a discutir, El método involucrado es analizar el sector consultor y conceptos del marco legal además del comúnmente usado en este ámbito.

Instrumentos Aplicados a la investigación

La herramienta principal de esta investigación es la encuesta con esto logramos obtener información de primera de la realidad empresarial, sin embargo, el apoyo del análisis fuentes de argumentación, estadísticos, información bibliográfica de instituciones reconocidas en el país, observaciones directas desempeñan un rol a lo largo de la investigación.

Estructura del proyecto de investigación

El proyecto tiene una introducción, tres capítulos que se desglosan de la siguiente manera:

El primer capítulo del presente estudio se basa en conceptos y generalidades de las consultorías en la ciudad de Guayaquil. El segundo capítulo se centra en el estudio de método de evaluación de servicios.

El tercer capítulo se basa en el estudio de consultoras de la ciudad de Guayaquil con mayor renombre considerando cada uno de sus comentarios mediante herramientas como la encuesta, tabulación de datos, análisis gráficos para identificar el ranking a nivel de la ciudad de Guayaquil , además de la investigación de la afluencia que tienen

en el último periodo de año para así poder identificar la demanda local en el cual está situado este servicio, así se investigarán a los posibles demandantes actuales y los que aún no lo hacen así se obtendrá una información basada en el estudio de indicadores que permiten la toma de decisiones tanto como para las consultoras , como para los empresas que están indecisas en demandar ese servicio y que no lo han hecho por alguna razón que es el objeto de la investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Toda actividad que cree cosas nuevas en bien de las organizaciones son innovaciones. La sociedad no puede presidir de innovación tecnológica como un proceso de mejora continua en post del mejoramiento. Los procesos de consultoría son innovadores y necesarios para todas las empresas.

Por otro lado, durante la segunda guerra mundial menciona López Lorenzo, León Santos & Portela Lara (2007) menciona que:

Las consultorías fueron demandadas por el gobierno y en algunos casos incluso para el ejército. La época de posguerra constituyó una época de bonanza para las consultorías, impulsadas por el surgimiento de las empresas, el desarrollo de una nueva economía y la internacionalización de la industria y el comercio que crearon oportunidades de demandas para las consultorías. A partir de entonces el concepto de servicios se ha desarrollado en la medida que ha evolucionado el conocimiento de los consultores y estos se han enfrentado a escenarios completamente nuevos. En los países desarrollados (E.U.A., Francia, Alemania, España), las consultorías han tenido gran influencia, tanto en la actividad humana como organizacional. (pág. 42)

La consultoría, de acuerdo con Kubr (1997), es un:

Método para mejorar las prácticas de gestión. Este método puede ser empleado por una empresa privada independiente, una empresa dependencia interna de consultoría (o algo análogo), en una organización privada o pública, un instituto de perfeccionamiento del personal de dirección, de productividad o de fomento de la pequeña empresa, un servicio de extensión o un particular (por ejemplo, un consultor independiente o un catedrático universitario). Incluso un gerente o director puede actuar como consultor, si proporciona asesoramiento a sus colegas o subordinados (p.21)

1.1.1 Definiciones de Innovación tecnológica

En el entorno empresarial actual, caracterizado por una elevada competitividad, la Gestión de la Tecnología y la Innovación (GTI) constituye una de las vías fundamentales para el logro del éxito sostenible a mediano y largo plazo.

Se menciona en el artículo de la revista Avances que la innovación tecnológica “es la actividad de carácter científico tecnológico, organizativo, financiero o comercial que se lleva a cabo con la finalidad de obtener productos, procesos tecnológicos y servicios totalmente nuevos o significativamente mejorados”. (Valdés García, Triana Velásquez, & Boza Valle, 2019, pág. 536)

Se Menciona en el blog Innbiobío (2018):

Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad. Un elemento esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial. No solo hay que inventar algo, sino también, introducirlo en el mercado.

Según Hengsberger (2019):

“Innovación” viene de la palabra latina “innovare” y significa renovación. Desde el punto de vista económico, la innovación es algo nuevo que aporta beneficios a una organización y/o a la sociedad. La innovación es crear algo que ya está hecho, re transformarlo para hacer algo productivo. Una invención o invención debe distinguirse en la medida en que todavía no se explote como un logro creativo

Además, el Observatorio virtual de transferencia tecnológica (s.f.)

Gestión de la innovación aborda el proceso de organizar y dirigir los recursos de la organización (humanos, materiales, económicos) con la finalidad de aumentar la creación de nuevos conocimientos, generar ideas que permitan desarrollar nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes, cuando se gestiona la innovación se crea pensamientos que pueden concretarse a medida que la idea se ejecute. Se trata, en síntesis, de definir fases y actividades a emprender algo nuevo que ya está en el mercado si de producto se trata así mismo se debe tener claro que si creamos debemos poseer los recursos para hacer real la idea innovadora.

Según Balsameda & Gurut (2010):

La gestión de la innovación es un instrumento directivo de primera magnitud, capaz de contribuir al éxito y desarrollo de la empresa. Sin embargo, todavía existen numerosas interrogantes en torno a la misma. En la construcción de esta teoría una de las fuentes más utilizadas en la modelización de la innovación en gestión

empresarial es el estudio de innovaciones de éxito en análisis retrospectivo. Así, a diferencia de lo que sucede en el ámbito de la calidad, donde existe una terminología consensuada, metodologías que se han convertido en estándar a nivel internacional (ISO), así como una sensibilización importante entre clientes y proveedores, en el caso de la innovación, estos fenómenos no están todavía tan generalizados. (pág. 33)

En un seminario organizado por la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea, los participantes se preguntaban si un programa de certificación sería capaz de cubrir de manera eficiente todos los aspectos de la Gestión de innovación, y en caso de que no fuera posible, qué elementos serían los más susceptibles de ser apoyados por la certificación.

En el mundo digital la disrupción es cada vez más acelerada. Estamos presenciando la transformación de industrias completas; actores que anteriormente lideraban sus mercados ven desaparecer el suelo bajo sus pies en el terremoto competitivo.

En este contexto, las empresas tienen que impulsar sus maquinarias innovadoras para anticiparse y responder a los cambios disruptivos que se producen en los mercados. Las empresas necesitan incorporar la innovación estratégica en su modelo de negocio como una actividad clave. Para ello, deben estructurarse de manera diferente, diseñar procesos de innovación ágiles, incorporar la innovación en sus procesos de reflexión estratégica y capacitar a sus colaboradores para impulsar su capacidad innovadora

1.2 La innovación como resultado de un “sistema”

En Ecuador, existe un sistema nacional de innovación compuesto por un conjunto de instituciones, empresas y universidades, tanto públicas como privadas, que interactúan alrededor del desarrollo, de la adaptación, de la protección, del financiamiento y de la reglamentación de tecnologías e innovaciones. La innovación es parte de un sistema considerando que un sistema “es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo”, donde intervienen entes conocedores del tema para crear y desarrollar una idea. (Guaipatin & Schwartz, 2014, pág. 17).

Figura 1. Actores y Componentes del Sistema Nacional de Innovación



Fuente: (Guaipatin & Schwartz, 2014)

La evidencia muestra una creciente inversión pública sin precedentes en Ecuador en actividades de innovación y en la creación de una base de talento humano altamente calificado. Es decir, no hay innovación si no existe personal calificado que reúna las características para desarrollar una actividad.

Este análisis se beneficia de información cuantitativa inédita sobre el tema de emprendimiento, y resalta la presencia de una masa crítica de emprendedores que están innovando y generando oportunidades de crecimiento para el país especialmente en el sector servicios. La infografía también resalta los retos. La conectividad de banda ancha y el uso productivo de las TIC son modestos.

En comparación con la región, las empresas no tienen un comportamiento muy innovador, lo cual se observa tanto en su nivel de inversión en insumos (por ejemplo, I+D y licencias) como en sus resultados de innovación en productos y procesos, y en la solicitud de patentes.

1.2.1 Problemas en identificar los tipos de innovación desarrollados

Para identificar si un producto, proceso, práctica organizacional o de comercialización es una innovación.

Según Acosta, Rueda, Cueva & Idrovo (2017):

Establecen cinco etapas del proceso decisorio de la innovación: conocimiento, persuasión, decisión, ejecución y confirmación

En la etapa de conocimiento, una persona(s) reconoce la innovación, pero su entendimiento no es suficiente para ser capaz de entender y aprender de la información sobre la innovación. En la etapa de persuasión, una persona(s) está interesada en la innovación y busca información y detalles de la innovación de forma activa. En la etapa de decisión, un individuo(s) decide adoptar o rechazar la innovación.

En la etapa de ejecución, la innovación es aplicada y un individuo(s) trata de reducir la incertidumbre de las consecuencias de la innovación. En la etapa de confirmación, un individuo(s) busca soporte para la toma de decisión, y está listo para difundir la innovación.

1.3 Fundamentos teóricos de la Consultoría

Según Lavi “Algunos documentos revelan que el primer trabajo de consultoría se realizó en 1870. Charles T. Simpson fue contratado en un incipiente Estados Unidos para reorganizar el trabajo de los operarios chinos de una fábrica de zapatos”. (Lavi, 2016)

La consultoría surge al nacer la Revolución Industrial. Es durante el siglo XIX, en el auge de la Revolución Industrial, que se inicia la organización científica del trabajo. “Taylor, Gilbreth, Gantt, y Emerson” son considerados los pioneros de la organización científica del trabajo, dando empuje a la consultoría, como consecuencia de la necesidad de las empresas en eficiente los procesos productivos en las empresas es decir desde tiempos muy antiguos se da la consideración de tomar una opinión ajena a la propia.

La historia menciona que en el año 1960, surgen los grandes despachos de consultoría administrativa, los administradores empiezan a tomar un papel determinante para la prestación de los servicios de consultoría ya que el personal de

la empresa que tiene falencias no tenía las aptitudes para poder asesorarse por sí sola esta contrata los servicios de otra, al avanzar los años en 1975 Se empezó a definir el campo de acción con el que cada profesión contribuiría a las empresas es decir la empresa consultora estaba en funciones de las aptitudes, conocimientos que puedan asesorar es decir una consultora ambiental no podía asesorar a una de servicios logísticos presto que el conocimiento es totalmente diferente, de tal manera que comenzaron a surgir diversas firmas multidisciplinarias que abarcan de manera excelente los distintos problemas que se presentaron en las empresas, mismas que podían dar solución a los mismos siempre y cuando se diera a ellas una cantidad económica en base a sus servicios.

Las empresas de consultoría hoy en día abarcan un número considerable de servicios, desde actividades menos complicada hasta una muy estructurada o complicada. Por lo anterior el empresario puede pedirles que resuelvan casi cualquier tipo de problema que exista en su organización ya sea grande, mediana, pequeña o microempresa, así mismo se presentan varias opciones para el potencial cliente.

A medida que pasa los años en el lapso del 2001-2007 se identifica la etapa donde se identifican la necesidad de orientar a la pequeña y mediana empresa así lo indica (Preceden, 2019)

1.3.1 Generalidades de la Consultoría

El presente estudio se basa en el papel que juegan las consultoras hoy en día para determinar un análisis de su conducta, es importante destacar el método de investigación histórico- Lógico presentando información oportuna, la consultoría Según el diccionario de La Real Academia Española, consultoría es el asesoramiento técnico profesional. (Real Academia Española de la Lengua , 2020).

Según Pérez & Trujillo (2012):

El concepto de consultoría consiste en pedir parecer, dictamen o consejo” De acuerdo con el autor citado la consultoría es un consejo a diferencia que podríamos revolucionar este concepto; La consultoría es un consejo por el cual se debe cancelar un valor monetario. Siendo una consultoría es un servicio especializado de carácter especializado que tiene como objetivo orientar a una empresa que está atravesando algún tipo de problema específico y que no consigue solucionarlo por sus propios y contrata a personal externo las empresas públicas y privada, con el objetivo de

brindarles a las empresas fundamentos administrativos para el desarrollo de sus actividades, metodologías de trabajo y herramientas para que puedan ejecutar procesos de forma eficiente a través del acompañamiento profesional especializado del consultor. (pág. 9)

1.3.2 Antecedentes de la consultoría

El término de consultoría como tal dio su origen en la “revolución industrial por la aparición de la fábrica moderna y las transformaciones institucionales y sociales, relacionadas. Sus raíces son iguales a las de la dirección o administración de empresas” (Yañez Villegas, 2013).

Los primeros en impulsar y desarrollar la consultoría fueron Frederick. W. Taylor, Frank y Lillian Gilbreth, Henry L. Gantt y Harrington Emerson. (Yañez Villegas, 2013) Todos ellos creían en la aplicación del método científico para resolver los problemas de la producción. Se comparte la opinión del autor considerando que el método científico es una forma de resolver problemas pues de ahí se desprende que La consultoría se concretó principalmente en la productividad y en la eficiencia en las fábricas y los talleres, la organización racional del trabajo, el estudio de tiempos y movimientos, la eliminación de desperdicios y la reducción de los costos de producción. A esta esfera se le dio el nombre de “ingeniería industrial”, es decir los pioneros en conocer este término y darle una aplicación a través de la producción, hoy en el siglo XXI sigue siendo relativamente igual todas las personas que tienen un negocio, una empresa, buscan mejorar en términos de servicios y por ende aumentar su rentabilidad.

A través de la historia la ingeniería industrial y de los métodos de los expertos en eficiencia han dado origen a una ampliación del interés por otros aspectos y dimensiones de las organizaciones mercantiles y a la aparición de nuevas esferas de consultoría, es ahí donde se desprende las clasificaciones de servicios de consultoría.

1.3.3 Actividades de un consultor

A un consultor se le asigna una responsabilidad en base al objetivo empresarial, este varía en dependencia del servicio.

Según López (2019):

Un consultor recopila información, la analiza, detecta el problema y plantea recomendaciones para resolverlo, además, ayuda a que dichos cambios puedan ser implementados efectivamente.

Actividades de un consultor:

- Plantear interrogantes y respuestas; es decir identificar los problemas que hacen que la empresa tenga una recesión en términos económicos
- Tener amplios conocimientos del ámbito; Conocer el giro del negocio de actividades ligadas al campo empresarial.
- Analizar, innovar y plantear soluciones; Plantear alternativas al contratante del servicio

De esta forma, las asesorías del consultor tendrán una mayor eficacia en pro del cumplimiento de los objetivos de la empresa contratante.

Los dos métodos se consideran complementarios, no opuestos. La consultoría empresarial se puede utilizar como un servicio profesional o como una forma de proporcionar asesoramiento y asistencia prácticos. No cabe duda de que se ha convertido en un área específica de actividad profesional y debe tratarse de la misma manera. Al mismo tiempo, es una forma de ayudar a las organizaciones y a los gerentes a mejorar las prácticas gerenciales y comerciales, así como el desempeño individual y colectivo.

Este método puede aplicarse y se aplica a mucho personal técnicamente competente cuyo trabajo principal no es la consultoría, sino la enseñanza, la capacitación, la investigación, el desarrollo de sistemas, la implementación y evaluación de proyectos y el apoyo técnico. Para que los países en desarrollo puedan realizar tareas a corto plazo, etc., para ser efectivos, estas personas deben dominar las herramientas y técnicas de consultoría y cumplir con los estándares básicos de comportamiento de la profesión de consultoría.

1.4 Consultoría empresarial en Ecuador

El aporte de Arboleda (2010) las casas consultoras empresariales en el Ecuador:

Comenzó A partir de 1973, se crea la Asociación de Compañías Consultoras del Ecuador, ACCE cuya finalidad fue agremiar a las empresas consultoras y consultores individuales de diversas especialidades, para generar un ente que pueda fortalecer

esta actividad al igual que regular sus actividades a través de una ley de consultoría, ley que fue aprobada en el año 2004 en el gobierno del Dr. Alfredo Palacio, siendo su ente regulador la secretaria del comité de consultorías adscrita a la Presidencia de la República. (pág. 3)

Además de presentar al grupo que conforma parte del ACCE, en esta agremiación se encuentran en la actualidad registrados:

- 526 empresas consultoras
- 2255 consultores individuales
- Empresas del Sector publico
- 96 compañías Extranjeras
- 82 fundaciones
- 20 universidades

1.4.1 Tipos de consultoría

A continuación, se muestran los tipos de consultoría:

La consultoría sistémica, “es el asesoramiento brindado a las familias y organizaciones en la búsqueda de estrategias y alternativas para resolver los dilemas de las familias y organizaciones en los órdenes psicosociales”. (Helio, 2013).

La consultoría reflexiva:

Según diferentes autores es un asesoramiento realizado en el escenario mismo de los acontecimientos, que toma como campo de intervención la acción de las organizaciones para procurar la emergencia de nuevas relaciones y de miradas diferentes sobre los procesos que viven los seres humanos que participan en ellos. (Helio, 2013)

La consultoría conceptual, “es una forma de clarificar lo que la persona piensa, y ayuda a conocer mejor la manera como la persona ve el mundo, para diseñar una acción interventiva”. (Helio, 2013)

1.5 Marco Legal

Para mostrar el estudio de las consultoras en el Ecuador-Guayaquil (Ecuador, Congreso Nacional, 2004) es de vital importancia estudiar el marco legal de las consultoras se muestran los conceptos de artículos involucrados:

Art. 1.- A los fines de esta Ley, la consultoría debe entenderse como la prestación de servicios profesionales especializados diseñados para identificar, planificar, preparar o evaluar proyectos de desarrollo en función de su viabilidad, factibilidad, diseño o nivel operativo. También incluye supervisión, inspección y evaluación del proyecto, Además de servicios de consultoría y asistencia técnica, economía, finanzas, organización, administración, auditoría e investigación y preparación de investigaciones.

El artículo de la consultoría lo indica que la consultoría es un servicio, este concepto lo define el congreso Nacional a fin de interpretaciones erróneas.

Art. 2.- La consultoría podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de conformidad con la presente Ley y su reglamento. Cuando esta Ley utilice la palabra "Consultores", se entenderá que comprende indistintamente a las personas indicadas (Ecuador, Congreso Nacional, 2004).

El artículo 2, menciona mediante el ejercicio de la Ley que cualquier persona natural o jurídica, que cuente con los requisitos que exige la Ley Ecuatoriana puede ser partícipe de formar una consultora.

Art. 3.- Son servicios de apoyo a la consultoría los auxiliares que no implican dictamen o juicio profesional, tales como los de contabilidad, topografía, cartografía, aerofotogrametría, la realización de ensayos y perforaciones geotécnicas sin interpretación, la computación, el procesamiento de datos y el uso auxiliar de equipos especiales (Ecuador, Congreso Nacional, 2004)

Art. 5.- Para que una compañía nacional pueda ejercer actividades de consultoría, deberá estar constituida de conformidad con la Ley de Compañías. Las compañías consultoras nacionales sólo pueden constituirse como compañías en nombre colectivo o de responsabilidad limitada y sus socios deberán reunir los requisitos establecidos en el artículo siguiente (Ecuador, Congreso Nacional, 2004)

1.5.1 Requisitos compañías nacionales

Según la cámara Ecuatoriana de Consultoría (2019):

1. Solicitud de afiliación firmada por el Representante Legal de la Compañía Consultora, dirigida a nombre del Ing. Fernando Aguilar, presidente de CEC.
2. Copia certificada de los Estatutos de Constitución de la Compañía y sus reformas. (El objeto social de la Compañía debe tener vinculación con las actividades de consultoría)
3. Certificado de Cumplimiento de Obligaciones con la Superintendencia de Compañías.
4. Copia Simple de los títulos profesionales de los socios de la Compañía.
5. Formulario de Registro adjunto correctamente ingresado.
6. Una vez aprobada la Compañía por parte del Directorio se deberá cumplir con las obligaciones para con CEC, que son: Valor de afiliación: USD 200,00 Cuota Ordinaria: USD 30,00 Se pagará seis cuotas ordinarias por adelantado) (pág. 1)

1.5.2 Requisitos sociedad sin fin de lucro

Los requisitos para formar una sociedad sin fines de lucro son:

1. Solicitud de afiliación firmada por el Representante Legal de la Sociedad, dirigida a nombre del Ing. Fernando Aguilar, presidente de CEC.
2. Copia certificada de los Estatutos de Constitución de la Sociedad y sus reformas. (En el objeto social de la Sociedad deberá tener la actividad de Consultoría)
3. Acta constitutiva.
4. Copia Simple de los títulos profesionales de tres socios, los mismos que se responsabilizan de los trabajos técnicos de la Sociedad. El trabajo que dependerá la especialidad en cual se haya preparado.
5. Formulario de Registro adjunto correctamente ingresado.
6. Una vez aprobada la Sociedad por parte del Directorio se deberá cumplir con las obligaciones para con CEC, que son: Valor de afiliación: USD 1.000,00 Cuota Ordinaria: USD 35,00 (Se pagará seis cuotas). (Cámara Ecuatoriana de Consultoría, 2020)

1.5.3 Requisitos entidades públicas

Según Cámara Ecuatoriana de Consultoría (2019):

1. Solicitud de afiliación firmada por el Representante Legal de la Entidad, dirigida a nombre del Ing. Fernando Aguilar, presidente de CEC.
 2. Copia del documento que avala la creación de la Entidad.
 3. Copia Simple de los títulos profesionales de por lo menos tres funcionarios que vayan a encargarse de la responsabilidad técnica de los trabajos de consultoría.
 4. Formulario de Registro adjunto correctamente ingresado.
 5. Una vez aprobada la Entidad por parte del Directorio se deberá cumplir con las obligaciones para con CEC, que son: Valor de afiliación: USD 200,00 Cuota Ordinaria: USD 30,00 (Se pagará seis cuotas ordinarias por adelantado) (pág. 2)
- El servicio de consultoría es una actividad especial que requiere el desglose de las siguientes actividades:
 - Identificar, planear, elaborar o evaluar proyectos de desarrollo, en los niveles de prefactibilidad, factibilidad, diseño y operación.
 - Supervisar, fiscalizar y evaluar proyectos.
 - Prestar servicios de asesoría y asistencia técnicas

Las actividades en la consultoría son medianamente demandadas en la ciudad de Guayaquil, ya que las empresas ya establecidas necesitan de un apoyo extra para poder desarrollarse en su área, ya que las mismas todo el día se dedican a sus labores y necesitan un aporte de personal especializado que ayude con la misión empresarial, los entes que participan en este proceso se les llama consultor al que posee las aptitudes necesarias para asesorar al cliente y el otro participante el cliente es el que recibe el servicio de asesoría por parte del consultor.

1.6 Estándar ISO 9001:2015

Es el estándar internacional de normas de calidad. No es una obligación obtener la certificación, sin embargo, si desea ingresar a la etapa de competencia empresarial, debe obtener esta certificación para dar mayor credibilidad a los clientes. Los clientes realmente necesitan esta certificación para obtener relaciones comerciales nacionales e internacionales. ISO 9001 es un estándar internacional. El estándar se

centra en la satisfacción del cliente y la capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades internas y externas de la organización. El estándar ISO 9001 es el estándar más famoso y ampliamente utilizado en el mundo.

Según (Vinca LLC, 2001)

La norma ISO 9001: 2015 es la base del sistema de gestión de calidad (SGC), que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de gestión de calidad que una empresa debe tener para tener un sistema de gestión de calidad eficaz que le permita gestionar y mejorar la calidad de los productos o servicios.

Esta normativa permite que las empresas tengan una posición alta en el mercado. El agente del organismo de certificación audita a la empresa registrada cada seis meses para garantizar que se cumplan las condiciones estipuladas por la norma ISO 9001, de modo que los clientes de la empresa registrada estén libres del control de calidad de los proveedores inconvenientes de la transacción, y estos proveedores solo deben aceptar Auditoría, no auditorías múltiples por diferentes clientes.

En el cual esto es aún más importante considerando el papel de la administración en la efectividad del sistema de gestión de calidad. Hay tres aspectos principales involucrados que se mencionan en la página web de Vinca LLC (2001):

- El enfoque en procesos sigue siendo para importante de la norma ISO 9001, permitiendo así a las organizaciones planificar sus procesos e interacciones; Este enfoque incorpora el ciclo PHVA e integra el pensamiento basado en riesgos.
- Se integra el pensamiento basado en riesgos: prevenir que cosas malas sucedan y aprovechar oportunidades de lo bueno. Reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.
- Ciclo PDCA | Plan-Do-Check-Act, en español Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Cada proyecto, misión, proceso y actividad deben de ser gestionadas con el este método, permitiendo así a las organizaciones asegurarse por un lado de que sus procesos cuentan con recursos y sean gestionados adecuadamente y por otra parte de que las oportunidades de mejora sean determinadas y de que se actúe en consecuencia.

La edición de 2015 está estructurada en torno a un nuevo eje horizontal, y estos requisitos deben cumplirse en toda la norma. Estos puntos son: liderazgo; trabajo; clientes; recursos, conocimientos y habilidades; riesgos y oportunidades; tercerización de procesos, desempeño y mejora; Sistema de Gestión de Calidad e información documentada. (Vinca LLC, 2001)

1.6.1 Estructura de la norma ISO 9001:2015

La estructura de ISO 9001: 2015 se detalla a continuación: Programa de codificación

P-400 Fondo organizacional: Este proceso describe el proceso que la administración utiliza para definir el entorno organizacional. Esto incluye su propósito y estructura, así como los problemas internos y externos que lo afectan.

P-500 Liderazgo: Este proceso describe el proceso utilizado por la alta gerencia para el liderazgo.

P-600 Planificación: Este proceso describe el proceso de identificación de riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y gestión del cambio.

P-710 Recursos: Este proceso describe el proceso de identificación, suministro y mantenimiento de personal, infraestructura, ambiente de trabajo, equipos de monitoreo y medición, y el conocimiento organizacional requerido para lograr el cumplimiento de los requisitos del producto.

P-715 Recursos de medición y monitoreo: Este proceso describe los requisitos para controlar los equipos de medición y monitoreo.

P-720 competencia, conciencia y comunicación: Este proceso describe el proceso de garantizar que cada empleado esté calificado para el trabajo que está realizando.

P-750: Este proceso describe el proceso de controlar y administrar la información del documento, como procesos, descripciones de trabajo, formularios, registros y datos.

P-800 Plan de acción: Este proceso describe el proceso utilizado para garantizar que las operaciones de la organización se realicen a través del proceso de planificación y control.

P-820: Este proceso describe el proceso utilizado para garantizar que las operaciones de la organización o las partes externas se desempeñen a través de la planificación y el control.

P-830 Diseño y desarrollo: Este proceso describe el proceso de controlar el diseño y desarrollo de un producto o servicio.

P-840: Este proceso describe el proceso de controlar el proceso de compra para garantizar que el producto comprado cumpla con los requisitos especificados.

P-850 Producción y servicio-Identificación y trazabilidad: Este proceso describe el proceso para proporcionar condiciones controladas bajo las cuales se realizan todos los procesos de QMS.

P-860 Lanzamiento: Este proceso describe el proceso de lanzamiento del producto o servicio final.

P-870 Salida de producto y servicio, control no calificado: Este proceso describe el proceso utilizado para garantizar que los productos que no cumplen con los requisitos del producto se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega accidental.

P-910 Monitoreo, medición: Este proceso se basa en describir el proceso de medición, monitoreo, análisis y evaluación del proceso QMS y la satisfacción del cliente.

P-920: Este proceso describe el proceso de realizar auditorías internas para mejorar puntos débiles de la compañía.

P-930: Este procedimiento describe el proceso mediante el cual la gerencia revisa el desempeño del sistema de gestión de calidad.

P-1000 mejora y medidas correctivas: Este proceso describe el proceso de utilizar el sistema de acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad.

Planificar-Plan: La siguiente etapa es la primera etapa de la construcción del sistema de gestión de calidad, la etapa de planificación. Este es el momento de determinar los recursos necesarios para el proyecto o actividad.

Do- Hacer: Este es el segundo paso, Una vez que haya determinado lo que se requiere para ejecutar el proyecto en la etapa de planificación, es hora de comenzar el proyecto.

Check - Verificar: La etapa contempla el chequeo o verificación en donde se analizan puntos de la planificación.

Act - Actuar: Finalmente llegue a la etapa de reacción: Verifíquelo de acuerdo con el contenido verificado en el proceso de verificación, avance o corríjalo. Esta etapa es más una etapa de reflexión, evaluación y formalización del trabajo que ha comenzado que otras etapas. Esta es la capitalización de la experiencia. Debe completarse antes de comenzar un nuevo ciclo "plan-execute-check-execute".

1.6.2 Beneficios de la certificación ISO 9001:2015

Es importante que los consultores pasen la certificación estándar. Debido a que el sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2015 tiene el diseño y la implementación correctos, mejorará en gran medida los intereses de las empresas, y se han realizado las siguientes mejoras:

- Reduzca costos
- Mejora de la confiabilidad del servicio de consultoría
- Mejor control y proceso de actividades
- Mejorar el proceso de documentación (Certificando proceso)
- Mejorar la conciencia de los empleados sobre la calidad.

1.6.3 Pasos para obtener la certificación ISO 9001:2015

Se presentan 5 pasos importantes para el proceso de Certificación de la ISO 9001:2015. (Quara - consulting & training, 2017)

Paso 1 - Diagnóstico y Planificación:

La primera etapa es realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la organización con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a partir del mismo trazar un plan de trabajo, donde se detallan las actividades, con sus plazos y responsables, que se llevarán a cabo a lo largo del proyecto.

Paso 2 - Diseño del SGC:

En esta etapa se definen los elementos clave del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y se establece el soporte documental del Sistema.

Paso 3 - Implementación del SGC:

A medida que el SGC se diseña, se van implementando las metodologías y registros en todos los procesos y áreas funcionales dentro del alcance definido.

Paso 4 - Auditoría interna:

Luego que se haya implementado el SGC en la organización, se llevará a cabo la realización de la auditoría interna de todo el SGC, con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en todo el proceso involucrado.

Paso 5 - Certificación:

Una vez que se haya verificado que el SGC cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se encuentre en funcionamiento en la organización, ésta se pone en contacto con algún organismo de certificación para comenzar con el proceso de certificación.

1.6.4 Los modelos certificables en Ecuador (ISO9001, ISO 14000)

En una encuesta realizada en 2016 se recopila la información del número de certificados de sistemas de gestión emitidos por organismos de certificación acreditados por miembros del Foro Internacional de Acreditación (IAF).

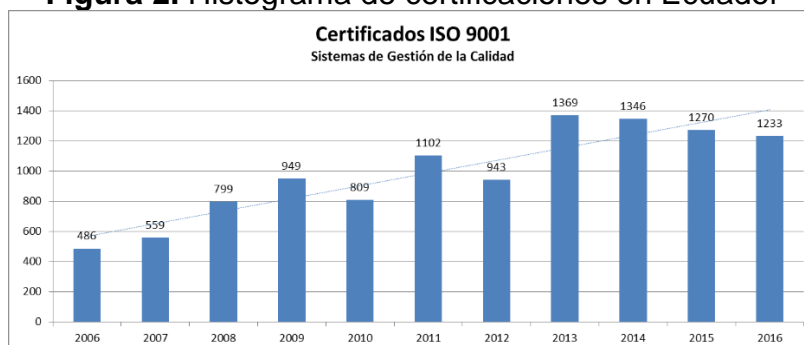
Estadística de certificaciones ISO 9001

En cuanto a sistemas de gestión, la norma ISO 9001 sigue siendo la más difundida en Ecuador. Cabe resaltar un crecimiento pronunciado durante los últimos diez años, al pasar de 486 certificados en 2006 a 1233 en 2016, lo que supone un incremento del 154%, es decir, casi tres veces la cifra original (Ecuador: Servicio de acreditación ecuatoriano, 2016).

A pesar de los ligeros descensos registrados durante 2010 y 2011, así como mínimas reducciones en los últimos años, los datos confirman el aumento de la preocupación por la gestión de la calidad en el país.

De otra parte, el 97 % de los certificados emitidos en el país (1195) están conforme la versión 2008 de este estándar; solo el restante 3% (38 certificados) han sido emitidos de acuerdo con la edición de 2015 (Ecuador: Servicio de acreditación ecuatoriano, 2016).

Figura 2. Histograma de certificaciones en Ecuador



Fuente: (Ecuador: Servicio de acreditación ecuatoriano, 2016)

Estadística de certificaciones ISO 14001

Si comparamos la cantidad de certificaciones de la ISO 9001 y la cantidad de empresas mediana y grandes se tiene que de 17894 empresa 1233 tienen certificados de ISO 9001 para un 7% y respecto al medio ambiente (ISO 14001) hay un porcentaje menor. Esta situación refleja en alguna medida el no asesoramiento de las empresas,

Figura 3. Histograma de certificaciones ISO 14001



Fuente: (Ecuador: Servicio de acreditación ecuatoriano, 2016)

En 2016 se reportan 244 certificados emitidos en el país para la norma ISO 14001 sobre gestión ambiental; la mayoría (241) responden a la versión 2008 del estándar. Es preciso destacar el apreciable crecimiento durante la última década, al pasar de 50 certificados a 244, lo que significa una subida del 388%, es decir, cuatro veces la cifra original, con un crecimiento anual promedio de alrededor 19%. Incluso con los ligeros descensos en los años 2011 y 2014, es evidente que se ha acentuado el interés por la gestión ambiental en el país. (Ecuador en la Encuesta ISO 2016, 2016)

1.6.5 Situación de los premios de calidad en Ecuador

En Ecuador 4 empresas de siete participantes se sometieron al proceso de modelo de evaluación a la excelencia Malcolm Baldrige menciona (Dalgo Ruiz, 2006) que el conjunto de estrategias de excelencia administrativa que nace de las prácticas de las empresas a nivel mundial los criterios de calidad de los Estados Unidos. En Ecuador se muestra el premio de la excelencia administrativo a través del premio de calidad, mismo que esta implementado en Ecuador desde el año 2001 por la Corporación Ecuatoriana de Calidad Total que radica en Ecuador se estableció en abril de 1992 como una compañía legal privada sin fines de lucro con sede en Quito. Su objetivo principal es promover y el desarrollo de una educación y cultura de calidad en las organizaciones públicas y privadas en Ecuador a través de capacitación y

consultoría de mejora continua, contribuyendo así al progreso y la competitividad del país.

En el Ecuador (representante de este método en el país) otorgó a Petroamazonas EP, Yanbal Ecuador, Empresa Pública Metropolitana de Quito para Agua Potable y Saneamiento y Unidad Educativa Charles Darwin (El comercio, 2012). Para que se reconozca el servicio de calidad de la empresa, se debe realizar la siguiente evaluación:

- Liderazgo
- Gestión de proceso
- Resultados comerciales

El 23 de septiembre de 2015, se lanzó una nueva versión de ISO 9001: 2015. La estructura de la nueva ISO 9001: 2015 contiene dos nuevos requisitos

• Alcance	• Planificación
• Referencias Normativas	• Soporte
• Términos y Definiciones	• Operación
• Contexto de la Organización	• Evaluación del Desempeño
• Liderazgo	• Mejora

1.7 Descripción de la Corporación Ecuatoriana de Calidad

La institución conocida como la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total, se constituyó en el año 1992 constituyéndose como Sociedad Jurídica de carácter privado y sin fines de lucro, ubicada en la ciudad de Quito.

Su objetivo principal fomentar y promover el desarrollo de una educación y cultura de calidad en las organizaciones públicas y privadas del Ecuador, a través de capacitación y asesoría en herramientas de mejoramiento continuo y contribuir así, al progreso y competitividad del Ecuador. (Corporación Ecuatoriana de calidad, 2019)

Misión:

Nos esforzamos cada día por fomentar y consolidar la Cultura de la Calidad y Competitividad en las organizaciones ecuatorianas tanto públicas como privadas, mediante capacitación y asesoría en tecnologías, sistemas y modelos actualizados

con miras a elevar la calidad de vida de la comunidad ecuatoriana. (Corporación Ecuatoriana de calidad, 2019)

Visión:

“Convertirnos en el referente nacional de la Cultura de Calidad y Competitividad de las organizaciones ecuatorianas, tanto públicas como privadas, logrando así la consolidación del Ecuador como país de calidad” (Corporación Ecuatoriana de calidad, 2019).

1.7.1 Corporación de Calidad Total del Ecuador

Según La corporación Ecuatoriana de Calidad (2019) es una institución ubicada en la ciudad de Quito que tiene la competencia de asesorar en temas de calidad empresariales, así mismo reconocer por el esfuerzo de las empresas Asesores en las Normas ISO 9000, ISO 14000, ISO 45000, ISO 27000, ISO 37001 y en Modelos de Excelencia, Malcolm Cambridge e Iberoamericano. Además de ofrecer el servicio de asesoría, se premian a las mejores empresas, las que tengan un nivel de puntuación considerable son evaluadas bajo los parámetros que se muestran a continuación.

Figura 4. Parámetros del Premio Nacional de Calidad de Ecuador



Fuente: (Corporación Ecuatoriana de calidad, 2019)

1.7.2 Administración de la calidad Total

Para el presente estudio es necesario estudiar la administración de calidad ya que esta etapa que pondera en las consecuencias de la ejecución de una actividad.

Menciona Carro & González (2016)

La calidad total tiene una relación con la ISO 9000 que indica que la calidad es la totalidad de las características de una unidad. La administración de la calidad total es la misma que es la manera de eliminar problemas, enfocándose en la necesidad de los clientes y en la mejora de los procesos.

La importancia de la calidad afecta a una empresa de 4 maneras:

- Participación en el mercado y costo: Mejoran la participación en el mercado
- Prestigio de la organización: Percepciones de los clientes en las decisiones de la empresa
- Responsabilidad de los productos: Elaborar correctamente los productos son un aspecto importante por evaluar de la calidad
- Implicaciones internacionales: El precio y la calidad para competir a nivel internacional y ganar un nicho de mercado. (Carro Paz & González Gómez, 2016)

1.8 Análisis del contexto ecuatoriano

El tejido empresarial adolece de la prestación de servicios de consultoría no obstante existen una estructura lógica de organizaciones estatales y privadas que pueden impulsar el desarrollo de la innovación. Además, el Ecuador tiene organismos nacionales de innovación tecnológica y tiene un concurso que premia a las mejores empresas de acuerdo con la competitividad denominado Malcom Baldrige.

Se estima que esta falencia está asociada a los altos costos que puede costar implementar los sistemas empresariales como la gestión de calidad, el Balanced Scorecard, o Seis Sigma por relacionar algunos.

CAPÍTULO II

2. PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CASAS CONSULTORAS.

El desarrollo de la información es la manera de proceder a conseguir aquellos datos relevantes que formaran parte de un trabajo investigativo. Para el efecto, es conveniente poner en claro dos conceptos que son similares idiomáticamente, pero en esencia significan acciones muy distintas; el proceso y el procedimiento, esto se aclara en las siguientes definiciones: “El proceso, comprende etapas, actividades, acciones a emprender en un determinado trabajo. El fin del proceso es lograr o llegar a un resultado” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2018, pág. 31). “En tanto, que el procedimiento es el método que se va a implementar para llevar adelante un proceso” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2018, pág. 32).

En resumen, el proceso es la manera de ejecutar una tarea y el procedimiento es la forma de poder ejecutar esa tarea con el fin llegar de a un resultado. El proceso de la indagación de la información conlleva estos dos elementos; cuyo objetivo es lograr esclarecer hechos o acontecimientos que encierran una problemática presente. La información sin duda, se convierte en una actividad enriquecedora cuando lo que se indaga ha seguido los procesos de búsqueda, selección, análisis y criterio para poder nutrir una tarea investigativa. El error radica que cuando se omite estos procedimientos en lo cual se convierte es una copia o duplicado de un trabajo con otro.

2.1. Análisis del Contexto de la ciudad de Guayaquil respecto a las consultoras

Se desarrollará un análisis de la ciudad de Guayaquil donde se exponga la situación entre el ofertante y demandante del servicio de consultoría que muestre el contexto de la realidad de este servicio.

2.2 Selección de expertos

Para el estudio de la realidad en el sector empresarial, es necesario estudiar aspectos que se involucran dentro de este contexto, las palabras claves son innovación , consultoría y calidad , son palabras claves para el presente estudio la innovación abarca el sector de las actualizaciones que se presentan constantemente hoy en día estamos bajo un suceso que es la globalización y cambios tecnológicos por el cual las empresas deben estar actualizadas otro emplazamiento de estudio son las consultoras son empresas que poseen un conocimiento en un área determinada dependiendo de su especialidad, están van a potencializar a la empresa contratante del servicio no solo las grandes empresas utilizan este servicio, las PYMES.

Según Crespo (2007):

Destaca un aporte desde su perspectiva. Se entiende por experto a un individuo, grupo de personas u organizaciones capaces de ofrecer con un máximo de competencia, valoraciones conclusivas sobre un determinado problema, hacer pronósticos reales y objetivos sobre el efecto, aplicabilidad, viabilidad y relevancia que pueda tener en la práctica la solución que se propone, y brindar recomendaciones de qué hacer para perfeccionarla (pág. 13)

2.2.1 Primera etapa: Cálculo del número de expertos

Respecto a la búsqueda de una clasificación de experticia, se sostiene que existen dos clases de experticia:

Basada en el conocimiento (experticia epistémica Es la capacidad para proveer justificaciones sólidas para un rango de proposiciones en cierto dominio (experticia ejecutiva): mientras la segunda es la capacidad para ejecutar bien una habilidad de acuerdo con las reglas y virtudes de una práctica. Tanto los expertos epistémicos como los ejecutivos legítimamente pueden estar en desacuerdo el uno con el otro, y las dos percepciones son conceptual y lógicamente bien definidas. Los expertos que van a ser seleccionados deben poseer características ejemplares en su administración y manejo de sus procesos.

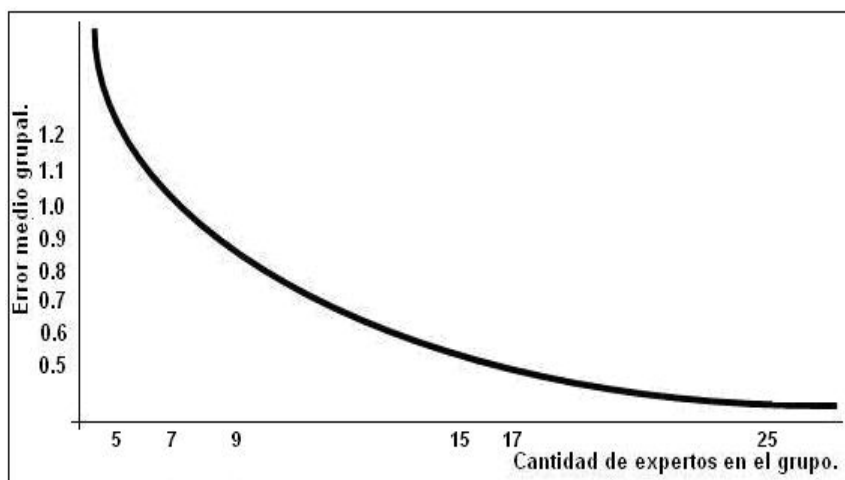
Se tomará como referencia de estudio la institución que está orientada a dirigir los procesos de calidad del Ecuador, organización que premia a los mejores empresarios que tienen el mejor criterio de calidad.

Atendiendo a los criterios esbozados por García Abreu & Fernández García (2008), en su artículo "Procedimiento de aplicación del trabajo creativo en grupo de expertos", donde recomienda de la utilización de 15 a 25 expertos para obtener resultados fiables, textualmente declara.

De igual forma, se puede determinar que la cantidad óptima de expertos a consultar para la aplicación del método, oscila entre 15 y 25. Este criterio es avalado también por la experiencia de diferentes autores en la actividad docente-investigativa y la aplicación de este método en investigaciones por más de 25 años (García Abreu & Fernández García, 2008, pág. 49).

El gráfico se muestra a continuación.

Figura 5. Selección de Expertos



Fuente: (García Abreu & Fernández García, 2008)

2.2.1.1 Coeficiente de competencia

La selección de expertos se desarrollará mediante el coeficiente de competencia experta "K" a partir de la opinión mostrada por el experto sobre su nivel de conocimiento acerca del problema de investigación, así como, de las fuentes que le permiten argumentar el criterio establecido (Cabero Almenara & Barroso Osuna, 2013).

Este coeficiente está basado en el desglose de la fórmula

$$K = \frac{1}{2} (Kc + Ka)$$

Dónde:

Kc= Es el «Coeficiente de conocimiento» o información que tiene el experto acerca del tema o problema planteado. Es calculado a partir de la valoración que realiza el propio experto en la escala del 0 al 10, multiplicado por 0,1.

Ka= Es el denominado «Coeficiente de argumentación» o fundamentación de los criterios de los expertos. Este coeficiente se obtiene a partir de la asignación de una serie de puntuaciones a las distintas fuentes de argumentación que ha podido esgrimir el experto. (Llorente Cejudo, Cabero Almenara, Vásquez Martínez, & Romero Tena, 2012)

Tabla 1. Fuentes de Argumentación

Fuentes de Argumentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por el experto	0.5	0.4	0.3
Experiencia obtenida	0.2	0.1	0.05
Estudio de trabajos sobre el tema, de Autores nativos	0.1	0.07	0.06
Estudio de trabajos sobre el tema de autores extranjeros	0.05	0.04	0.03
Intuición del expert	0.05	0.04	0.03

Fuente: (Cabero Almenara & Barroso Osuna, 2013)

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Se utilizará los criterios expuestos respecto a las competencias (Coeficiente de conocimiento (k_c) y conocimiento de argumentación (k_a) y se conformará una tabla con una evaluación de competencias que se expone en el tercer capítulo. Muestra a continuación.

Además, con el objetivo de simplificar la selección se utilizarán las Distancias Relativas de Hamming en su opción ideal que es una herramienta de selección que auxiliada por la lógica difusa selecciona a partir de la menor distancia relativa. (Soler González, Oñate Andino, & Andrade, 2016, pág. 6)

Las Distancias Relativas de Hamming se expresan de diferentes formas y pueden ser modeladas de acuerdo con las necesidades de las organizaciones y pueden adquirir diferentes condiciones. Las condiciones de evaluación están relacionadas con criterios de evaluación óptimos (δ), ideales (η) y criterios de evaluación ponderando las competencias de acuerdo con su importancia (Π). Con estas tres condiciones y atendiendo a las formulaciones de Hamming se llega a resultados que pueden ser contrastados y así se convierte en una fuente importante para el análisis de diferentes variables. Las fórmulas de Hamming son las siguientes:

Aproximación al proceso óptimo (δ)

$$\delta(D_n, P_j) = \frac{1}{n} \sum_{i,j=1}^n |\mu_i - \mu_j| = \frac{1}{n} (|\mu_1 - \mu_j| + |\mu_2 - \mu_j| + \dots + |\mu_n - \mu_j|) \quad (1)$$

D_n : Subconjunto borroso de competencias óptimas; P_j subconjunto borroso de competencias reales; n : Número de competencias seleccionadas; μ_i : Valoración de competencia óptima; μ_j : Valoración de competencia real evaluada.

a) Aproximación al proceso ideal (η)

$$\eta(D_n, P_j) = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n |1 - \mu_j| \quad (2)$$

D_n : Subconjunto borroso de competencias ideales; P_j , subconjunto borroso de competencias reales, n : Número de competencias seleccionadas, $\mu_i = 1$: Valoración de competencia óptima; μ_j : Valoración de competencia real evaluada.

b) Exigencia de propiedades con diferente importancia (OWA).

$\Pi(D_n, P_j) = \frac{1}{W} \sum_{i,j=1}^n V_i |\mu_i - \mu_j| = \frac{1}{W} (V_1 |\mu_1 - \mu_j| + V_2 |\mu_2 - \mu_j| + \dots + V_n |\mu_n - \mu_j|) \quad (3)$; siendo D_n el subconjunto borroso de competencia óptima; P_j el subconjunto borroso de competencias reales, n el número de competencias seleccionadas; μ_i la valoración de competencia óptima; μ_j la valoración de competencia real evaluada; V_n las ponderaciones de las competencias; y $W = \sum_{i=1}^n V_i = (V_1 + \dots + V_n)$ (OWA).

2.2.2 Segunda etapa: Elaboración de lista de colaboradores a encuestar

La segunda etapa puede cumplirse bajo los criterios del coeficiente (Cabero Almenara & Barroso Osuna, 2013) que calcula los requisitos de conocimiento (Kc) y los criterios de argumentación (Ka). Bajo estos preceptos se pueden hacer un grupo de trabajo que poder esclarecer aspectos específicos de la empresa.

2.2.3 Tercera etapa: Selección de expertos

“Por experto debe considerarse aquel participante que realiza su trabajo teórico–práctico cotidiano con eficiencia y resultados exitosos y que con su experiencia es capaz de enriquecer las ciencias fundamentales que lo respaldan”. (García Abreu & Fernández Garcia, 2008)

Requisitos para Los candidatos a expertos:

- Tener una experiencia laboral no menor de cinco años.
- Participar directamente en la elaboración y prueba de los sistemas.
- Mostrar capacidad de pensar creativamente e interés sincero hacia su trabajo.
- Ser reflexivo y decidido.
- Saber defender sus puntos de vista y no adherirse a cualquier opinión, si no está convencido interiormente de su justeza.
- Ser una persona sociable, desprovista de soberbia y rencor.
- No tener interés personal en sacar provecho del sistema en desarrollo.
- Manifestar su voluntariedad en la participación como experto.

2.3 Herramientas de validación

Para el presente estudio utilizaremos El Coeficiente de concordancia (W) (Escrura, 1998) de Kendall, se utiliza cuando se quiere conocer el grado de asociación entre k conjuntos de rangos. Los cuestionarios diseñados para conocer la opinión de los expertos y de los trabajadores podrán ser procesados mediante el Coeficiente de Kendall, que mide el grado de concordancia entre un grupo de elementos (K) y un grupo de características (n).

La respuesta es ordinal. La hipótesis nula es que no hay concordancia: $W = 0$; y la hipótesis alternativa es que sí la hay ($W > 0$).

2.4. Fundamento de las investigaciones exploratorias

Establecidos los procedimientos anteriores, con los datos obtenidos en la investigación exploratoria el investigador continúa su estudio a través de otros tipos de investigación, generalmente la descriptiva.

Dentro de la metodología de la investigación exploratoria interviene la investigación cualitativa. Esta juega un papel fundamental al momento de la recolección de los datos debido a que sus fuentes son primarias, tanto en el sentido cualitativo como cuantitativo, en los cuales podemos percibir que información aportada es cierta o falsa.

En ella se aplican diferentes técnicas. Una de ellas son los grupos de enfoque, mediante estos se realizan procedimientos de tipo directo, en el cual se hacen evidentes las intenciones del investigador a través de las preguntas planteadas.

También se realiza el procedimiento indirecto, que esconde la finalidad de la investigación para que las personas no se sientan intimidadas.

La investigación exploratoria se desarrolla mediante una cantidad bastante amplia de datos suministrados, por esta razón el investigador debe acudir a la implementación de clasificaciones por categorías de manera que se le haga más fácil su estudio e interpretación y obtener resultados más veraces.

2.4.1 Características de la investigación exploratoria

- Toma como referencias información bibliográfica, la opinión de expertos en el tema, observación participativa y en ocasiones indaga en anécdotas individuales.
- No son estudios estructurados.
- Busca información válida que permita adelantar hipótesis sobre una situación determinada.

- A través de su estudio se puede iniciar nuevas investigaciones.
- Permite responder las siguientes interrogantes: ¿cuál es el problema?, ¿para qué sirve su estudio? y ¿qué tópicos se podrían estudiar?
- Generalmente no se tienen antecedentes que puedan servir para orientar la investigación.
- Involucra riesgo, paciencia y predisposición.
- Escudriña todas las pruebas que existen sobre el tema estudiado.
- Sus métodos son flexibles, amplios y dispersos.
- El investigador pone a un lado sus creencias y puntos de vista sobre la problemática objeto de estudio.
- Los datos e información aportada son aproximados.
- Son investigaciones de carácter subjetivo, superficiales.
- Se consideran investigaciones libres, debido a que el tema planteado se puede tomar desde diferentes puntos de vista.
- Frecuentemente se le relaciona con métodos de valoración rápida.
- En ella está presente la observación.
- Determina prioridades.
- El investigador ve el entorno y a las personas en forma global, no individualmente.
- En la investigación exploratoria todos los enfoques y opiniones son valiosos.
- El costo y el tiempo destinado para su aplicación es muy mínimo.
- Se utiliza cuando la población a estudiar es de gran tamaño.
- Es aplicada por diferentes ciencias como la medicina, química, psicología y biología para probar teorías.
- Es utilizada frecuentemente cuando se investiga el comportamiento
- Estudia qué variables estarían en relación con el tema de investigación.
- Desarrolla el nivel de experiencia del observador.

- Exige al investigador una importante capacidad creativa y de innovación.
- Debe ser suficientemente confiable.
- Sirve de apoyo para la toma de decisiones.
- Culmina cuando el investigador tiene clara la idea del fenómeno observado.

2.5 Análisis del contexto de las empresas principales casas consultoras de Guayaquil

El análisis del contexto de las principales casas consultoras debe estar basado en variables que determinen la motricidad de estas entidades en el tejido empresarial de Guayaquil.

Las variables deben estar asociadas a características tales como:

- Ingresos anuales
- Cantidad de servicios que ofrecen
- Prestigio basado en ranking nacional y extranjero
- Ranking en el Ecuador

2.6 Bases de datos de referencia

Existen diferentes bases de datos donde se puede rastrear la información como: Número de establecimiento TD que propicia la información de las empresas en Ecuador de acuerdo con su tipo, zona de establecimiento, grupos de personas y número de RUC.

Credibilidad

Para demostrar que la investigación fue realizada, la revisión documental que permitió obtener información estuvo respaldada con las citas y bibliografía consultada de manera que se sustente todo el contenido que refleja el marco teórico y la metodología que se propuso para el desarrollo de la investigación.

La Base de Datos del INEN (<http://www.ecuadorencifras.gob.ec>) es una información de los diferentes sectores económicos del Ecuador donde se pueden acceder a los diferentes datos necesarios para la investigación.

Base de datos de la Superintendencia del Ecuador (<http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/consulta/auditores.php>) es una plataforma donde se exponen todas las empresas consultoras y auditoras que existen en el Ecuador.

2.7 Servicios de consultoría empresarial

Para el presente estudio es necesario tener claro el concepto de consultoría, Los servicios de consultoría según el reglamento de consultoría del Ecuador (2006) consultoría es la prestación de servicios profesionales especializados que tengan por objeto identificar, planificar, elaborar o evaluar proyectos de desarrollo, en sus niveles de prefactibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende, además, la supervisión, fiscalización y evaluación de proyectos.

Además, se debe tener en cuenta:

Obligaciones del consultor

El consultor debe responder a lo siguiente:

- El buen uso de la información recabada
- El adecuado manejo de los recursos designados
- La confidencialidad de la información
- El Consultor, excepto previo consentimiento por escrito del contratante, no podrá revelar en ningún momento a cualquier persona o entidad ninguna información adquirida en el curso de la prestación de servicios
- Velar por que el, o ninguna persona que no haya colaborado en su trabajo, como parte del equipo técnico, administrativo, u otro, publiquen parcial o totalmente los resultados las recomendaciones o cualquier información obtenida durante el estudio.
- Cumplimientos de los objetivos del estudio

- El Consultor está obligado a realizar el trabajo propuesto, cumpliendo con las actividades, alcances, requerimientos y productos de cada una de las dos fases y sus respectivas.
- Además, se compromete que una vez iniciada la obra objeto del estudio, realizar una reunión explicativa de su proyecto al constructor a cargo de la misma.
- El /la contratista deberá realizar cuidadosamente el pliego y cumplir con todos los requisitos solicitados en el mismo. La omisión o descuido del oferente al revisar el pliego, no le revelará de sus obligaciones con relación a su oferta.
- El/la contratista acatará todas las leyes vigentes en el país. Dichas leyes incluirán todas las leyes nacionales, provinciales, municipales o de otra índole que afecten el cumplimiento del contrato y sean obligatorias para el / la contratista.
- El/la contratista debe garantizar la calidad de todos los productos a entregar.
- El/la contratista debe garantizar la atención pormenorizada en consideración de cada detalle que la entrega de los productos demande.

En la ciudad de Guayaquil existe varias consultoras empresariales sin embargo todos no cuentan con un nivel de calidad, en base a esto se creó el estudio de los servicios de consultoría, fue necesario elegir un modelo que permita evaluar los estándares de calidad del servicio: Según artículo científico (Marimon i Viadiu, Garriga Garzón, & Rajadell Carreras, 2008) Es interesante aquí tener en cuenta las cinco dimensiones que configuran la calidad del servicio:

Elementos tangibles: Se refiere a las instalaciones físicos, equipos materiales de comunicación, la infraestructura de consultoría es parte del servicio.

Fiabilidad: Capaz de realizar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa. El consultor no solo debe hacer una buena elección, sino que también debe dar una respuesta satisfactoria a la empresa contratada.

Capacidad de respuesta: Dispuesto a ayudar a los clientes y brindarles un servicio oportuno. La capacidad de respuesta es un indicador clave de la lealtad del contratista a los servicios.

Seguridad: El conocimiento y la atención que muestran los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. La seguridad incluye la seguridad de consultores profesionales y, por lo tanto, también la seguridad de la propia empresa.

Empatía: Ponerse en el lugar de otros es esencial en este tipo de negocios.

2.8 Principales consultoras internacionales

Según el informe de la revista estadounidense "Forbes", publicó una lista de diez empresas de consultoría en todo el mundo las mejores. Forbes confía en los servicios de Statista, una agencia de encuestas en línea, para usarlo como base para 7,000 miembros senior de firmas consultoras y 1,300 clientes. Hay un total de 15 industrias y 16 áreas funcionales, que incluyen recursos humanos, estrategia, producción, etc. Se mencionan las empresas más conocidas:

Accenture	Ernst \& Young Advisory
A.T. Kearney	IBM Global Business Services
Bain \& Company	KPMG (Consulting Practice)
The Boston Consulting Group	McKinsey \& Company
Deloitte Consulting	Pricewater house Coopers Advisory Services

Según clasificaciones internacionales, las empresas de consultoría son empresas multinacionales, con miles de empleados en consultores, personal administrativo y de subcontratación. Sus ingresos por facturación también son muy altos, porque el valor anual declarado supera los 23 mil millones de dólares estadounidenses, y también tienen oficinas en países de todos los continentes.

Esto nos muestra que la consultoría como servicio es una actividad que se necesita con urgencia a nivel empresarial, y la importancia de buscar consultoría en todo el mundo, porque buscan nicho en los países desarrollados o en el desarrollo económico general.

Un dato importante de estas empresas consultoras que encontramos en el ranking mundial, es que no todas están prestando servicio en el Ecuador, solo cinco de estas tienen oficinas aquí en nuestro país, y se encuentran también dentro de las empresas más importante del Ecuador, Estas empresas son:

Ernst \& Young Advisory	McKinsey \& Company
IBM Global Business Services	Price waterhouse Coopers Advisory Services
KPMG (Consulting Practice).	

Utilizando la herramienta Google Trends se puede contactar que los servicios de consultoría son usados fundamentalmente por los países desarrollados. Estas cinco empresas extranjeras que tienen sedes en Ecuador son utilizadas por países como Colombia, Perú, Costa Rica, Brasil y los Estados. Una gráfica de tendencias utilizando Google Trends muestra la siguiente figura a tendiendo a compras y visitas web.

Figura 6. Gráfica de Tendencias



Fuente: (Google trends, 2019)

Como muestran las figuras mientras mayor es el desarrollo del país, mayor será la utilización de los servicios de consultoría. Ecuador no aparece en estas gráficas.

2.9 Consultores radicados en la ciudad de Guayaquil

Los principales consultores individuales registrados en la cámara de consultoría son el objeto de estudio, si bien es cierto que internet se puede encontrar varios consultores, este estudio toma exclusivamente en los que se encuentran registrados.

Tabla 2. Consultores individuales

1	Armijos González Rubio Edgar Enrique	Guayaquil	edgararmijosgr@hotmail.com
2	Montoya Navarro Wilson Leonardo	Guayaquil	
3	Murillo Carrion Jorge Rodrigo	Guayaquil	jrmc_machala@hotmail.com
4	Navarro Navarro Pastor Indalecio	Guayaquil	pasinavas@hotmail.com
5	Nowak Carchi Juan Wenceslao	Guayaquil	consultores-nowak@hotmail.com
6	Pincay Romero Guillermo Agustin	Guayaquil	pincayrg@ecutel.net/ pincayrg@ug.edu.ec
7	Polit Nevarez Roberto Alfonso	Guayaquil	rapolit@hotmail.com
8	Proaño Piedra Marlon Rafael	Guayaquil	marlonpug@hotmail.es
9	Ramos Hidalgo Nelly Donatila	Guayaquil	ramos_nelly_hidalgo@hotmail.com
10	Rivadeneira Ocaña Wolfio Rómulo	Guayaquil	
11	Romero López Felix Ernesto	Guayaquil	
12	Santa María Suárez Guillermo Jacinto	Guayaquil	gsantam@interactive.net.ec
13	Torres Marin Jose Wladimir	Guayaquil	wladitorres15@hotmail.com

14	Townsend Melgar Jose Manuel	Guayaquil	jotomesan@yahoo.com
15	Velasco Wiesner Lupe Solange	Guayaquil	lusolvevi77@hotmail.com
16	Francisco Garcia Martinez Aparicio	Guayaquil	fgarcia@vandergar.com
17	Jorge Vicente Neira Del Pezo	Guayaquil	jorgeneira53@gmail.com
18	Jaime Victor Yanez Leon	Guayaquil	jaimeyanez0634@gmail.com
19	Angel Apolinario Salazar Campos	Guayaquil	asalazar-@hotmail.com

Fuente: (Cámara Ecuatoriana de Consultoría, 2020)

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

2.10 Consultoras de la ciudad de Guayaquil

La principal consultora compuesta por un grupo de trabajo especializado se muestra a continuación:

Tabla 3. Casas Consultoras de la ciudad de Guayaquil

Asesoría Empresarial Enfoque Group	Edif. Equilibrium, Av. Juan Tanca Marengo y Av., Joaquín José Orrantia González, Guayaquil 090513	http://www.enfoquegroup.com	Guayaquil
ESTRATEK	Calle 5ta 223 entre callejón 5to y Av. 4ta Planta Alta Ciudadela,	http://www.estrategia.ec	Guayaquil
Organizarte	Kennedy Norte Mz 601 Villa 5 Av. La Prensa y Mariano Echeverría Edificio Rendón	(04) 504-2038	Guayaquil

STRACONX S. A	Elizalde 119 y 090112	http://www.straconx.com/	Guayaquil
CMA Business Consulting	Chile 303, Guayaquil 090313	http://cmaconsulting.net	Guayaquil
Corporación Gestión Sostenible	Riverfront I, Guayaquil 090306	098 796 0401	Guayaquil
Corporación Gerente Express.	Víctor Emilio Estrada #619 entre Ficus y las Monjas 2do y 3er Piso, Guayaquil 090511	099 177 4713	Guayaquil
Humana Consultores.	Trade Building, Piso 8, Oficina 846, Guayaquil 090505	099 933 2857	Guayaquil
Consultora Vera y Asociados Cía. Ltda.	Cdla. Kennedy Norte, Mz. 102, Solar 6, Calles Jose Falcón y Eugenio Amazán, atrás de Juan Marceti	grupovera.com	Guayaquil
Certus Ecuador	Av. Nahim Isaías y Miguel Alcívar. Edificio Onyx, Piso 2, Guayaquil 090105	www.certusecuador.com	Guayaquil
MARKET INTELLIGENCE EC® ECUADOR	Machala 1002 y Hurtado Edif El Coral 6to piso Of. 601, Guayaquil 090311	www.market-intelligence-ec.com	Guayaquil
Centro de Asistencia Integral Empresarial	Circunvalación Sur 108 y, Victor Emilio Estrada, Guayaquil	www.caie.com.ec	Guayaquil

Fuente: (Cámara Ecuatoriana de Consultoría, 2020)

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Contexto de la ciudad de Guayaquil

El estudio tiene de basamento el estudio de consultores individuales, y casas consultoras situadas estrictamente en la ciudad de Guayaquil, si bien es cierto existen numerosos consultores individuales y numerosos consultores compuesta como una compañía estructurada por su nivel de empleados, la bibliografía de este proyecto toma como referencia a la cámara de consultores del Ecuador para así poder filtrar solo a las consultoras de la ciudad.

3.2 Recogida de datos de consultores y posibles clientes

Con el fin de obtener información sobre el contexto de los servicios de consultoría en Guayaquil se ha optado por encuestar a consultores y posibles clientes.

3.2.1 Selección de expertos

Se seleccionaron 15 expertos de las consultoras, según las recomendaciones de (García Abreu & Fernández Garcia, 2008). La calidad de los expertos se efectuará mediante el criterios de competencia experta "K" a partir de la opinión mostrada por el experto sobre su nivel de conocimiento acerca del problema de investigación, así como, de las fuentes que le permiten argumentar el criterio establecido (Cabero Almenara & Barroso Osuna, 2013) . Y la utilización de las Distancias relativas Hamming en su condición ideal (Soler González, Oñate Andino, & Andrade, 2016)

Dónde, K_c : Coeficiente de conocimiento: se obtiene multiplicando la autovaloración del propio experto sobre sus conocimientos del tema en una escala del 0 al 10.

Para el cálculo del coeficiente K_a se toman diferentes consideraciones, la tabla 2.1 donde se hace una valoración de aspectos relacionados con la competencia y se hacen valoraciones de 0 a 1.

Tabla 4. Valoración de las fuentes de argumentación

Análisis teóricos realizados por el experto	(0, 1)
Experiencia obtenida	(0, 1)
Estudio de trabajos sobre el tema, de autores nativos	(0, 1)
Estudio de trabajos sobre el tema de autores extranjeros	(0, 1)

Fuente: (Cabero Almenara & Barroso Osuna, 2013)

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Es decir, la tabla 4 valora las fuentes de argumentación en un intervalo de [0, 1] de cuatro aspectos que unidos a los valores de las fuentes de conocimiento permitirá determinar los expertos por las distancias relativas de Haming en su condición ideal

En la tabla 5 muestra un análisis de las competencias a partir de los trabajos de (Cabero J, 2013) se puede observar el cuestionario patrón para la evaluación de Kc y Ka.

Tabla 5. Evaluación de las competencias según intervalo de confianza

Competencias	VARIABLES CONSIDERADAS	PUNTAJE
1. Nivel de conocimiento	PhD en el tema	1
	Master en ciencias	0.8
	Profesional del tema	0.6
	Técnico	0.4
	Obrero	0.2
2. Análisis teóricos realizados por el experto	Libros	1
	Artículos	0.7
	Conferencia	0.5
	Otros	0.3
3.-Experiencia obtenida	10 años	1
	Cinco años	0.5
	3 años	0.2
4.- Estudio de trabajos sobre el tema, de autores nativos	Libros, artículos indexados	1
	Artículos indexados	0,7
	Conferencias	0,3

5.- Estudio de trabajos sobre el tema, de autores extranjeros	Libros, artículos indexados	1
	Artículos indexados	0,7
	Conferencias	0,3

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Elena Rivera

3.2.2. Evaluación de los expertos - Distancias Relativas de Hamming

a) Aproximación al proceso ideal (η)

$$\eta(D_n, P_j) = 1/n \sum_{j=1}^n |1 - \mu_j|$$

Se escogieron 20 personas para seleccionar 7. Aquellos que tengan las menores 7 distancias relativas serán los escogidos como expertos En el anexo (tabla 12) se muestran los resultados. Los expertos seleccionados son: del 01 al 07, del 10 a 15, al 17 y al 19.

Distancias relativas para la selección de expertos

Tabla 6. Distancias relativas para la selección de expertos

Especialistas	IDEAL	Especialistas	IDEAL
T01	0,24	T11	0,33
T02	0,44	T12	0,20
T03	0,30	T13	0,40
T04	0,43	T14	0,39
T05	0,43	T15	0,40
T06	0,40	T16	0,43
T07	0,36	T17	0,33
T08	0,55	T18	0,61
T09	0,53	T19	0,42
T10	0,22	T 20	0.43

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

3.2.3 Selección de las empresas consultoras

Este proceso reunió a los trabajadores para la determinación de los posibles riesgos que tendrán que ser validados por los expertos seleccionados.

- a) Se seleccionaron /analizaron 3 criterios que se sometieron al criterio de los expertos
- b) Para la aplicación de la prueba no paramétrica W de Kendall, se utilizó los 7 expertos seleccionados. Una vez que se obtuvieron las valoraciones de estos se procedió a asignar rango a los casos y se seleccionó un nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Al aplicar la prueba de hipótesis chi-cuadrado (χ^2), se estableció que:

- c) Hipótesis:

H_0 : El juicio de los expertos no es consistente.

H_1 : El juicio de los expertos es consistente.

En el caso que ocupa el término consistente significa que hay acuerdo o concordancia entre los expertos.

Tabla 7. Estadísticos de prueba

N	3
W de Kendall	,905
Chi-cuadrado	38,006
GI	14
Sig. Asintótica	,001

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Del resultado ofrecido en la tabla se infiere que se rechaza la hipótesis de nulidad con un nivel de significación de 0,001 (es menor que el que ha sido prefijado, con lo cual se verifica que hay una adecuada concordancia entre los expertos). El coeficiente de concordancia tiene un valor de 0,905, lo que evidencia que el juicio de los expertos es adecuadamente consistente.

3.3 Diseño de las encuestas para la recogida de datos

Las encuestas se dividen en dos grupos, las cuales serán validadas por los expertos mediante el coeficiente de concordancia de Kendal y mediante el Alfa de Cron Bach. El tratamiento estadístico de las encuestas se encuentra en los anexos.

3.3.1 Encuesta de consultores

Este proceso utilizó la valoración de los expertos para validar los 12 ítems de la encuesta.

- a) Se seleccionaron los 12 ítems de la encuesta y se sometieron al criterio de los expertos.
- b) Para la aplicación de la prueba no paramétrica W de Kendall, se utilizó los 7 expertos seleccionados. Una vez que se obtuvieron las valoraciones de estos se procedió a asignar rango a los casos y se seleccionó un nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Al aplicar la prueba de hipótesis chi-cuadrado (χ^2), se estableció que:

c) Hipótesis:

H_0 : El juicio de los expertos no es consistente.

H_1 : El juicio de los expertos es consistente.

En el caso que ocupa el término consistente significa que hay acuerdo o concordancia entre los expertos.

Tabla 8. Estadísticos de prueba

N	12
W de Kendall	,601
Chi-cuadrado	108,212
Gl	15
Sig. asintótica	,000
a. Coeficiente de concordancia de Kendall	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera

Con base en los resultados proporcionados en la tabla, se puede inferir que la hipótesis de nulidad con un nivel de significancia de 0.000 es rechazada es más pequeña que la hipótesis de nulidad que ha sido prefijada, lo que demuestra que existe suficiente consenso entre los expertos. El valor del coeficiente de consistencia es 0.601, lo que indica que el juicio del experto es suficientemente consistente. Del mismo modo, el Alfa de Cron Bach se utilizó para crear una muestra piloto para calcular la estabilidad de la encuesta

Para este caso el análisis de Cron Bach dio un resultado de 71%

Tabla 9. Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,710	,717	9

Fuente: SPSS 23

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

3.3.1.1 Validación de encuestas de Ejecutivo

Este proceso utilizó la valoración de los expertos para validar los 12 ítems de la encuesta. reunió a los trabajadores para la determinación de los posibles riesgos que tendrán que ser validados por los expertos seleccionados.

- a) Se seleccionaron los 10 ítems de la encuesta y se sometieron al criterio de los expertos
- b) Para la aplicación de la prueba no paramétrica W de Kendall, se utilizó los 7 expertos seleccionados. Una vez que se obtuvieron las valoraciones de estos se procedió a asignar rango a los casos y se seleccionó un nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Al aplicar la prueba de hipótesis chi-cuadrado (χ^2), se estableció que:

c) Hipótesis:

H_0 : El juicio de los expertos no es consistente.

H_1 : El juicio de los expertos es consistente.

En el caso que ocupa el término consistente significa que hay acuerdo o concordancia entre los expertos.

Tabla 10. Estadísticos de prueba

N	10
W de Kendall	,639
Chi-cuadrado	89,399
GI	14
Sig. asintótica	,000

Fuente: SPSS 23

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Del resultado ofrecido en la tabla se infiere que se rechaza la hipótesis de nulidad con un nivel de significación de 0,000 (es menor que el que ha sido prefijado, con lo cual se verifica que hay una adecuada concordancia entre los expertos). El coeficiente de concordancia tiene un valor de 0,639 lo que evidencia que el juicio de los expertos es adecuadamente consistente.

Tabla 11. Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,757	,782	10

Fuente: SPSS 23

Elaborado por: Elena Rivera

De igual forma se hizo la muestra piloto para calcular la estabilidad de la encuesta mediante el Alfa de Cronbach. Para este caso el análisis de Cronbach dio un resultado de 75.7%

3.4 Análisis de la información

La encuesta se realizó en dos partes, una que preguntaba cuestiones generales de gestión a los que brindan el servicio y otra se preguntaban cuestiones de gestión a los receptadores de los servicios.

La primera encuesta reveló que existen buenas condiciones para el desarrollo de los servicios de consultoría y tanto los consultores independientes como las empresas tienen un resultado favorable en la prestación del servicio. Resulta paradójico que las industrias tengan bajos índices de certificaciones internacionales respecto a las normativas ISO 9001 e ISO 14000 (7%) y que las encuestas presenten un clima de buenos mercados para todos los actores.

Ecuador tiene andamiada todo un sistema en favor de la calidad integrado por el comité de calidad total, la secretaria de certificación y otra organización y debería tener más presencia en Latinoamérica.

Cuando se analiza las tendencias de las principales consultoras extranjera y nacionales para Ecuador no aparecen tendencia sin embargo para otros países si son consultadas como demuestra la figura, Al parecer hay una no proyección favorable hacia las empresas de consultorías que son las que más implementan los sistemas de gestión de la calidad.

Coefficiente de Kendal

Tabla 12. Estadística de prueba

Estadísticos de prueba	
N	12
W de Kendall	,601
Chi-cuadrado	108,212
GI	15
Sig. Asintótica	,000
a. Coeficiente de concordancia de Kendall	

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Análisis de Estabilidad

Tabla 13. Análisis de Estabilidad

	E ₁	E ₂	E ₃	E ₄	E ₅	E ₆	E ₇	E ₈	E ₉	E ₁₀
P ₁	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
P ₂	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
P ₃	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
P ₄	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
P ₅	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
P ₆	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
P ₇	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
P ₈	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
P ₉	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
P ₁₀	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
P ₁₁	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
P ₁₂	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00

Fuente: SPSS -23

Elaborado por Elena Rivera Hernández

Tabla 14. Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,710	,717	9

Fuente: SPSS -23

Elaborado por Elena Rivera Hernández

Encuesta para ejecutivos

Califique de 1 a 5 las siguientes declaraciones.

Tabla 15. Modelo de Encuesta para ejecutivos

No	Califique estas preguntas del 1 al 4	1	2	3	4
1.	La pequeña y mediana industria contrata asesoramientos de gestión.				
2.	Las pequeñas y mediana industria participan en acciones de innovación dentro de la empresa.				
3.	Tienen conocimiento a de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)				
4.	Tienen conocimiento a de los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)				
5.	Tienen conocimiento a de los Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010				
6.	Ud. contrataría un consultor independiente o a una organización consultora				
7.	Se conoce del Premio a la Calidad del Ecuador (Malcom Baldrige)				
8.	Asisten a seminario de capacitación in situs de técnicas empresariales a los ejecutivos				
9.	Participan en eventos empresariales				
10.	Son caros los servicios de asesoría				

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Tabla 16

	E₁	E₂	E₃	E₄	E₅	E₆	E₇	E₈	E₉	E₁₀	E₁₁	E₁₂	E₁₃	E₁₄	E₁₅
P₁	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00
P₂	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
P₃	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
P₄	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
P₅	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	2,00
P₆	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
P₇	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	6,00	5,00
P₈	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00
P₉	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
P₁₀	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00

Elaborado por Elena Rivera Hernández

Tabla 17. Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba	
N	10
W de Kendall	,639
Chi-cuadrado	89,399
GI	14
Sig. Asintótica	,000
a. Coeficiente de concordancia de Kendall	

Elaborado por Elena Rivera Hernández

Tabla 18

	E ₁	E ₂	E ₃	E ₄	E ₅	E ₆	E ₇	E ₈	E ₉	E ₁₀
P ₁	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
P ₂	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
P ₃	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00
P ₄	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00
P ₅	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
P ₆	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
P ₇	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
P ₈	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
P ₉	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00
P ₁₀	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Elaborado por Elena Rivera Hernández

Tabla 19. Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,757	,782	10

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

UNIVERSIDAD METROPOLITANA
ENCUESTA DE TESIS (Ejecutivos)

Profesión _____

Fecha _____

Califique de 1 a 4 las siguientes declaraciones

Tabla 20. Modelo de encuesta

No	Califique estas preguntas del 1 al 4	1	2	3	4
1.	La pequeña y mediana industria contrata asesoramientos de gestión.				
2.	Las pequeñas y mediana industria participan en acciones de innovación dentro de la empresa.				
3.	Tienen conocimiento .de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)				
4.	Tienen conocimiento de los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)				
5.	Tienen conocimiento a de los Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010				
6.	Usted contrataría un consultor independiente o a una organización consultora				
7.	Conoce del Premio a la Calidad del Ecuador (Malcom Baldrige)				
8.	Asisten a seminario de capacitación in situs de técnicas empresariales a los ejecutivos				
9.	Participan en eventos empresariales				
10.	Son caros los servicios de asesoría				

Elaborado por Elena Rivera Hernández

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA
ENCUESTA DE TESIS (Consultores)**

Profesión _____

Fecha _____

Tabla 21. Modelo de encuesta

No	Califique estas preguntas del 1 al 4	1	2	3	4
1	La pequeña y mediana industria contrata asesoramientos de gestión.				
2	Las pequeñas y mediana industria tienen planeaciones estratégicas				
3	Las pequeñas y mediana industria tienen contratan asesorías de Marketing.				
4	Las pequeñas y mediana industria tienen Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)				
5	Las pequeñas y mediana industria tienen aplicadas los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)				
6	Las pequeñas y mediana industria tienen implementado la Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010				
7	Los servicios de asesoría son contratados preferentemente a organizaciones consultoras				
8	Las pequeñas y mediana industria tienen contratan y/o implementas sistemas y modelos innovadores				
9	Las pequeñas y mediana industrias participan en los premios a la calidad (Malcom Baldrige)				
10	Se ofertan seminario de capacitación de técnicas empresariales a los ejecutivos				
11	Se efectúan eventos empresariales en Guayaquil				
12	En qué medida son caros los servicios de asesoría				

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Encuesta 1-Encuesta

Resultados de encuestas –Evaluación

Se presentan datos que arrojaron las encuestas, considerando que el número 4 es de mayor nivel, el número 3 es muy bueno, el número 2 es regular y el número 1 es bajo.

Pregunta 1.

La pequeña y mediana industria contrata asesoramientos de gestión.

Tabla 22. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	3
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	3
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	3
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la primera pregunta:

12 consultoras mencionaron que tienen su máxima aceptación en contratar servicios de gestión para brindar a sus clientes un excelente servicio, lo que les permite tener mayor acogida frente a sus clientes y 3 consultoras arrojaron una calificación de 3 puntos.

Pregunta 2.**Las pequeñas y mediana industria tienen planeaciones estratégicas****Tabla 23.** Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	3
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	3
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la segunda pregunta:

13 consultoras mencionaron que participaban tenían implementado planeaciones estratégicas al máximo nivel, y dos de ellas mencionaron que, si tenían, pero con una calificación de 3 puntos es decir les falta fortalecer en ese aspecto.

Pregunta 3

Las pequeñas y mediana industria tienen contratadas asesorías de Marketing

Tabla 24. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	3
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	3
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la tercera pregunta.

13 de los encuestados respondieron que si contratan asesorías de marketing para vender su servicio y 2 respondieron que sí pero eventualmente con una calificación de 3 puntos.

Pregunta 4.

Tienen conocimiento .de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015

Tabla 25. Resultados de encuestas

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	3
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	3
Nowak Carchi Juan Wenceslao	3
Polit Nevárez Roberto Alfonso	3
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	3
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la cuarta pregunta.

En los resultados arrojados mencionan que 5 consultores tienen algo entendible el sistema de calidad más no profundiza en el mismo, siendo así que no tiene implementado por su alto costo, además se obtuvo la información de 10 consultores en donde la encuesta arrojó resultados tales de una calificación de 5 puntos lo que significa que al igual que las otras empresas tienen conocimientos, pero se abstienen debido algún factor, entre ellos el económico.

Pregunta 5

Tienen conocimiento de los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)

Tabla 26. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	3
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	3
Nowak Carchi Juan Wenceslao	3
Polit Nevárez Roberto Alfonso	3
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	3
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la quinta pregunta.

- 10 consultores tuvieron una calificación de 4 puntos
- 5 consultora dio una calificación de 3 punto lo que significa que no conoce de ISO 14000

Pregunta 6

Las pequeñas y mediana industria tienen implementado la Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010

Tabla 27. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	3
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	3
Nowak Carchi Juan Wenceslao	3
Polit Nevárez Roberto Alfonso	3
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	3
Romero López Félix Ernesto	3
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la sexta pregunta.

De los encuestados 6 dieron una calificación de 3 puntos lo que quiere decir que estos conocen del sistema de calidad, y 9 consultores mencionaron una calificación de 4 puntos.

Pregunta 7

Los servicios de asesoría son contratados preferentemente a organizaciones consultoras

Tabla 28. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la séptima pregunta.

15 consultores mencionaron una calificación de 4 puntos, el máximo de la puntuación.

Pregunta 8

Las pequeñas y mediana industria tienen contratados y/o implementados sistemas y modelos innovadores

Tabla 29. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la octava pregunta.

Mencionaron en base a la calificación que implementan o contratan sistemas y modelos innovadores.

Pregunta 9

Las pequeñas y mediana industrias participan en los premios a la calidad (Malcom Baldrige)

Tabla 30. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la novena pregunta.

Todas los encuestados conocen de los premios de calidad.

Pregunta 10**Se ofertan seminario de capacitación de técnicas empresariales a los ejecutivos****Tabla 31.** Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la décima pregunta.

Todos mencionan que su se ofrece seminarios para sus constantes actualizaciones.

Pregunta 11**Se efectúan eventos empresariales en Guayaquil****Tabla 32.** Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Resultados de la décima primera pregunta.

En base a las respuestas obtenidas se efectúan eventos empresariales.

Pregunta 12

En qué medida son caros los servicios de asesoría

Tabla 33. Resultados de encuesta

Consultores	Rango de calificación
Armijos González Rubio Edgar Enrique	4
Murillo Carrión Jorge Rodrigo	4
Nowak Carchi Juan Wenceslao	4
Polit Nevárez Roberto Alfonso	4
Ramos Hidalgo Nelly Donatila	4
Romero López Félix Ernesto	4
Torres Marín José Wladimir	4
Asesoría Empresarial Enfoque Group	4
ESTRATEK	4
Organizarte	4
STRACONX S. A	4
CMA Business Consulting	4
Corporación Gestión Sostenible	4
Corporación Gerente Express.	4
Humana Consultores.	4

Elaborado por: Elena Lisbeth Rivera Hernández

Respuestas de la décima segunda pregunta

Califican con 4 puntos siendo relativamente accesible.

Encuesta a Clientes –EJECUTIVOS

Pregunta 1. La pequeña y mediana industria contrata asesoramientos de gestión.

Tabla 34. Resultados de encuesta

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

La encuesta realizada a los clientes representa 3 entidades relacionadas con el sector portuario tales como Contecon, SENA E servicio Nacional de Aduanas quien controla las importaciones y exportaciones que entran y salen del país, Autoridad Portuaria quien se encarga de organizar y planificar el desarrollo de, así como dirigir y controlar que los servicios portuarios se provean competitivamente aportando al comercio exterior, Almacenes de Prati una empresa que se dedica a la venta de vestimentas y demás, y Banco Pichincha una entidad que ofrece servicios.

Estas 5 empresas son parte de los clientes del servicio de consultoría en la ciudad de Guayaquil, estas empresas necesitan de estos servicios para brindar su máximo servicio ya que estas son muy reconocidas a nivel del Ecuador, en base a las encuestas el resultado fue optimo con su máxima calificación de 4 puntos.

Pregunta 2. Las pequeñas y mediana industria participan en acciones de innovación dentro de la empresa

Tabla 35. Respuestas de encuestas

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Si efectivamente en base a resultados obtenidos si participa en acciones de innovación pues estos negocios no deben de quedar a la deriva el 90% de los encuestados tiene un papel relevante en el país ya que muchos negocios dependen de estos.

Pregunta 3. Tienen conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)

Tabla 36. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

En efecto si tienen conocimiento de los Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015, ya que estos permiten mantener definidos procesos.

Pregunta 4. Tienen conocimiento de los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)

Tabla 37. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Según datos obtenidos con una calificación de 4 puntos obteniendo como análisis que: Las normas ISO 14000 son de relevante importancia ya que compromete además de los servicios a mejora del perfil empresarial un negocio que conoce de normas ambientales y que tiene planes de mejora es un negocio bien visto a nivel nacional e internacional, siendo en un 90% empresas que tienen conexiones internacionales necesitan conocer de la norma de calidad y es lo que logran obteniendo un servicio de consultoría.

Pregunta 5. Tienen conocimiento a de los Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010

Tabla 38. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Con una calificación de 4 puntos se demuestra que, si se conoce de la Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010, los clientes que reciben en servicio de consultoría, ellos conocen de normas de gestión de riesgo, considerando que esto no impide que sean susceptibles riesgo, pero estos se encuentran preparados del cómo actuar ante la situación de incertidumbre.

Pregunta 6. Usted contrataría un consultor independiente o a una organización consultora

Tabla 39. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Con una calificación de 4 puntos, todos los clientes de consultores mencionados si contratarían una Organización consultora.

Pregunta 7. Conoce del Premio a la Calidad del Ecuador (Malcom Baldrige)

Tabla 40. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Con una calificación de 4 puntos los clientes de consultoría si conocen de los premios de calidad.

Pregunta 8. Asisten a seminario de capacitación in situs de técnicas empresariales a los ejecutivos

Tabla 41. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

En base a la encuesta con un máximo de 4 puntos, los clientes mencionaron que asisten a capacitación in situs de técnicas empresariales.

Pregunta 9. Participan en eventos empresariales

Tabla 42. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

El resultado de las encuestas, los clientes si asisten a eventos empresariales, para potencializarse como entidad.

Pregunta 10. Son costosos los servicios de asesoría

Tabla 43. Respuestas de clientes

Cliente	Rango de calificación
Contecon Guayaquil	4
SENAE	4
Banco del Pichincha	4
Almacenes de Prati	4
Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil	4

Elaborado por: Elena Rivera Hernández

Según los resultados son adecuados los costos, negociados entre consultor y cliente, por el factor competitivo estos no fluctúan.

CONCLUSIONES

El panorama de la implementación de los sistemas de gestión en el país no parece estar en sus mejores momentos y debe garantizar que las empresas se formalicen para potenciar a la industria ecuatoriana hacia metas más amplias en el campo de las certificaciones de las normativas ISO 9001:2015 e ISO 14000: 2014.

El sector de consultoría tiene muchos autores independientes y eso no favorece al sistema empresarial. Las casas consultoras al tener más personas tienden a ser más profesionales debido al intercambio intrínseco que se produce.

Se planteó un análisis en donde se pudo analizar que hay un número importante de consultores individuales y esto perjudica la profesionalidad pues del servicio. Una empresa consultora tiene reglamentos propios que influyen sobre el título académico exigido, la cultura del aprendizaje y el soporte del servicio.

En la investigación se muestra las empresas consultoras, manejan gran cantidad de cliente pues hay mayor confianza en ella por la formalidad que les precede.

Estas empresas destacan según los resultados arrojados por los instrumentos de investigación que son las que mayor conocimiento tienen el mercado a diferencia de los consultores individuales que son pocas demandadas.

De igual forma independiente de las existencias de las consultoras, de los órganos reguladores y demás hay una baja implementación de normas canónicas en el mundo empresarial lo que debe a la poca propensión empresarial.

RECOMENDACIONES

El gobierno ecuatoriano debe establecer un control que potencie las acciones de las casas consultoras y debe limitar la participación de consultores individuales en pos de la competencia y la mejora de la calidad de los servicios de consultorías.

Se recomienda que los organismos gubernamentales tales como el ministerio del ambiente y el ministerio de industria fije una ventaja competitiva a las empresas que tengan implementado un sistema de calidad ISO 9001: 2015 y los sistemas ambientales como ISO 14000: 2015.

BIBLIOGRAFIA

- Acosta, B., Rueda, I., Cueva, F., & Ibrobo, P. (2017). Innovaciones introducidas a las empresas: Identificación y Comprensión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(79), 22. Recuperado el 30 de 01 de 2020, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055964005/29055964005.pdf>
- Arbolera Chamorro, J. C. (08 de 08 de 2010). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora en gestión empresarial*. Recuperado el 02 de 03 de 2020, de Tesis: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/339/1/02%20ICO%20179%20TESIS.pdf>
- Cabero Almenara, J., & Barroso Osuna, J. (2013). La Utilización del Juicio de Experto para la Evaluación de Tic: El Coeficiente de Competencia Experta. *Revista de Pedagogía*, 2(4), 65. Recuperado el 15 de 04 de 2020, de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/brp.2013.65202/11419>
- Cámara Ecuatoriana de Consultoría. (2019). *Formulario de inscripción para entidades jurídicas Nacionales*. Recuperado el 02 de 07 de 2020, de <http://www.cec.ec/juridicascec.pdf>
- Cámara Ecuatoriana de Consultoría. (2020). *Consultoras individuales*. Recuperado el 18 de 03 de 2020, de <http://www.cec.ec/extranjeras.html>
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2016). *Administración de la calidad Total*. Recuperado el 12 de 02 de 2020, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Corporación Ecuatoriana de calidad. (23 de 02 de 2019). *Corporación Ecuatoriana de calidad*. Recuperado el 11 de 02 de 2020, de <https://calidadtotal.org/#pnc>
- Cortes Cortes, M., & Iglesias León, M. (04 de 07 de 2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Recuperado el 26 de 03 de 2020, de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Crespo Borgues, T. (2007). *Respuestas a 16 preguntas sobre el empleo de expertos*. Lima: San Marcos. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/324823013_
- Dalgo Ruiz, J. H. (2006). *Gestión de la gerencia en base a valores y liderazgo, mediante soporte externo, y el diseño de una organización especializada que brinde estos servicios*. Recuperado el 11 de 02 de 2020, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8198/3/CD-0234.pdf>
- Ecuador, Congreso Nacional. (05 de 11 de 2004). *Ley de Consultoría*. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de Registro Oficial 455: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo23.pdf
- Ecuador, Presidencia de la República. (07 de 02 de 2006). *Reglamento de Ley de Consultoría*. Recuperado el 09 de 03 de 2020, de Registro Oficial N° 204 07 de Febrero del 2006: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo40.pdf
- Ecuador: Servicio de acreditación ecuatoriano. (2016). *Ecuador en la Encuesta ISO 2016*. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de <https://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>
- El comercio. (27 de 01 de 2012). *4 firmas obtuvieron un premio a la calidad*. Recuperado el 11 de 02 de 2020, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/firmas-obtuvieron-premio-a-calidad.html>

- Escurra, L. M. (1998). Siegel, S. & Castellan, N. J. (1995). Estadística no paramétrica, aplicada a las ciencias de la conducta. *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*, 195 - 197. doi:<https://doi.org/10.26439/persona1998.n001.1715>
- García Abreu, L., & Fernández Garcia, S. (2008). Procedimiento de aplicación del trabajo. *Energética*, 29(2), 46-50. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=329127758006>
- Garriga Garzón, F., Garriga Garzón, F., & Rajadell Carreras, M. (2008). Un modelo de evaluación del servicio de consultoría especializada en ISO 9000. *XII Congreso de la Organización*, (pág. 10). Spain. Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4348107>
- Google trends. (2019). *Estadísticas de certificaciones*. Recuperado el 03 de 02 de 2020, de <https://trends.google.es/trends/?geo=ES>
- Guaipatin, C., & Schwartz, L. (21 de 10 de 2014). *Análisis del Sistema Nacional de Innovación; Hacia la consolidación de una cultura innovadora*. Recuperado el 01 de 01 de 2020, de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2017/03/CTI-MON-Ecuador-An%C3%A1lisis-del-Sistema-Nacional-de-Innovaci%C3%B3n.pdf>
- Helio. (13 de 05 de 2013). *Tipos de consultoría*. Recuperado el 27 de 01 de 2020, de <http://heliiconsultoriapsicopedagogica.blogspot.com/2013/05/tipos-de-consultoria.html>
- Hengsberguers, A. (17 de 06 de 2019). *Gestión de la innovación*. Recuperado el 21 de 01 de 2020, de <https://www.lead-innovation.com/es/blog/definici%C3%B3n-gesti%C3%B3n-de-la-innovaci%C3%B3n>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-hill / Interamericana. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de Metodología de la investigación: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Innbiobío - Repositorio de experiencias de innovación. (20 de 04 de 2018). *Qué es Innovación: algunas definiciones operacionales*. Recuperado el 22 de 02 de 2020, de <http://innbiobio.blogspot.com/2018/04/que-es-innovacion-algunas-definiciones.html>
- Kubr, M. (04 de 12 de 1997). *La consultoria de empresas; Guía para la profesión*. Recuperado el 09 de 09 de 2020, de <https://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Laconsultoriadempresas.pdf>
- Lavi, I. (14 de 07 de 2016). *La consultoría a través del tiempo*. Recuperado el 23 de 01 de 2020, de Milenio2020: <https://www.milenio.com/opinion/ivan-lavin/el-santo-grial/la-consultoria-a-traves-del-tiempo>
- Llorente Cejudo, M., Cabero Almenara, J., Vázquez Martínez, A., & Romero Tena, R. (2012). El método Delphi y la formación del profesorado en TIC. *Global*, 81- 89. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <https://idus.us.es/handle/11441/24653>
- López Lorenzo, M., León Santos, M., & Portela Lara, L. (2007). Aspectos generales sobre el origen y la conformación de los servicios consultivos. *Ciencias de la información*, 38(1), 41 - 50. Recuperado el 02 de 02 de 2020, de <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/74086>

- López, A. (31 de 09 de 2019). *Principales tipos de consultoría*. Recuperado el 24 de 01 de 2020, de Blog: <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-consultoria/>
- Observatorio virtual de transferencia de tecnología. (s.f.). *Gestión de la Innovación*. Recuperado el 05 de 01 de 2020, de https://www.ovtt.org/gestion_gestion_de_la_innovacion
- Pérez, J. P., & Trujillo, J. P. (05 de 04 de 2012). *Creación de una empresa de consultoría para la creación de Mypes ubicada en la ciudad de Bogotá*. Recuperado el 23 de 01 de 2020, de Tesis: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4338/PerezJuan2012.pdf;jsessionid=94EFBBCCFD2712458F6183A56BCE6B3E?sequence=1>
- Preceden. (29 de 01 de 2019). *Antecedentes históricos de la consultoría*. Recuperado el 15 de 03 de 2020, de <https://www.preceden.com/timelines/318152-antecedentes-hist-ricos-de-la-consultor-a>
- Quara - consulting & training. (31 de 01 de 2017). *5 Pasos para obtener la Certificación ISO 9001:2015*. Recuperado el 15 de 04 de 2020, de <http://www.quaragroup.com/es/post/5-pasos-para-obtener-la-certificacion-iso-90012015>
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona, 421: Icaria Editorial. Recuperado el 12 de 04 de 2020
- Real Academia Española de la Lengua . (01 de 08 de 2020). *Diccionario Prehaspánico del español Jurídico*. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://dpej.rae.es/lema/consultor%C3%ADa>
- Soler González, R. H., Oñate Andino, M. A., & Andrade, R. V. (17 de 03 de 2016). Competencia en la incertidumbre: Estudio de caso en docentes de la facultad de administración de empresa. *Actividades Investigativa de la Educación*, 16(2), 1-24. doi:10.15517/AIE.V16I2.23924
- Valdés García, C., Triana Velásquez, Y., & Boza Valle, J. A. (2019). Reflexiones sobre definiciones de innovación, importancia y tendencias. *Avances*, 21(4), 532-552. Recuperado el 20 de 02 de 2020, de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/488/1581>
- Velasco Balsameda, E., & Gurut ze Int Xaurburu, C. (2010). El Benchmarking aplicado a la gestión de la innovación. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 2(17), 33-46. Recuperado el 29 de 01 de 2020, de <http://www.theqhair.com/app/webroot/docs/file/BENCHMARKING.pdf>
- Vinca LLC. (03 de 09 de 2001). *Qué es ISO*. Recuperado el 02 de 02 de 2020, de <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Yañez Villegas, Z. (02 de 08 de 2013). *La consultoría*. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de <http://lie164consultoria.blogspot.com/>

ANEXOS

Tabla 44. Selección de expertos por distancias relativas

Ítem	Subconjunto borroso ideal	$\eta (D8, Pj) = 1/n \sum_{i=1}^n 1 - \mu_i $ Subconjunto borroso ideal																			
		T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	T09	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20
1	1	0,0	0,5	0,3	0,5	0,0	0,5	0,3	0,5	0,3	0,0	0,5	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	1,0	0,5	0,0	0,4
2	1	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,5	1,0	1,0	0,0	0,3	0,3	0,3	0,5	0,3	0,3	0,0	1,0	0,3	0,5
3	1	0,3	0,3	0,5	0,3	1,0	0,3	0,5	1,0	1,0	0,0	0,3	0,0	0,3	0,5	0,3	0,3	0,0	1,0	0,3	0,3
4	1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	0,5
5	1	0,3	0,5	0,0	1,0	0,3	0,3	0,0	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,0	0,3	0,3	0,5	0,3	0,3	1,0	0,5
Distancia Relativa		0,24	0,43	0,30	0,43	0,43	0,40	0,36	0,55	0,53	0,20	0,34	0,20	0,40	0,39	0,40	0,43	0,35	0,61	0,43	0,44

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Elena Rivera

Tabla 45. Modelo de Encuesta

No	Califique estas preguntas del 1 al 4	1	2	3	4
1.	La pequeña y mediana industria contrata asesoramientos de gestión.				
2.	Las pequeñas y mediana industria tienen planeaciones estratégicas				
3.	Las pequeñas y mediana industria tienen contratan asesorías de Marketing.				
4.	Las pequeñas y mediana industria tienen Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)				
5.	Las pequeñas y mediana industria tienen aplicadas los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000)				
6.	Las pequeñas y mediana industria tienen implementado la Gestión de Riesgos ISO 31000 e ISO 31010				
7.	Los servicios de asesoría son contratados preferentemente a organizaciones consultoras				
8.	Las pequeñas y mediana industria tienen contratan y/o implementas sistemas y modelos innovadores				
9.	Las pequeñas y mediana industrias participan en los premios a la calidad (Malcom Baldrige)				
10.	Se ofertan seminario de capacitación de técnicas empresariales a los ejecutivos				
11.	Se efectúan eventos empresariales en Guayaquil				
12.	En qué medida son caros los servicios de asesoría				

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Elena Rivera

Validación de la encuesta a consultores. Coeficiente de Kendal

- a) Se seleccionaron /analizaron 11 riesgos que se sometieron al criterio de los expertos
- b) Para la aplicación de la prueba no paramétrica W de Kendall, se utilizó los 15 expertos seleccionados. Una vez que se obtuvieron las valoraciones de los mismos se procedió a asignar rango a los casos y se seleccionó un nivel de significación $\alpha = 0,05$.

Al aplicar la prueba de hipótesis chi-cuadrado (χ^2), se estableció que:

c) Hipótesis:

H_0 : El juicio de los expertos no es consistente.

H_1 : El juicio de los expertos es consistente.

En el caso que ocupa el término consistente significa que hay acuerdo o concordancia entre los expertos.

Tabla 46. Coeficiente de Kendal

	E ₁	E ₂	E ₃	E ₄	E ₅	E ₆	E ₇	E ₈	E ₉	E ₁₀	E ₁₁	E ₁₂	E ₁₃	E ₁₄	E ₁₅
P ₁	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
P ₂	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
P ₃	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
P ₄	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
P ₅	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00
P ₆	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
P ₇	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
P ₈	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
P ₉	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
P ₁₀	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
P ₁₁	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
P ₁₂	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Fuente: SPSS 23

Elaborado por: Elena Rivera Hernández