



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Gestión del capital intelectual para el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua”**

**AUTOR: Jenny Elizabeth Gallo Salas**

**TUTOR: Ps. Mg. María Cristina Abril Freire**

**AMBATO – ECUADOR**

**Febrero 2018**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ps. Mg. María Cristina Abril Freire**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación sobre: **“Gestión del capital intelectual para el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua”**, presentado por la señorita **Jenny Elizabeth Gallo Salas**, para optar por el Título de Ingeniera de Empresas. **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 30 de noviembre de 2017

  
Ps. Mg. María Cristina Abril Freire  
C.I. 180332417-5

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jenny Elizabeth Gallo Salas**, declaro que todos los contenidos y resultados que he obtenido en el presente proyecto, como requisito previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de citas bibliográficas.

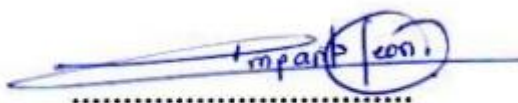


Jenny Elizabeth Gallo Salas

C.I. 180448227-9

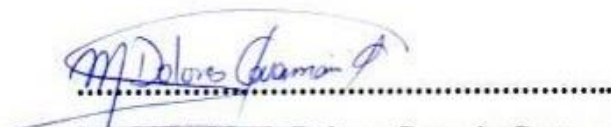
## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Handwritten signature in blue ink, reading "Amparito León". The signature is written over a horizontal line that ends in a circle.

.....  
**Ing. MBA. Amparito Cecilia León Saltos**

**C.I. 170793197-6**

Handwritten signature in blue ink, reading "María Dolores Guamán". The signature is written over a horizontal line that ends in a circle.

.....  
**Ing. MBA María Dolores Guamán Guevara**

**C.I. 180283169-1**

Ambato, 19 de febrero de 2018

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Jenny Elizabeth Gallo Salas

C.I. 180448227-9

## **DEDICATORIA**

A mi madre, Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Y a mis hijas por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

Jenny Elizabeth Gallo Salas

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Facultad De Ciencias Administrativas, quienes a través de sus docentes nos han brindados los conocimientos y experiencias necesarios para culminar mi carrera profesional.

En especial a los calificadores por la revisión del trabajo de titulación, Ing. Amparito León, MBA y Ing. María Dolores Guamán; ya que me permitieron afinar mi trabajo y cumplir con mi objetivo profesional.

Jenny Elizabeth Gallo Salas

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	<b>I</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>II</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>III</b>
<b>APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	<b>IV</b>
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE TABLAS</b> .....	<b>X</b>
<b>ÍNDICE GRÁFICOS</b> .....	<b>XI</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Macro contexto .....	1
1.2. Meso contexto.- .....	5
1.3. Micro contexto.- .....	8
1.4. Árbol de problemas .....	12
1.5. Contextualización del árbol de problemas .....	12
1.5.1. Análisis crítico .....	12
1.6. Árbol de objetivos .....	13
1.6.1 Prognosis.....	14
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
2.1 Objetivo general .....	14
2.2 Objetivos específicos.....	14
<b>3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>15</b>
3.1 Antecedentes Investigativos .....	15
3.2 Argumentación bibliográfica.....	19



3.3 Desarrollo de la Conceptualización.....	20
3.3.1 Recursos y Capacidades.....	20
3.3.2 Conocimiento.....	22
3.3.3 Gestión de Capital Intelectual.....	23
3.3.3.1 Características de la gestión de capital intelectual.....	28
3.3.4 Sector Económico Terciario .....	30
3.3.5 Servicios Cooperativos .....	31
3.3.6 Competitividad.....	32
3.3.6.1 Desarrollo de la competitividad.....	34
3.3.6.2 Tipos de competitividad.....	34
3.3.6.3 Nivel estructural de competitividad .....	35
3.4. Planteamiento de la hipótesis .....	35
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
4.1 Enfoque.....	36
4.2. Tipo de Investigación .....	36
4.2.1. Investigación documental .....	36
4.3. Modalidad básica de la investigación.....	37
4.3.1. Encuesta .....	37
4.3.2. Cuestionario .....	38
4.4. Población.....	38
4.5. Muestra.....	38
<b>5. RESULTADOS. ....</b>	<b>42</b>
<b>6. CONCLUSIONES. ....</b>	<b>65</b>
<b>7. RECOMENDACIONES. ....</b>	<b>66</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA. ....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Tabla 1.- Segmentacion de cooperativas.....	10
Tabla 2.- Cooperativas del segmento dos .....	11
Tabla 3.- Cooperativas del segmentos dos .....	39
Tabla 4.- Calculo de Cronbach.....	41
Tabla 5.- Selección de personal .....	42
Tabla 6.- Procedimiento de selección .....	43
Tabla 7.-Plan de capacitación y desarrollo .....	44
Tabla 8.- Disposiciones legales.....	45
Tabla 9.- Personal administrativo capacitado .....	46
Tabla 10.- Evaluación de competencias.....	47
Tabla 11.- Remuneraciones.....	48
Tabla 12.- Satisfacción en la institución .....	49
Tabla 13.- Instrumentos de evaluación .....	50
Tabla 14.- Código de ética .....	51
Tabla 15.- Capacitación de temas .....	52
Tabla 16.- Comunicación en la institución .....	53
Tabla 17.- Respeto y cooperación en el trabajo .....	54
Tabla 18.- Actividades orientadas al bienestar .....	55
Tabla 19.- Valores en la institución .....	56
Tabla 20.- Orientación de la institución.....	57
Tabla 21.- Grupos de trabajo.....	58
Tabla 22.- Clima laboral .....	59
Tabla 23.- Búsqueda de soluciones.....	60
Tabla 24.- Funciones y tareas específicas .....	61
Tabla 25.- Frecuencia observada.....	62
Tabla 26.- Frecuencia esperada.....	63
Tabla 27.- Chi Cuadrado Calculado.....	64

## ÍNDICE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Árbol de problema.....	12
Gráfico 2: Árbol de Objetivos.....	13
Gráfico 3: Argumentación bibliográfica.....	19
Gráfico 4.- Selección de personal.....	42
Gráfico 5.- Procedimiento de selección.....	43
Gráfico 6.- Plan de capacitación y desarrollo.....	44
Gráfico 7.- Disposiciones legales.....	45
Gráfico 8.- Personal administrativo capacitado.....	46
Gráfico 9.- Evaluación de competencias.....	47
Gráfico 10.- Remuneraciones.....	48
Gráfico 11.- Satisfacción en la institución.....	49
Gráfico 12.- Instrumentos de evaluación.....	50
Gráfico 13.- Código de ética.....	51
Gráfico 14.- Capacitación de temas.....	52
Gráfico 15.- Comunicación en la institución.....	53
Gráfico 16.- Respeto y cooperación en el trabajo.....	54
Gráfico 17.- Actividades orientadas al bienestar.....	55
Gráfico 18.- Valores en la institución.....	56
Gráfico 19.- Orientación de la institución.....	57
Gráfico 20.- Grupos de trabajo.....	58
Gráfico 21.- Clima laboral.....	59
Gráfico 22.- Búsqueda de soluciones.....	60
Gráfico 23.- Funciones y tareas específicas.....	61
Gráfico 24.- Cálculo del Chi cuadrado.....	63
Gráfico 25.- Grafica Chi Cuadrado Calculado.....	64

## RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi”, empezó su camino a sembrarse hace más de una década, en el 2002 cuando se reúnen en Ambato varios dirigentes de Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito. Esta reunión estuvo compuesta por doce personas y liderada por Lic. Juan Andagana en calidad de Gerente y Presidente de Consejo de Administración el Dr. Manuel Caizabanda de especialidad médico. Los miembros decidieron bautizar su cooperativa con el nombre de Kullki Wasi, que en kichwa significa la Casa de dinero, la entidad otorgó indistintamente créditos individuales de montos pequeños y sobre saldo de \$50 hasta \$1.000 dólares, plazo máximo de 12 meses y un garante, el desembolso se realizaba en efectivo.

La investigación realizada se enfoca en el área de Talento humano y sus factores preponderantes en dichas instituciones es la parte estructural, ya que la mayoría cuenta con procedimientos de selección de personal bien definidos que nos permite definir su capacidad intelectual para el cargo a aplicar.

A través de las encuestas realizadas, se concluyó que el talento humano de la Cooperativa, no cuenta con planes de capacitación y desarrollo de sus colaboradores lo cual fue mencionado en un 45% de los encuestados.

Finalmente al concluir la investigación se concluye que la Cooperativa debería aplicar instrumentos de evaluación con indicadores para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores para poder tener un progreso financiero con los principios establecidos de cada persona.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, TALENTO HUMANO, SERVICIOS FINANCIEROS, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, COOPERATIVA KULLKI WASI.

## **ABSTRACT**

The savings and credit cooperative "Kullki Wasi", began its path to be planted more than a decade ago, in 2002 when several leaders of Chibuleo, Salasaca and Pilahuin meet in Ambato, in order to form a savings and credit cooperative. This meeting was composed of twelve people and led by Mr. Juan Andagana as Manager and Chairman of the Board of Directors, Dr. Manuel Caizabanda, of medical specialty. The members decided to baptize their cooperative with the name of Kullki Wasi, which in Kichwa means the House of money, the entity granted indistinctly individual credits of small amounts and over the balance of \$ 50 up to \$ 1,000 dollars, maximum term of 12 months and a guarantor, the Disbursement made in cash.

The research carried out focuses on the area of human talent and its main factors in these institutions is the structural part, since most have well-defined personnel selection procedures that allow us to define their intellectual capacity for the position to be applied.

Through the surveys carried out, it was concluded that the human talent of the Cooperative does not have plans for training and development of its employees, which was mentioned by 45% of the respondents.

Finally, at the conclusion of the investigation, it is concluded that the Cooperative should apply evaluation instruments with indicators to measure results and evaluate the performance of its collaborators in order to have a financial progress with the established principles of each person.

**KEYWORDS:** RESEARCH, HUMAN TALENT, FINANCIAL SERVICES, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, COOPERATIVE KULLKI WASI.

# 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

## 1.1. Macro contexto

Como menciona Divar J y Gadea E. (2007, págs. 134-137), la globalización se refiere al creciente grado de relaciones que mantienen las diferentes regiones y países del mundo, en particular en las áreas comerciales, financieras, culturales y de comunicación siendo proceso por el que la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas. Como todo proceso, la globalización es un fenómeno complejo, por lo que no cabe decir que ha sido planificado en exclusiva por un grupo o institución, aparece como una nueva fase de expansión del sistema capitalista que se caracteriza por la apertura de los sistemas económicos nacionales, por el aumento del comercio internacional, por la expansión de los mercados financieros, por la reorganización espacial de la producción, por la búsqueda permanente de ventajas comparativas y de la competitividad, y por la aparición de empleos más precarios, con descenso del nivel de remuneraciones. Y el capitalismo globalizado es el adecuado para potenciar, gracias a la expansión y al uso intensivo de la tecnología, la desregulación de los mercados y la flexibilidad de los modos de producción, que es lo que conviene a las economías de los países hegemónicos y a sus empresas transnacionales. El Cooperativismo permite conjugar los intereses comunitarios y los particulares de los socios, dando cobertura, por la democratización económica que supone, al legítimo derecho de participación de los socios. Por ello muchos pensadores, desde distintas disciplinas, sostienen que la participación económica (básicamente en las empresas en las que se trabaja) produce una auténtica sociedad democrática, pues la sola participación política termina siendo meramente formal y ritual, máxime cuando el poder económico va limitando y haciendo poco menos que subordinado al poder económico.

Según Roelants B, Hyungsik E y Terrasi E. (2014, págs. 28-29), basada en datos incompletos de 74 países de todos los continentes que agrupan a cerca del 79% de la población mundial, es que el empleo en o dentro del ámbito de las cooperativas comprende por lo menos a 250 millones de personas en todo el mundo<sup>31</sup>, lo cual

corresponde a 8,73% de la población ocupada mundial<sup>32</sup>. Este número ya es sustancialmente más alto que el de 100 millones de puestos de trabajo arriba mencionado que se estimó a principios de los años 90 y que se ha difundido dentro y fuera del movimiento cooperativo desde entonces. De ellos, 26.4 millones trabajan en cooperativas, incluyendo 15.6 millones de empleados de cooperativas y 10.8 millones de socios-trabajadores. El empleo dentro del ámbito de las cooperativas, a saber, los productores individuales o PYME en los sectores de la agricultura, la pesca, la industria, la artesanía, el transporte, etc, debido a la mayor disponibilidad de datos, los países europeos también parecen caracterizarse por un alto nivel de empleo cooperativo en nuestro trabajo, mientras que los países de América muestran una posición relativamente importante en la forma de trabajo asociado, el G20 representa una gran parte de la economía (el 85% del PIB mundial) y de la población mundial (64% de la población mundial total). Por lo tanto, estimar el nivel de empleo cooperativo en el G20, en general y en cada uno de sus países, es muy relevante. La estimación total de empleo cooperativo en el G20 es de casi 234 millones, es decir, la gran mayoría de la estimación anterior para todo el mundo. El empleo en las cooperativas es de casi 20 millones, incluyendo 10.7 millones de empleados y 9.2 millones de socios-trabajadores. El empleo dentro del ámbito de las cooperativas implica a cerca de 214 millones de personas.

Según Prato M. (2005, págs. 66-72), los cambios tecnológicos y la globalización del capital financiero y de los mercados han llevado a una acentuación de las desigualdades sociales a causada por la exclusión de grandes grupos de la población de los frutos del crecimiento económico. La fragmentación social se amplía y con ella la inseguridad, incrementando la pobreza y acentuando las disparidades sociales, las organizaciones de la economía social, basadas en la ayuda mutua y la solidaridad, adquieren una nueva vigencia, para hacer frente al creciente desempleo, y también aparecen nuevas iniciativas asociativas, que surgen para aportar soluciones a necesidades no satisfechas por el mercado ni por el Estado. Las cooperativas no son sólo entidades de carácter económico (Bastidas, 2003), sino que poseen una función social y ambiental, que pretenden construir solidaridades humanas. Una cooperativa tiene por objetivo primordial servir a todos sus miembros, a la vez que busca un impacto benéfico en el seno de la comunidad en

la que despliega sus actividades. Las organizaciones actualmente se desenvuelven en un mundo cada vez más competitivo que les obliga a incorporar avances tecnológicos y nuevas estrategias para mantener o aumentar su participación en el mercado. La permanencia en el tiempo de las organizaciones, así como su éxito o fracaso, están íntimamente ligados a la manera como éstas gestionen sus recursos tanto materiales como humanos. La mayoría de las cooperativas tienen bien definido el mercado al cual está dirigido su producto o servicio y tienen bien identificadas cuáles son sus ventajas competitivas, lo que les permite competir con las demás organizaciones por medio del establecimiento de precios más bajos. La comercialización del producto en la mayoría de las cooperativas es directamente con el consumidor final y el tipo de promoción que más utilizan es la venta personal, que consiste en la interacción entre el cliente y la persona que presta el servicio o vende el producto.

Zanatta M. (2013, pág. 39) Al determinar la valía de una organización, lo común en referencia a sus bienes y propiedades, sean éstos de rápida circulación o establecidos para su operación, si tomamos en cuenta sus activos de manera importante, sus deudas y obligaciones, pasivos, considerando los plazos para su cumplimiento, entre otros aspectos. Sin embargo y está representado por las competencias del trabajador, en cualquier nivel jerárquico o puesto; esto es, qué conocimientos tiene, cuáles habilidades ha desarrollado denomina capital intelectual y se establece como un activo intangible, el cual está relacionado con esta corriente actual en la literatura empresarial, denominada gestión del conocimiento se presenta una revisión de del capital intelectual en las organizaciones, así como, los marcos teórico e histórico que lo sustentan, en referencia a conceptos, teorías y modelos de evaluación. El recurso humano de una empresa sea considerado como el motor que, a través del desarrollo de competencias, respecto a su labor particular, a su relación con clientes y proveedores, a su capacidad de solucionar problemas, represente una ventaja competitiva en el entorno económico en organización, además de incrementar su valor en el mercado global.



Zanatta M. (2013, pág. 40)“una corporación es como un árbol, hay una parte que es visible (las frutas) y una parte que está oculta (las raíces); si sólo te preocupas por las frutas, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y profundas”.

Sassha A. (2011, pág. 114) Los países, que son agrupaciones humanas establecidas en un territorio, bajo un estado y/o gobierno y con un mismo destino económico, buscan sin lugar a dudas su crecimiento y desarrollo, no importando la visión e ideología de sus gobernantes, el fin supremo es el mismo(o debería ser el mismo). Uno de los factores fundamentales del crecimiento de los países, como de las unidades económicas que los conforman, son sus propios habitantes.

“Los países compiten para desarrollarse compiten por los mercados, por la tecnología, por las técnicas y las inversiones. Compiten para crecer y elevar los niveles de vida.” Evidentemente las empresas se benefician de las economías saneadas que tienen mercados emergentes. Se benefician del aumento de los salarios más lentos que el crecimiento de la productividad, de la disponibilidad de unos trabajadores con buena formación. Sassha A. (2011, pág. 114)

Sassha A. (2011, pág. 114) El desarrollo de las empresas, que forman el capital y generan producción, se debe a un conjunto de factores y sistemas productivos bien gestionados, y sobre todo, de “cuanto” y “con que” calidad tienen su capital intelectual:

“El capital intelectual se compone de dos tipos de capital de la organización: La propiedad intelectual y un complicado entrelazado de proceso y cultura, más capital relacional y capital humano”.

El capital intelectual también está constituido por la manera en que toman las decisiones y son precisamente los seres humanos, que representan el capital humano los que combinan, asignan, establecen metas, innovan y sobre todo entregan su trabajo en función a la creación del valor y desarrollo de su empresa. Sassha A. (2011, pág. 114)

## **1.2.Meso contexto.-**

Para Aguayo N, López V y Núñez T. (2017, págs. 70-77) Ecuador es necesario incentivar en las organizaciones la cultura del compartir, priorizando la exploración y explotación de conocimientos que aseguren beneficios a corto y largo plazo, pues el conocimiento representa el activo intangible más valioso que no está siendo debidamente aprovechado en las empresas especialmente en las Pymes. Sin embargo en empresas grandes como Arca Continental Ecuador, Nestlé, Holcim Ecuador y Pronaca han implementado la gestión del conocimiento como pilar esencial para su desarrollo organizacional. La compañía productora de gelatina ecuatoriana S.A. PRODEGEL, considerada una Pyme no posee un sistema de gestión del conocimiento estructurado que le permita una adecuada administración de su capital intangible, y no existen los parámetros que permitan establecer la forma de preservar y transmitir el conocimiento; hay una incipiente y empírica administración del conocimiento empresarial.

Como menciona Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social (2013, págs. 9-10). Las cooperativas de ahorro y crédito constituyen el grupo de mayor tamaño en activos, pasivos y patrimonio dentro del sector cooperativo, de acuerdo a los registros del Servicio de Rentas Internas a diciembre de 2011. Los activos de las cooperativas de ahorro y crédito ascienden a cerca de 4.727 millones de USD, lo cual corresponde al 95% del total de activos del sector cooperativo. Al cierre del período, este sector mantuvo una cartera total aproximada de 3.622 millones de USD y un saldo de depósitos de alrededor de 3.016 millones de USD. Entre los años 2009 al 2011, se puede observar un crecimiento sostenido de activos pasivos, patrimonio y utilidades de las cooperativas de ahorro y crédito. En los activos, el crecimiento en el 2011 respecto al año anterior es del 23%, los pasivos se incrementan en un 24,8% y el patrimonio en un 14% en igual período.

Para Quintana P. (2015, págs. 141-145) Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador están sufriendo una transición debido a las políticas gubernamentales y a las exigencias del mundo actual es así que se plantea el objetivo de analizar la evolución de la gestión del conocimiento, mediante el estudio de los aspectos histórico lógicos. La segunda mitad del siglo pasado surgen los supuestos teóricos

de la nueva economía basada en el conocimiento, la cual asume que las inversiones en la superación del capital humano son fuente de bienestar y contribuyen sustancialmente al crecimiento económico y la productividad. Actualmente se evidencia la relación directa que se establece entre la economía y la sociedad del conocimiento; en razón de que uno de los roles estratégicos de la Economía es la fundamentación y aplicación de cierto tipo de conocimiento, el cual tiene la finalidad de contribuir a mantener e incrementar competitivamente el valor agregado y elevar así el valor comercial de la producción, estableciéndose el principio de una economía saludable 49 al presentar un crecimiento en la cantidad y calidad de bienes y servicios a disposición, lo que implica producción y distribución. En el Ecuador, el sistema de COAC inicia en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil (1879 1900) bajo la modalidad de organizaciones gremiales; estas organizaciones tenían como objetivos fundamentales contribuir al bienestar de sus asociados, implementar la creación de una caja de ahorro que otorgaba créditos para los socios y sus familias, y solventar gastos de calamidad doméstica. Los objetivos principales con los que surgieron las COAC son: Auto ayuda, auto gerencia y auto responsabilidad de sus socios miembros. El principio de la auto-ayuda era y sigue siendo el principal indicador de desarrollo de las cooperativas, tanto a nivel local como mundial.

Giuseppina D. (2007, págs. 265-266) Ecuador ha oscilado entre el décimo y el octavo puesto entre los países receptores de Asistencia Oficial para el Desarrollo (AOD) en América Latina, por lo que se puede afirmar que su importancia como país receptor ha disminuido, según el embajador Carlos Játiva, ex director del Instituto Ecuatoriano de Cooperación Internacional (INECI), esta disminución en la ayuda se debe a los criterios que son utilizados para su asignación. Dado que Ecuador es considerado ahora como un país de «ingreso medio», la cantidad de recursos que recibe del exterior ha disminuido. No obstante, advierte, estos criterios ignoran los graves problemas de inequidad que todavía sufre el país. El INECI, entidad adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores de Ecuador, era el encargado de coordinar, administrar y supervisar la cooperación internacional que ingresaba al país de acuerdo a las políticas y estrategias nacionales de desarrollo.

Recientemente, esta agencia fue sustituida por una nueva entidad: la Agencia de Cooperación Internacional (AGECI) adscrita a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) de la Presidencia de la República. Esta nueva agencia buscará nuevamente solventar los problemas existentes en el país en relación al control y coordinación de la cooperación internacional, ahora teniendo como guía principal el Plan Nacional de Desarrollo. Contando con un presupuesto de 104 millones de sucres (alrededor de US\$ 3,7 millones) el llamado “Programa de cooperativas” preveía el fortalecimiento de la infraestructura institucional, mediante la centralización de todas las funciones de registro y control en la Dirección Nacional de Cooperativas (se inició el primer censo); una mejor coordinación de las labores de promoción y fomento entre todas las entidades públicas y privadas relacionadas con el sector; mayores aportes financieros; y, una ampliación del ámbito de acción. Pero, a pesar de las buenas intenciones, el sector cooperativo no respondió de la manera esperada. Población objetivo del programa fueron los sectores campesinos marginados no organizados, los que en la práctica no resultaron fácilmente “cooperables”. De hecho, entre 1979 y 1983, de un total de 11.194 organizaciones populares constituidas en todo el país, sólo el 9.1% eran cooperativas; la mayoría estaban constituidas por centros de alfabetización y organizaciones de desarrollo y comunales.

Astudillo G y Angulo S. (2017) Entre el 2013 y diciembre del 2016 se liquidaron 200 cooperativas, según estadísticas de la Corporación de Seguro de Depósitos (Cosede). De esta cantidad, según información de la entidad, 62 se han liquidado por incumplimientos regulatorios. Las 138 restantes desaparecieron por consentimiento de los socios o producto de las fusiones. Según información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), al 16 de diciembre del 2016 estaban activas 723 cooperativas en todo el país, divididas en cinco segmentos según sus activos: desde el segmento uno (activos mayores a USD 80 millones) hasta el cinco (activos hasta un millón de dólares). Uno de los incumplimientos cometidos por el grupo de las 62 cooperativas liquidadas, según el Cosede, fue la entrega de préstamos a funcionarios de esas entidades a tasas de interés inferiores a las del mercado, conocido créditos vinculados, los incumplimientos cometidos por

el grupo de las 62 cooperativas liquidadas, según el Cosede, fue la entrega de préstamos a funcionarios de esas entidades a tasas de interés inferiores a las del mercado, conocido como créditos vinculados.

### **1.3. Micro contexto.-**

Como menciona Saltos A, Garcés L, Cruz J y Garcés L. (2017, págs. 885-896) La importancia del conocimiento para generar nuevas etapas de ahorro para emprender o ponerse un negocio y satisfacer las necesidades en la ciudad de Ambato, así se pretende analizar el avance del conocimiento que tiene las personas para aplicar cada paso de su negocio o pequeña, mediana o grande empresa. La empresa diseña puestos de trabajo acordes a las capacidades y potencialidades laborales de cada trabajador, el proceso de profesionalización de la empresa es una cuestión que cada organización debe establecer a través del tiempo de acuerdo con sus necesidades y que debe surgir como una idea clara como filosofía de vida esencial para el éxito de la compañía. Las personas que pertenecen a la población económicamente activa en la ciudad de Ambato indican que el 96,8%, tienen cuentas financieras dentro de la ciudad y el 3,2% no tienen cuentas financieras, esto nos indica que la mayoría de las personas tienen confianza en las diferentes entidades financieras, para las diferentes transacciones que se dan. Las personas que tienen una cuenta financiera representan el 54,2% que confían más en las cooperativas de la ciudad, 41,8% de las personas investigadas indican que tiene su cuenta en los bancos y el 4% en mutualistas. Indica que las personas que pertenecen a la población económicamente activa tienen mayor seguridad o menos complicación y la apertura de cuentas financieras en las cooperativas de la ciudad de Ambato. El 91,1% indica que si le gustaría adquirir el nuevo servicio financiero de Ahorro Programado y el 8,9% no desea adquirirlo. Esto indica que las personas están dispuestas a adquirir un servicio de Ahorro Programado por facilidad y beneficio que presta este, al mismo tiempo que permite obtener un valor futuro según su cantidad que desee para tener un beneficio económico.

Al hablar del capital intelectual se está tratando de un elemento fundamental de la empresa como es el conjunto de aportaciones no materiales, conocimiento información, experiencia del humano, propiedad intelectual del cobrador para instituir valores. Se le puede definir también como la inteligencia cerebral colectiva,

que se encuentra dentro de la capacidad potencial del ser humano y el conjunto de todos los activos intangibles anteriormente mencionados que hacen o permiten que la empresa funcione de manera competitiva. El capital intelectual es el conjunto de conocimientos y experiencia que reúne el personal de la empresa o de la organización, todo lo que ha conseguido en términos de relaciones, procesos, descubrimientos, innovaciones, presencia en el mercado e influencia en la comunidad.

Al desarrollar el presente proyecto de investigación se da la importancia al capital humano en las organizaciones, intentando ayudar a mejorar las relaciones laborales dentro de las mismas. El capital humano intelectual es el conjunto de conocimientos que tiene la organización y las personas que trabajan en ella y que es aplicable a la creación de valor por parte de la organización. Por ejemplo el conocimiento que tiene la organización sobre los segmentos de clientes que atiende, o el conocimiento que existe en la organización sobre algún proceso químico complejo que le permite elaborar productos especializados, o el conocimiento que tiene la división de compras de la empresa sobre las diferentes opciones de suministro de ciertas materias primas, etc.; por ejemplo.

El conocimiento que tiene el personal es de suma importancia para la organización porque a través de su aplicación, se logra ser competitiva en el mercado. Generalmente este tema no es tomado en cuenta en su totalidad por lo que se pretende crear conciencia para crear valor en el capital intelectual y de esta manera incrementar la competitividad del sector financiero dentro de la organización.

El capital intelectual también viene a intervenir en el área financiera utilizados en la demanda del mercado, precios, valores, compras, estrategias, análisis de flujos etc., que en teoría se convierte en recursos económicos para la empresa, por lo que incide en los resultados financieros de la entidad.

Esta investigación tiene relación con el sector empresarial y social a nivel de Ecuador. El estudio del capital intelectual no es muy valorizado como debería, por esta razón viene a ser útil para las investigaciones a nivel universitario. El Estado a través del Plan Nacional del Buen Vivir tiene como finalidad mejorar la situación

de cada sector del país, por lo que muestra apoyo social y económico para proyectos que estén ligados con el objetivo mencionado. En el Gobierno Nacional una de las variables es el sector financiero, factor indispensable en la gestión del estado, sin dejar a un lado las empresas que necesitan mejorar el ambiente laboral e intelectual de sus trabajadores de esta manera beneficiando su rentabilidad y progreso continuo en el mercado a nivel nacional e internacional.

Según SEPS (2017) norma para el fraccionamiento de las entidades del sector financiero popular y solidario se relaciona con el siguiente artículo:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario, de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos, se ubicarán en los siguientes segmentos:

**Tabla 1**  
Segmentación de cooperativas

<b>Segmento</b>	<b>Activos (USD)</b>
<b>1</b>	Mayor a 80'000.000,00
<b>2</b>	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
<b>3</b>	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
<b>4</b>	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
<b>5</b>	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** SEPS (2017)  
**Elaborado por:** Jenny Gallo

Esta investigación se enfoca en el segmento 2 y la investigación trascenderá en el tiempo ya que para el gobierno nacional a través de su secretaría técnica de la Economía Popular y Solidaria, evalúan indicadores en los que se toma en cuenta el capital intelectual, según parámetros establecidos en la tabla de segmentación de cooperativas.

**Tabla 2**  
Cooperativas del segmento Dos

<b>Código</b>	<b>Ruc</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Tipo</b>	<b>Segmento</b>	<b>Acuerdo Ministerial</b>	<b>Número de colaboradores</b>
778	1890124077001	Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Pastaza	Cooperativa de ahorro y crédito	Segmento 2	01815	52
780	1890142679001	Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Ltda.	Cooperativa de ahorro y crédito	Segmento 2	006-DPT-C-2007	47
797	1891709591001	Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.	Cooperativa de ahorro y crédito	Segmento 2	001-SDRCC	31
800	1891710255001	Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.	Cooperativa de ahorro y crédito	Segmento 2	002	69
801	1891710328001	Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.	Cooperativa de ahorro y crédito	Segmento 2	06432	99
					<b>TOTAL</b>	298

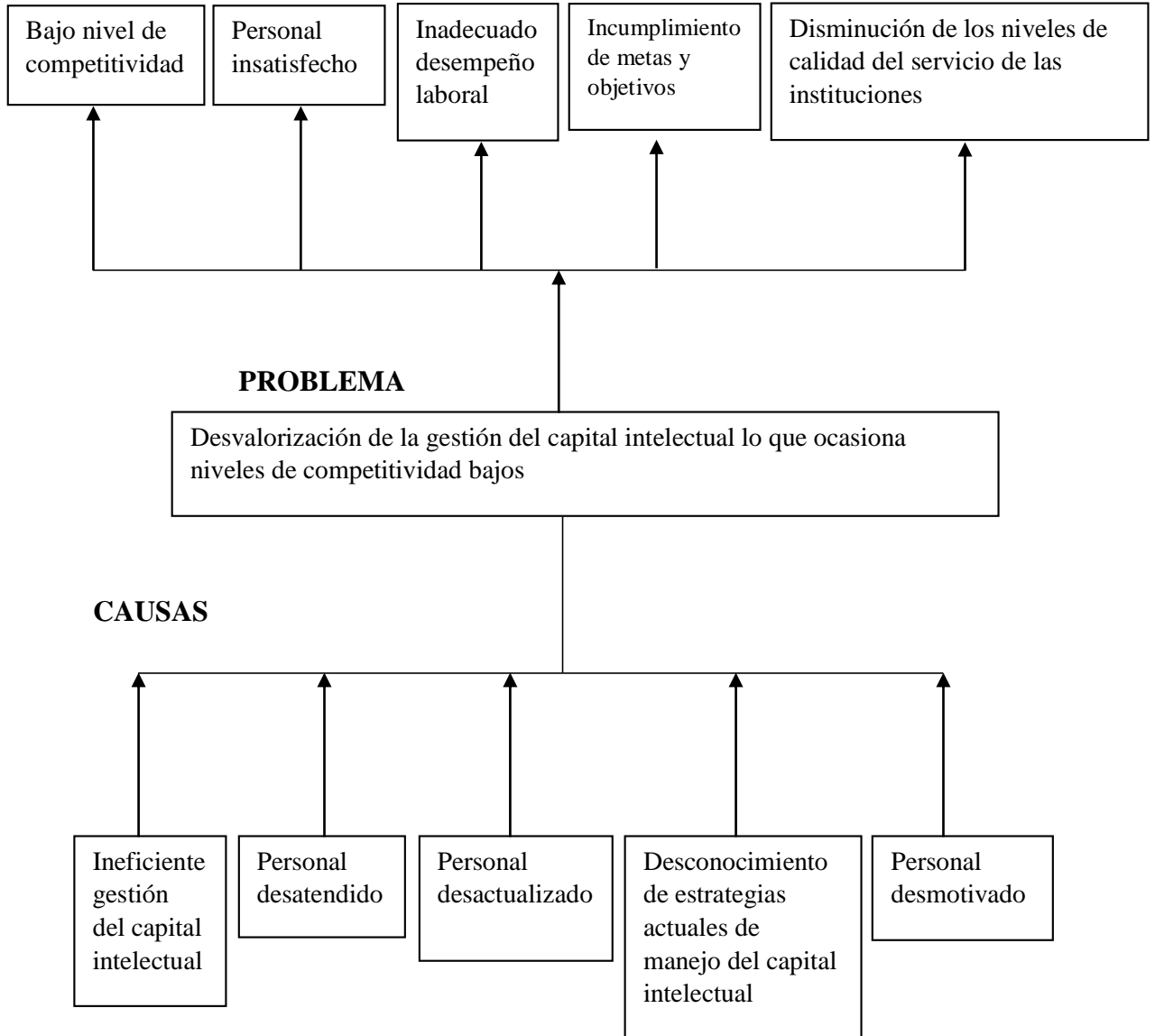
**Fuente:** SEPS (2017)  
**Elaborado por:** Jenny Gallo

Los beneficiarios directos serán el investigador y el sector financiero, ya que con esta investigación se diseñó un instrumento con el que se podrán guiar en temáticas relacionadas al capital intelectual de las instituciones, lo mismo que ayudará para un crecimiento sustentable.



## 1.4.Árbol de problemas

### EFFECTOS



Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 1: Árbol de problema.

## 1.5.Contextualización del árbol de problemas

### 1.5.1. Análisis crítico

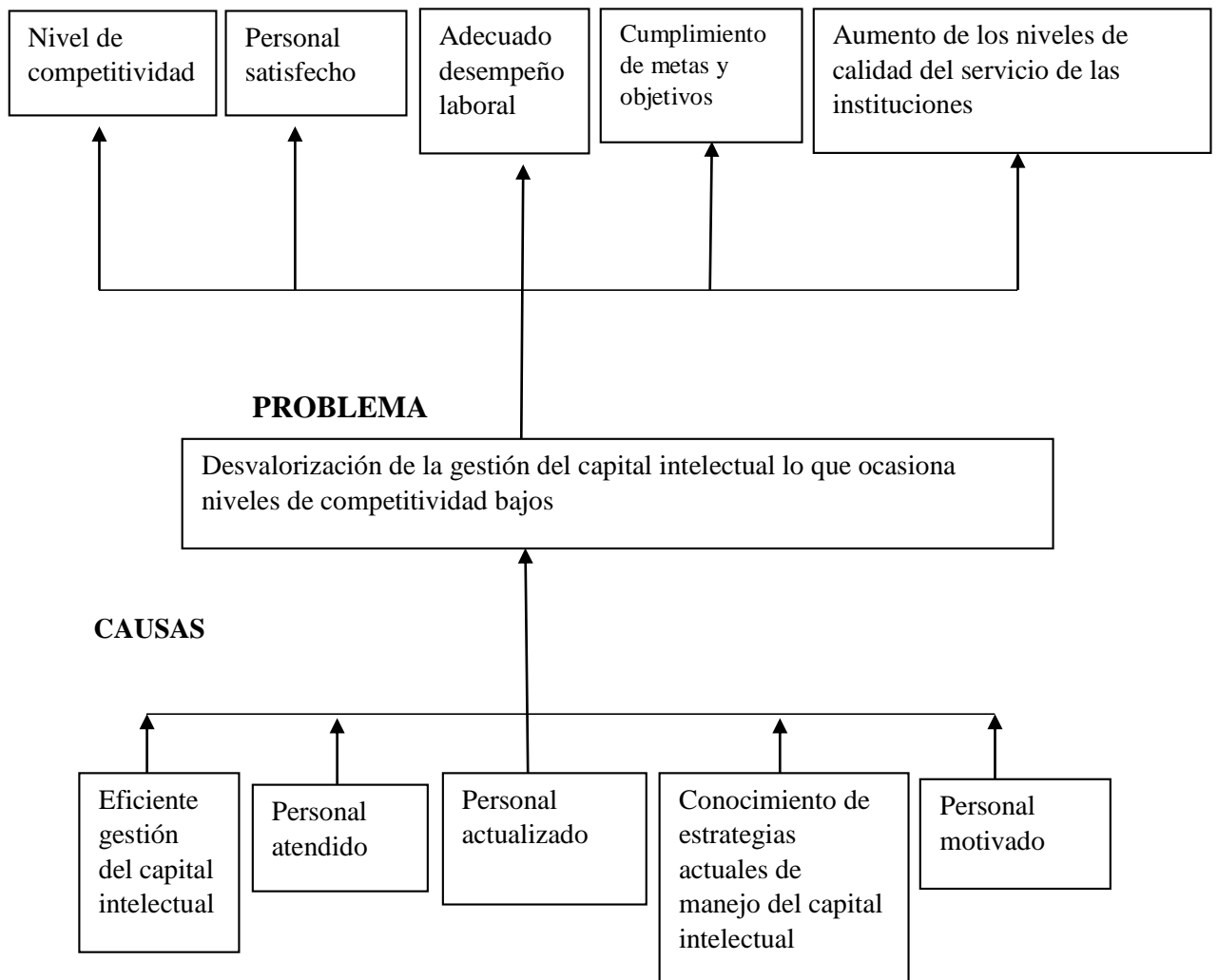
Investigar la “Gestión del capital intelectual para el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua”, se presenta el problema de investigación:

Desvalorización de la gestión del capital intelectual lo que ocasiona niveles de competitividad bajos, del cual se desprenden las siguientes causales:

La ineficiente gestión del capital intelectual, es decir que no se realiza un uso adecuado del talento humano en la institución, personal desatendido, desactualizado en conocimientos, desmotivado, desconocimiento de estrategias actuales de manejo del capital intelectual, por parte del personal administrativo gerencia y consejos.

### 1.6.Árbol de objetivos

#### EFFECTOS



Elaborado por: Jenny Gallo  
Gráfico 2: Árbol de Objetivos

### **1.6.1 Prognosis**

De no darse una adecuada solución a la problemática planteada, Desvalorización de la gestión del capital intelectual lo que ocasiona niveles de competitividad bajos, la institución tendrá consecuencias graves como, niveles de competitividad bajos, incumplimientos de metas y objetivos institucionales, insuficiencia del desarrollo del capital humano, desempeño laboral inadecuado, disminución en los estándares de calidad en los servicios que prestan las instituciones es por esto que las autoridades competentes de cada institución deben tomar cartas sobre el asunto y tomar en cuenta en las recomendaciones que se presentarán en esta investigación.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.1 Objetivo general**

Analizar la gestión de capital intelectual del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Sustentar teóricamente las variables de estudio.
- Investigar cual elemento del capital intelectual es preponderante para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Determinar las características de la competitividad en la Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la Provincia de Tungurahua.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

#### **3.1 Antecedentes Investigativos**

Al citar a Moreno M. (2011) con su tema “El capital intelectual como factor determinante de la productividad en los concesionarios y talleres de vehículos en la ciudad de Ambato. Caso Ambamazda S.A.” de la Universidad Técnica de Ambato, trabajo previo a la obtención del título de Economista. El objetivo del trabajo es: Determinar el impacto que tiene el capital intelectual en la productividad de las concesionarias y talleres de vehículos de la ciudad de Ambato para contribuir al crecimiento económico por medio de la estimación del capital intelectual.

Concluyendo a su investigación que la desvalorización del capital intelectual en los concesionarios y talleres de vehículos de la ciudad de Ambato se ve claramente evidenciado en el desinterés por parte los dirigentes con respecto a varios aspectos como: el trabajo en equipo, la capacitación, fomentar creatividad entre otros, lo que conlleva a una falta de compromiso y a su vez a un incumplimiento de metas y que en la actualidad las empresas se encuentran en una competencia constante de atracción al cliente, lo que les significa ingresos y expansión de la misma, pero a medida que avanza esta investigación refleja que las empresas han tenido un bajo crecimiento en el mercado lo que no ha permitido que se expandan y se desarrollen.

Según Martínez P y Maged E. (2015, págs. 375-376), la importancia del cooperativismo agroalimentario a nivel europeo, abordando la asimetría de escala que se da dentro de la cadena de valor entre sus actores comerciales en origen y en destino. La situación del movimiento cooperativo en el área mediterránea se aborda desde el estudio del caso de España, realizándose una descripción de sus principales estrategias de crecimiento e innovación. Pese a lo heterogéneo y atomizado de su estructura empresarial, el sector cooperativo nacional presenta altos niveles de competitividad, mostrando una elevada capacidad de adaptación a los requerimientos que los mercados le imponen en términos de escala, calidad o diferenciación de sus productos. El modelo cooperativo y mutualista está presente

tanto en economías avanzadas como en desarrollo, cifrándose en más de 800 millones su número total de socios a nivel mundial, con cerca de 100 millones de puestos de empleo generados. La dimensión del movimiento difiere según sectores y países, estando presente, entre otros, en los ámbitos de la banca, los servicios financieros y mutualidades; el consumo y la distribución; la industria; la prestación de servicios; o la agroindustria y la agricultura.

Para Miranda P. (2011, pág. 130). Los ecosistemas han prestado a la humanidad sus funciones de fuente de recursos y sumidero de residuos, pero cumplen muchas otras funciones que van más allá de la visión utilitarista con la cual han sido concebidos por la sociedad, que los cataloga como “los recursos naturales”. A pesar de ello, es bajo la visión utilitarista que se han diseñado e implementado las políticas de desarrollo que, en gran medida, están dirigidas al crecimiento económico. En la mayoría de los casos, estos modelos de crecimiento económico y acumulación de riqueza se constituyen en la primera causa del impacto que se genera sobre los ecosistemas, ya que éstos son usados indiscriminadamente y casi exclusivamente como despensa para la extracción de bienes y como vertedero de desechos. En este sentido, gran parte de estas políticas de desarrollo han sido apoyadas y soportadas en el marco de la Cooperación Internacional para el Desarrollo (CID) como política exterior de países del norte hacia los países del sur. La financiación al desarrollo está configurada por una diversidad de mecanismos y actores que determinan el funcionamiento de la CID como sistema de colaboración. En medio de esta diversidad, la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD) es el principal músculo financiero del sistema, y los Estados y los Organismos Multilaterales son los que determinan las estrategias para su uso y asignación. Por ello, uno de los compromisos más relevantes en materia de cooperación ha sido la fijación de una meta para la AOD que los países del norte entregan a los países del sur, definida en el 0,7% de la Renta Nacional Bruta (RNB) de cada país donante<sup>1</sup> (ONU, 2002). Sin embargo, hasta el 2009, sólo Suecia, Noruega, Dinamarca, Países Bajos y Luxemburgo habían cumplido (y superado) la meta establecida.

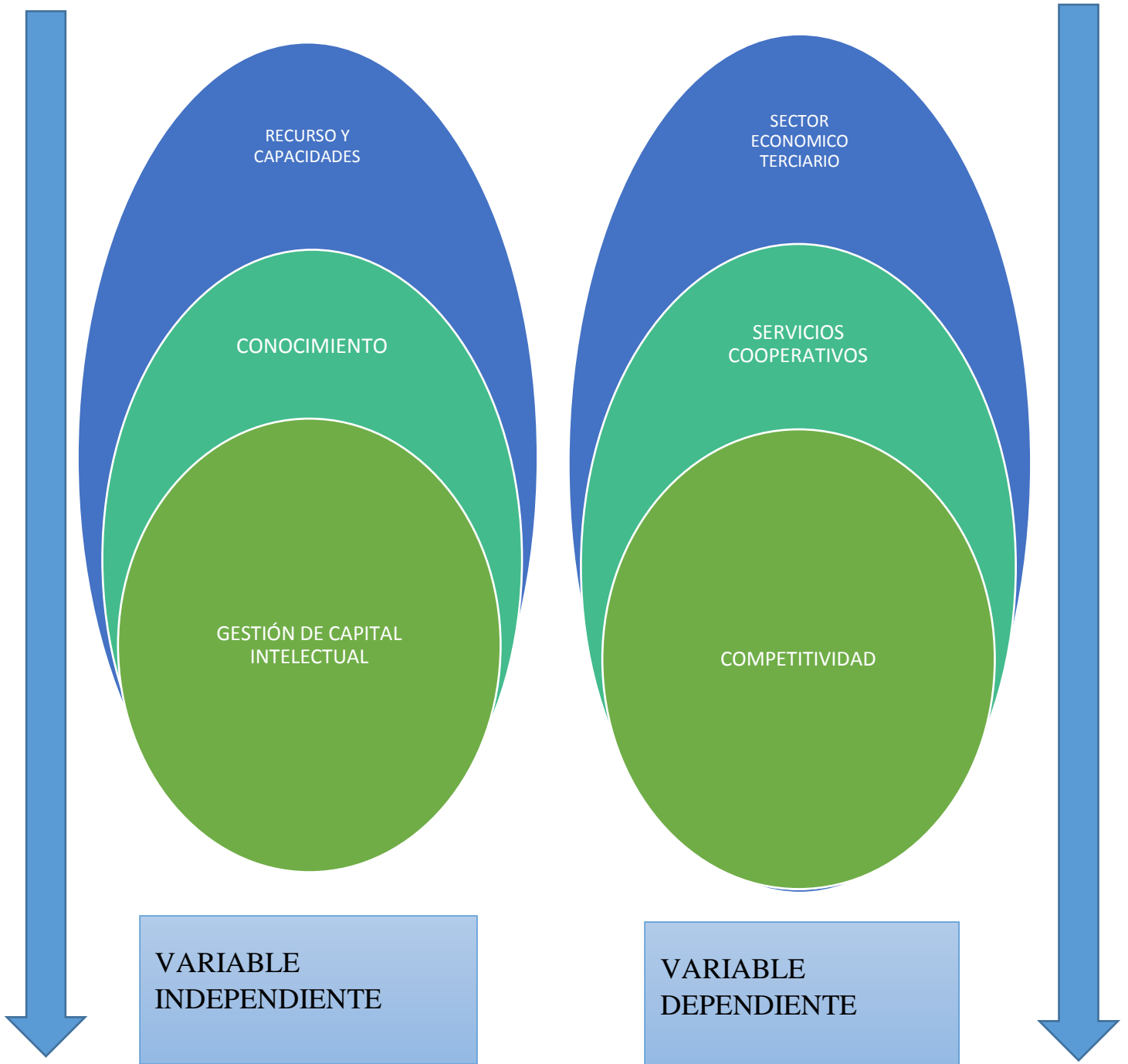
Según Alvarado J. (2015) en su trabajo de investigación titulado “La gestión del capital intelectual y su incidencia en el desarrollo de competencias laborales de Importadora Jaral Autoparts Cía. Ltda. En la Ciudad de Ambato” realizado en la Universidad de Técnica de Ambato, previo a la obtención del título en Ingeniero en Empresas. El trabajo fue elaborado con el objetivo de: Determinar la incidencia de la gestión del capital intelectual en el desarrollo de competencias laborales de Importadora Jaral Autoparts. También menciona que un conocimiento del valor de estos activos intangibles ocultos o capital intelectual se convierte en un aspecto básico, teniendo presente, que no es tan importante determinar un valor exacto del importe de este capital intelectual, pero si, conocer cuál es la evolución que se produce del mismo, ya que esto es más valioso que decir que no se puede medir.

Llega a la conclusión de que una de solución adecuada es la de diseñar un plan de Gestión de Capital Intelectual que permita mejorar el desarrollo de las competencias en la empresa aumentando así el desarrollo de las competencia del personal, perfeccionando las habilidades de los colaboradores aumentando así su nivel productividad para Importadora Jaral Autoparts, además de optimizar la eficiencia, mejorando el rendimiento del trabajo y de los colaboradores brindando también bienestar involucrados al trabajo a desempeñar ofreciéndoles a los colaboradores desafíos nuevos, siendo partícipes y que se involucren en todas las actividades de la empresa.

Seguí M. (2007) con el título “La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito” tiene como objetivos el de: Caracterizar el capital humano de una forma de entidad crediticia particular: la banca cooperativa. Las decisiones a tomar por parte de sus directivos no pueden limitarse a los aspectos estrictamente financieros (rentabilidad, eficiencia, etc.) puesto que en plena economía del conocimiento- el valor reside en sus intangibles. Al final de la información el autor se permite formular, entre otras, la siguiente conclusión: la información financiera tradicional necesita incorporar otro tipo de información referente al capital intelectual de las empresas. Si los intangibles son los principales factores en la creación de valor de

los negocios actuales, no puede existir otra conclusión. Sólo así la información financiera será útil a los usuarios en términos de relevancia y transparencia. De este modo, respecto a los stakeholders de la empresa, la información financiera que no contemple los intangibles difícilmente estimará correctamente los potenciales beneficios futuros de esa inversión y, por lo tanto, difícilmente se podrá acabar con los rendimientos positivos anormales fruto de las asimetrías en la información. Por otra parte, respecto a la dirección de la organización, no es asumible que los elementos que sustentan la competitividad de la empresa (los intangibles) no participen en su diseño estratégico.

### 3.2. Argumentación bibliográfica



**Gráfico 3:** Argumentación bibliográfica  
**Elaborado por:** Jenny Gallo



### **3.3 Desarrollo de la Conceptualización**

#### **3.3.1 Recursos y Capacidades**

Según Reynoso C. (2005, págs. 14-15) , la teoría de recursos y capacidades indica la explicación dominante con la intención de entender las causas del éxito de la empresa la primera tarea que se aborda es el análisis de los modelos de ventaja competitiva vigentes en el campo de la gestión estratégica, se ha distinguido por su aceptación en el ámbito académico conocido también como teoría estructural está basada en la organización industrial. Al segundo se lo conoce como teoría de recursos y capacidades rompe con el énfasis dado por la teoría estructural a la industria y centra su atención en la empresa misma esta teoría se propone que los beneficios extraordinarios de la organización se basan en las rentas generadas por los recursos especialmente valioso que éstos tienen bajo su control, busca la integración de diversos conceptos y modelos tomados de la teoría económica como el de la competencia monopolística dentro del modelo clásico de la estrategia de empresa, tuvieron su origen en el campo económico, planteo algunos retos de interpretación ya que son conceptos que suelen tener implicaciones teóricamente relevantes se han difuminado al traducirse al lenguaje propio de la estrategia.

Para Maroto J. (2007, pág. 121), los recursos y capacidades se convierten en un instrumento esencial para el análisis interno la formulación e incluso la implantación de la estrategia por lo tanto las empresas se deben esforzar en identificar los recursos y capacidades que tiene a su disposición a conseguir una ventaja competitiva sostenible hay que analizar las posibles opciones estratégicas a partir de los recursos y capacidades de que se dispone sin olvidar que también es importante identificar aquellos que se pueden desarrollar internamente a corto plazo y a los que se puede acceder (mediante alianzas). Los recursos y capacidades se fundamentan en tres ideas básicas:

- Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen así como por sus características (heterogeneidad) además dicho recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones (movilidad imperfecta). La heterogeneidad y la movilidad

imperfecta explican las diferencias de rentabilidad entre las empresas incluso entre las perteneciente a las misma industria.

- Los recursos y capacidades cada día tienen un papel más relevante para definir la identidad de la empresa, en el entorno actual (incierto, complejo, turbulento, global) las organizaciones se empiezan a preguntar que necesidades pueden satisfacer más que necesidades quieren satisfacer.
- El beneficio de la empresa es consecuencia tanto de las características competitivas del entorno como de la combinación de los recursos de que dispone. Maroto (2007, pág. 121)

Como menciona Gómez R y Zornoza C. (2002, pág. 115), la teoría de recursos y capacidades es un enfoque que se fundamenta en la tradición económica incorporando específicamente elementos de los enfoques evolucionistas y de las teorías económicas del comportamiento o teorías del comportamiento administrativo, por lo tanto su orientación es fundamental dinámica y se preocupa por la eficiencia en vez de por el poder de mercado o posicionamiento en el análisis que se centra en la empresa y sus recursos en los aspectos internos hace hincapié primeramente en la heterogeneidad de recursos con lo que se pueden explicar sus diferencias de rentabilidad las organizaciones deberían considerar prioritario la identificación, desarrollo, protección y despliegue de aquellos recursos y capacidades que aseguren el logro de una ventaja competitiva sostenible por lo tanto rentas superiores en el largo plazo defienden que la expansión de la empresa no depende de la demanda de sus actuales productos sino de los recursos de que dispone los cual evoca la importancia en el largo plazo de los que interiormente se tenga, al margen de los productos que se vendas, servicios que se ofrezcan o mercados en los que se ubiquen.

Para Vadillo M y Bassa J (2006, pág. 117), la teoría de los recursos y capacidades destaca la heterogeneidad de los recursos existentes entre las empresas y la imperfecta movilidad de los recursos como fuentes de rentas sostenidas y apropiadas por las empresas una de sus premisas fundamentales es que existen claras diferencias entre las empresas y que si se mantienen a lo largo del tiempo pueden ser origen de ventas competitivas sostenibles “los activos y habilidades de

negocio son la base de la competencia y proporcionan una fuente de ventaja competitiva sostenible a largo plazo”.

Para Navajo P. (2009, pág. 65), pretende identificar las potencialidades de la organizaciones aquellos factores que la diferencian del resto y pueden proporcionar lo que se denomina una ventaja competitiva se entiende por ventaja competitiva, las características o atributos poseídos por un producto o marca que le confieren un cierta superioridad sobre los competidores inmediatos, permiten lograr ventaja sobre otras organizaciones reciben el nombre de recursos y capacidades estratégicos o distintivos si solo son poseídos por un pequeño número de organizaciones y son costos de imitar o de lograr entonces pueden sustituir una fortaleza de la organización, las fortalezas sean plenamente utilizadas y sus debilidades protegidas. La teoría de los recursos y capacidades consideran:

- Las organizaciones son diferentes entre sí por los recursos y capacidades que poseen en un determinado momento.
- El análisis interno de las organizaciones se considera el aspecto prioritario frente a la tendencia del estudio del entorno, se centra en lo que la organización sabe hacer.
- Se basa en el presupuesto de que la organización debe dedicar una atención especial a identificar y desarrollar sus capacidades internas.
- Se centra en una mayor preocupación por los aspectos dinámicos y los comportamientos organizativos.
- La capacidad de desarrolla proyectos y servicios adecuados es consecuencia tanto de la adaptación al entorno como de la utilización de los recursos y capacidades.

### **3.3.2 Conocimiento**

Como menciona Landeau R. (2007, pág. 1), el conocimiento es una actividad esencial de los seres humanos para obtener nueva información, desarrollar su vida y obtener certeza de la realidad todo discernimiento requiere forzosamente de una relación en el cual parecen dos elementos vinculados entre el sujeto y el objeto, esta relación implica una actividad cuyo objetivo es establecer un enlace reciproco entre

ambos, siendo un conjunto de información que posee el ser humano tanto sobre el escenario que lo rodea como de sí mismo valiéndose de los sentidos y de la reflexión para obtenerlo luego lo utiliza como material para divisar las características de los objetos que se encuentran en su entorno empleando generalmente la observación.

Según Solano D. (2010, pág. 55), el conocimiento tiene su origen en la mente de los individuos como síntesis de diversos componentes creencias, experiencias, inteligencias, intuiciones, juicios, valores etc. Puede ser transmitido mediante el lenguaje y la observación de diversos medios para transcribir determinados componentes del conocimiento mediante su codificación formal, base de datos, documentos, correos electrónicos, esquemas, webs etc. El conocimiento en las mentes de las personas y en medios físicos ha dado lugar a la clasificación que contempla dos categorías:

- Conocimiento tácito: es el conocimiento personal almacenado en las cabezas de los individuos, difícil de formalizar, registrar y articular y que se desarrolla mediante un proceso de prueba y error que va conformando el conocimiento del individuo sobre las más diversas materias.
- Conocimiento explícito: es el conocimiento almacenado en medios físicos en cualquiera de las formas enumeradas anteriormente.

Como indica Carvajal (2013), el conocimiento es un proceso por el cual el hombre refleja en su cerebro las condiciones características del mundo circundante. Hay que entender, sin embargo, que no es un reflejo simple, inmediato y completo. Por el contrario, se nos hace útil observar el entrelazamiento objetivo de por lo menos tres elementos que actúan dialécticamente, en desarrollo y movimiento:

1. La Naturaleza
2. El cerebro humano y
3. La forma de reflejo del mundo en el cerebro humano.

### **3.3.3 Gestión de Capital Intelectual**

Según Gutiérrez A. (2004, pág. 11), es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender

y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, entre otros, de una organización que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida, han surgido en los últimos años, a la hora de establecer una clasificación de los distintos elementos que componen este tipo de capital, sí parece existir un cierto consenso en dividir el capital intelectual en tres grandes componentes:

- El capital humano
- El capital estructural
- El capital relacional

Para Ruiz y Peña (2006, pág. 2), es el conjunto de activos de la empresa que, aunque no estén reflejados en los estados contables, generan o generarán valor para la misma en el futuro, como consecuencia de aspectos relacionados con el capital humano y con otros estructurales como, la capacidad de innovación, las relaciones con los clientes, la calidad de los procesos, productos y servicios, el capital cultural y comunicacional, dando lugar a la generación de beneficios futuros

Como lo menciona Ruiz V y Peña D. (2016, pág. 14), el método para la medición del capital intelectual soportado en los beneficios futuros que generará una organización determina el capital intelectual como agregado de capital humano y estructural, incluyendo las anomalías de medición en el no explícito, Gestión de Capital Intelectual = Humano + Estructural + No explícito:

- a) Humano, determinado por capacidades, aptitudes y conocimientos del personal. La remuneración, rotación y contratación como gestión de recursos humanos para contar con la fuerza laboral adecuada a largo plazo.
- b) Estructural, desagregado en componentes o capitales de clientes (relacional), procesos internos, ‘comunicacional’ o de imagen, y tecnológico (I+D); es decir, aquellos beneficios futuros estructurales o no humanos en la empresa.

- Cliente o relacional, enfocado en la cadena de valor, precisamente en relaciones con proveedores y clientes, satisfacción alcanzada en ellas, cuota de mercado, variabilidad de cartera, etc.
  - Procesos (internos), determinado por la calidad en productos y servicios alcanzados por los procesos implementados. En su visión micro-corporativa estaría muy relacionado como capital social.
  - Imagen o ‘comunicacional’, centrada en estrategias empresariales destinadas a la imagen externa: publicidad, promoción, relaciones públicas y/o venta personal.
  - Tecnológico (innovación y desarrollo), orientado hacia las inversiones realizadas para el desarrollo futuro de nuevos productos y/o servicios, nuevas tecnologías, cambios en los sistemas de información, diferenciación, etc., que proporcionen beneficios para la compañía.
- c) No explícito, formado por los capitales humanos y estructurales no recogidos anteriormente por su poca importancia, restricciones (informativas) en su estimación o ignorancia, pero que, en conjunto, adquieren la suficiente entidad como para tener que observarlos

Para Sánchez A, Melian A y Pérez E. (2007, págs. 98-102), es un trópico sobre el cual el interés de las empresas ha crecido rápidamente en los últimos años especialmente en aquellas en las que sus beneficios derivan principalmente de la innovación y de los servicios intensivos en conocimiento ha sido utilizado en la literatura académica desde hace muchos años, es un recursos estratégico que destaca la importancia que tiene el conocimiento intelectual destacando la importancia de la llegada de un nuevo tipo de sociedad, dominada por los activos de conocimiento y con un entorno donde se compite por la distribución del capital intelectual siendo la combinación de activos inmateriales o intangibles incluyéndose el conocimiento del personal la capacidad para aprender y adaptarse las relaciones con los clientes y los proveedores las marcas, nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D etc., de una organización que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales generan o generación valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.

Como indica Sánchez A, Melian A y Pérez E (2007, págs. 102-106), la gestión de capital establece una clasificación de los distintos elementos que se componen de:

Capital humano.- los rápidos tecnológicos en las telecomunicaciones y en la informaciones es tan transformando la naturaleza del conocimiento, habilidades y talento de los individuos así la empresas que operan en el actual mundo globalizado requieren de un tipo diferente de trabajador con competencias, actitudes y agilidad intelectual que le permitan un pensamiento crítico y sistemático dentro de un entorno tecnológico.

Capital estructural.- la forma más habitual es recogida en los modelos de capital intelectual es la que ha sido descrito como aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización ya que sea su estructura en sus procesos o en su cultura.

Capital relacional.- se dibuja sobre la consideración de que las empresas no son sistemas aislados sino que por el contrario se relacionan con el exterior así las relaciones de este tipo que aportan valor a la empresa son las que deben ser consideradas así.

Según Alarcón M, Álvarez S, García J y Pérez O (2012, págs. 51-58), nace por la necesidad en las organizaciones de realizar valoraciones en contextos diferentes como son los mercados, por lo que la primera definición refería la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros, en la cual se reconoce la presencia de unos componentes que normalmente no se consideraban en la contabilidad general o financiera, tales como: propiedad intelectual, activos intelectuales y activos de conocimiento, una fuente importante de riqueza de las empresas en la actualidad. En este sentido, es lógico que la dirección de las mismas preste una atención priorizada a la gestión eficaz de estos activos intangibles. Así pues, la capacidad de identificar, determinar, auditar, medir, renovar, incrementar, y en definitiva gestionar estos recursos es un factor elemental en el éxito de las empresas, usan la diferencia entre los valores de mercado y en libros pueden ser inexactos dado que el valor en libros puede estar impactado si las empresas escogen o son requeridas para adoptar determinadas tasas de depreciación y las tasas tributarias.

Para Santos H, Dorrego; Fernández C y Fernández J. (2009), el conocimiento representa ahora una variable más del proceso de creación de valor de la empresa, que influye y es resultante del cambio empresarial que se vive. Es una nueva dimensión que hay que agregar al proceso de gestión empresarial. Se considera que las empresas con recursos intelectuales superiores comprenden mejor que la competencia como explorar, apalancar, combinar y configurar recursos y capacidades y son además las que consiguen una combinación y configuración de sus recursos y capacidades de forma distintiva, que da a sus clientes más valor que sus competidores. La visión de la empresa basada en conocimiento (Knowledge Based View Of The Firm) enfatiza la importancia del conocimiento en las empresas, revelando que las empresas consiguen ventajas competitivas porque integran y aplican mejor el conocimiento. Contempla el conocimiento como un “recurso” y enfoca su papel en la creación de valor dentro de la empresa, el conocimiento organizacional es fuente de la ventaja competitiva y deriva de combinaciones singulares de elementos físicos, humanos y organizativos, inimitables o insustituibles.

Según López M. (2012, págs. 116-117), es el conjunto de capacidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan valor y que a su vez comprende habilidades, experiencia, conocimiento, personalidad, apariencia, reputación y credenciales. Todo ello, requiere también considerar los siguientes aspectos: Capacidad significa pericia en una serie de actividades o formas de trabajo. Consta de tres subcomponente: conocimiento, habilidad y talento. Conocimiento, al dominio de un cuerpo de hechos requeridos para desempeñar un puesto. Representa el contexto intelectual dentro del cual actúa una persona. Habilidad, es la familiaridad con los medios y los métodos para realizar una determinada tarea. Talento, facultad innata para realizar una tarea específica. Comportamiento, significa medios observables de actuar, que contribuyen a la realización de una tarea. Las formas de comportamiento manifiestan los valores, ética, creencias y reacciones de las personas. Esfuerzo, es la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto. Tiempo, se entiende como el elemento cronológico de la inversión del capital humano: horas al día, años de una carrera profesional. La inversión total del capital humano, es igual a la capacidad, más



comportamiento, por esfuerzo y por tiempo. Es una relación aditiva y multiplicativa, porque la multiplicación significa que el incremento de un elemento puede elevar espectacularmente el volumen invertido. De igual manera, ni siquiera un nivel alto de un factor consigue compensar el nivel bajo de otro. La clave del asunto, como sugiere la fórmula, es el esfuerzo.

Como lo menciona Díaz L. (2007, pág. 47), toda empresa, ya sea que haya emprendido o no una iniciativa de gestión de conocimiento, tiene entre sus pertenencias una serie de bienes, con mayor o menor componente material e inmaterial, pero de reconocida importancia estratégica: conocimiento del mercado; capacidades y recursos para el desarrollo de productos; equipo humano con determinadas habilidades, actitudes, experiencias, conocimientos; reglas y políticas de trabajo; sistemas de información y bases de datos específicas; relaciones con otras organizaciones y entidades. Estos son ejemplos de aquellos bienes, de difícil imitación pero que hacen parte del capital que permite a las organizaciones diferenciarse y construir ventajas competitivas. La literatura internacional coincide en denominar a todos estos bienes como «capital intelectual y uno de los retos de las organizaciones es hacer que este capital se traduzca en factores que producen beneficios tangibles.

### **3.3.3.1 Características de la gestión de capital intelectual**

Para Villafañe J. (2012, pág. 101), existen numerosas evidencias empíricas que demuestran que los recursos intangibles de las empresas – la marca, la reputación corporativa, el capital intelectual o la responsabilidad corporativa – son una de sus principales fuentes de valor. La razón que explica este hecho hay que buscarla en los procesos de indiferenciación de la oferta comercial provocados por la saturación de los mercados de bienes y servicios. Hoy en día lo funcional, lo que el marketing clásico consideraba estratégico, tiene cada vez menor poder de diferenciador. Por el contrario, lo emocional, resulta cada vez más decisivo a la hora de explicar los procesos electivos de todos los stakeholders de las empresas. Para que los recursos intangibles generen valor para las empresas es necesario gestionarlos de acuerdo a modelos que a veces resultan ciertamente sofisticados. La evaluación y la gestión

de los intangibles empresariales – ambos hechos son inseparables constituyen en la actualidad uno de los retos más atractivos del management empresarial en los países desarrollados.

Como menciona Volpentesta J, Chahín T, Alcaín M, Nievas G, Spinelli H, Cordero M y Greco P. (2014, pág. 66), sobre una muestra de veinticinco empresas que actúan en territorio argentino y que manifiestan tener con la sociedad un compromiso que va más allá de la obtención de utilidades para sus accionistas, esta investigación ha procurado

- 1) Indagar acerca de los mecanismos administrativos (comunicacionales, procedimentales, organizativos y estructurales) que ellas adoptan para poder diferenciar, escuchar y traducir las voces de sus stakeholders en acciones concretas, con el fin de satisfacer los requerimientos de los mismos,
- 2) Inquirir si esos mecanismos responden a propuestas provenientes de organizaciones que tienen formulaciones de modelos al respecto o si son desarrollos originales surgidos de la cultura y las características de gestión de la propia empresa y
- 3) Evaluar la efectividad de dichos mecanismos a través de la incorporación concreta de los requerimientos de los stakeholders en la visión, misión, objetivos, políticas y estrategias de las empresas, analizando la congruencia o discrepancia de lo que la empresa manifiesta y lo que ella hace realmente.

Según Blanco C. (2013, pág. 23), se considera aquí a esta ciencia en construcción en la cual docentes, gerentes y administradores necesitan compartir el saber, característica fundamental de la sociedad del conocimiento, como base para crear empresas innovadoras y vanguardistas. Al conocimiento desarrollado y poseído por el hombre se le denomina capital intelectual y en su rol habilitador, tecnologías de información y comunicación. Esto da lugar a una realidad tridimensional, conocimiento, capital intelectual y tecnologías de información y comunicación (TICs), en la que estos conceptos se relacionan de una forma inextricable. Su interacción ha permitido la rápida difusión y expansión del conocimiento mediante la formación de redes sobre las que luego se hará una

referencia más completa, ofreciendo una visión gerencial de la rapidez con que estas redes se amplían y ayudan a potenciar el Capital Intelectual de las organizaciones empresariales, y destacar el interés que esta práctica gerencial despierta en las empresas competitivas.

### **3.3.4 Sector Económico Terciario**

Para Cantú G (2003, pág. 210), es el conjunto de actividades que aunque no producen bienes tangibles son de gran importancia en el funcionamiento del sistema económicos de un país determinado, están clasificadas en cuatro grandes divisiones o subsectores:

- Comercio
- Transporte y comunicaciones
- Servicios financieros de administración y alquiler de bienes muebles e inmuebles
- Servicios comunales y sociales

Como Carmona A. (1989, pág. 145), menciona reúne actividades que debido a la diversidad y heterogeneidad de las misma muestran un desarrollo desigual e incluso contradictoria aunque en conjunto existe una tendencia hacia el aumento de la capacidad de ocupación del mismo que le lleva en la sociedades plenamente industrializadas a ser el sector económico que emplea a mayor número de trabajadores su propia heterogeneidad muestra en algunas actividades pérdida de empleo sobre todo en aquellas dedicadas a los servicios personales en cambio las que satisfacen la demanda de bienes producidos por la agricultura y la industria (transporte y comercio) las que producen demandas de servicios para el individuo pero dirigidos hacia la sociedad y las que ofrecen variadas atenciones como el caso de la administración pública convierten a dicho sector en una variable esencial para conocer el nivel de vida de un país.

Como menciona Quezada P. (2017), las empresas del sector terciario, se brindan a satisfacer las distintas necesidades de las personas. Se dedicada exclusivamente a

la organización y distribución de lo que producen los otros dos sectores, se encuentra conformado por varias áreas como: financieras, turismo, hotelería, telecomunicaciones, transporte, comunicación, comercio, cultura, tecnologías de la información, área para mejorar la calidad de vida de la sociedad, en materia de función y administración pública.

Según Merino M. (2011), es el sector económico que incluye las actividades que no producen bienes materiales, sino que prestan servicios a la población. La variedad de actividades del sector terciario incluye la educación, la cultura, la sanidad, el comercio, el transporte, la banca, etc. Sirve para mejorar la calidad de vida de las personas, en la actualidad El sector terciario ha sido el último sector en desarrollarse, pero a la vez, es el que actualmente ha adquirido mayor importancia, sobre todo en los países ricos.

### **3.3.5 Servicios Cooperativos**

Según Red Nacional de Protección al Consumidor (2018), los consumidores tienen derecho a que se les protejan sus intereses como asociados de las organizaciones solidarias, las cuales corresponden entre otras a cooperativas de ahorro y crédito, fondos de empleados y asociaciones mutuales.

Para Bakaikoa A, Etxezarreta E y Morandeira J. (2013, pág. 151), las organizaciones en general a lo largo de su existencia experimentan un proceso de degeneración de los principios por los cuales fueron creadas. Lo mismo que ocurre a las organizaciones pertenecientes a la economía social, existiendo abundante literatura explicando este fenómeno degenerativo de las empresas de la economía social se están dando varios casos en los que se busca regenerar dichas empresas, mayoritariamente cooperativas, tratando de implementar y restablecer los principios y valores por las que fueron creadas, además son empresas de la economía social de envergadura.

Como menciona Ressel A y Coppini V. (2012, pág. 2), las organizaciones de la economía social, en particular las cooperativas, están siendo reconocidas socialmente como un pilar fundamental para cubrir ciertas necesidades que aquejan

a la población. Se tratará de analizar las organizaciones que forman parte de la economía social, tratando de detectar los rasgos que las identifican o diferencias de otras empresas. También se plantea la importancia del Balance Social Cooperativo como parámetro de medición, tanto interno como externo, a fin de dar a conocer los valores y principios que las caracterizan, el Balance Social surge así como una herramienta de medición y de gestión. La presentación del Balance Social relacionado a las necesidades socio laborales con los trabajadores; en las organizaciones cooperativas no se cuenta con la obligación legal para su confección. Analizando el impacto de la implementación del Balance Social en las organizaciones cooperativas con el objeto de difundir esta práctica al movimiento cooperativo.

Como menciona Mari A y Pilar M. (2015, pág. 2), el papel del socio en la cooperativa de un colaborador es diferente al de un socio de una sociedad de capital, lo que tiene que reflejarse en el tratamiento fiscal de los ingresos que obtiene de la cooperativa. Para que las cooperativas de trabajo asociado funcionen correctamente, es necesario que el tratamiento fiscal de las cooperativas y de sus miembros sea adecuada a su naturaleza y operativa. La caracterización de impuestos de los ingresos obtenidos por el miembro de la cooperativa como ingresos derivados del capital o del trabajo, su valoración y el tratamiento correspondiente en la cooperativa, determina la asignación de los ingresos fiscales obtenidos por la cooperativa. Tanto la ley contable como la normativa fiscal afectan a su tratamiento tributario. Este régimen debe contraponerse con el de las sociedades laborales, que son una forma jurídica autóctona española y que constituye la sociedad de capital más parecida a la cooperativa de trabajo con los distintos modelos de tratamiento fiscal de las rentas obtenidas por los socios de trabajo y sus efectos en el rendimiento de la cooperativa, o de la sociedad laboral.

### **3.3.6 Competitividad**

Como lo mencionan Pérez S; Macías E; Rosiles L y León C. (2014, pág. 82), aunque podría pensarse que la competitividad es un fenómeno reciente ligado a la globalización, a decir de Hernández Laos (2000), se han encontrado como sus

antecedentes el concepto de ventaja absoluta propuesto por Adam Smith en 1776 y a la teoría de la ventaja competitiva propuesta por David Ricardo en 1887. Con el transcurso del tiempo se ha buscado definir qué es competitividad, sin embargo a decir de Hernández Laos (2000), “no existe una definición universalmente aceptada de competitividad” (p. 23). El World Economic Fórum a través del Global Competitiveness Report, un indicador de competitividad muy difundido internacionalmente, ha definido a la competitividad como “el grupo de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país.” (Sala-I-Martin, Blanke, Hanouz, Geiger y Mía, 2009, 4). Algunos otros estudiosos del tema han definido a la competitividad como “el motor del crecimiento, progreso económico y social” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2001).

Para Flores B y González F. (2012, pág. 85), en las últimas décadas, se ha presentado una gran variedad de trabajos orientados al estudio de la competitividad, los cuales requieren ser abordados desde muy diversas perspectivas: el análisis financiero, el de mercado y el sistemático. Se han hecho estudios micro y macroeconómicos. El análisis de la competitividad de las PyMES es complejo y constituye un reto para proponer nuevas metodologías fáciles de implementar que permitan su adecuado estudio y que garanticen buenas soluciones, se realiza un trabajo empírico que permite conocer nuevos conocimientos para su potenciación y desarrollo, en el corto y largo plazo.

Como menciona Gallego M. (2012, pág. 86), en las distintas fases de este proceso, las acciones estarán orientadas a identificar cuáles son las competencias que deben estar presentes en quien ejecute el cargo para asegurar un desempeño sobresaliente desde un principio (competencias de diferenciación) y poder garantizar que desde la ejecución misma de la tarea los resultados estén alineados con las estrategias del negocio, como complemento de este proceso está el diseño de los perfiles ocupacionales que hacen referencia a las características personales que deben tener el candidato para garantizar la ejecución tal como lo establece el cargo diseñado en una adecuada relación de complementación. Es el cargo diseñado en una adecuada relación de complementación. En el caso por ejemplo de un cargo cuyo factor crítico de éxito sea la constante innovación, se requiera para garantizar su ejecución

una persona que posea como competencias por ejemplo, la creatividad y la orientación al logro entre otras; características que sabe, no se logran a través de programas de capacitación o que en el evento de lograrlo parcialmente, nunca le permitan un desempeño tan sobresaliente como quien posee estas características naturalmente. Contrasta con el concepto tradicional el cual ha partido de creer que todas las personas con un buen entrenamiento lograrán iguales resultados.

#### **3.3.6.1 Desarrollo de la competitividad**

Para Múnera A, Bermúdez G, y Restrepo V. (2013, pág. 99), la creación de empresas, ha adquirido relevancia en los últimos años al convertirse en el instrumento para contrarrestar los índices de desempleo en el país. El esfuerzo del estado colombiano por promover la actividad emprendedora. Las operaciones empresariales inciden directamente en el desarrollo económico, niveles en este sentido, en razón a los bajos estándares de innovación tecnológica, de investigación y desarrollo, que redundan en productos con poco valor agregado y por tanto en limitaciones de productividad y de competitividad de las empresas. Finalmente, existe otro factor que repercute de manera negativa en el desarrollo económico social del país: la informalidad de muchas empresas, configurada en prácticas ilegales. Aspectos serán analizados con algún grado de detalle en este documento.

#### **3.3.6.2 Tipos de competitividad**

Para Miranda J. (2015, pág. 59), en ese contexto global, quienes compiten, como lo señala el Gurú empresarial Michael Porter, no son ya los países, (basados en las ventajas comparativas entre sus riquezas nacionales) sino las empresas, basa en la eficiencia y la productividad como nuevos valores corporativos que definen el ser competitivo. De ahí que la competitividad deba mirarse hoy desde dos ángulos complementarios: El de las naciones y sus procesos de integración supranacional, y el de las empresas; y vincularse estratégicamente a la sociedad del conocimiento, para su constante fortalecimiento e incremento dentro de los sectores productivos y también dentro de sus agentes indirectos, como son los centros de investigaciones.

Como menciona Perles J, Ramón A y Sevilla M. (2014), la cuota de mercado es el indicador más difundido para el análisis de la competitividad empresarial para todo tipo ya sean de bienes y servicios. Sin embargo, su uso en turismo está sometido a

una amplia controversia, especialmente cuando el objeto de estudio es la competitividad de los destinos turísticos. Ello es debido a que objetivos de maximización de esta variable en la planificación, pueden conllevar la implementación de políticas de crecimiento comprometedoras de la sostenibilidad económica y ambiental de los citados destinos. Teniendo en cuenta estas consideraciones, en el presente trabajo se discute el uso, validez y limitaciones de la cuota de mercado como indicador de la competitividad de los destinos turísticos.

### **3.3.6.3 Nivel estructural de competitividad**

Para Pinzón L. (2015), la competitividad y la internacionalización son dos conceptos que aparecen frecuentemente interrelacionados para ser competitivas cuando se plantea el interrogante de si las empresas se internacionalizan para ser competitivas o si buscan ser competitivas para poderse internacionalizar. También es frecuente la reflexión respecto al papel que le cabe a los estados y a las empresas como actores principales de ambos procesos que existen entre empresas y Estados para consolidar un entorno favorable a la competitividad y a la internacionalización, con diversas conceptualizaciones respecto a la competitividad, el enfoque macro y micro de la competitividad y otros elementos asociados a los enfoques de competitividad estructural y competitividad sistémica.

## **3.4. Planteamiento de la hipótesis**

El capital humano contribuye al desarrollo competitivo de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua en el segmento 2.



## **4. METODOLOGÍA.**

### **4.1 Enfoque**

Para Calderón J y Alzamora de los Godos L (2010, págs. 45-46) “las variables independientemente de su aspecto estadístico, las variables son: cualidades, propiedades, características o conjunto de ellas que asumen distintos valores intra e inter unidades de observación.”

El presente proyecto de investigación abarca un enfoque cuantitativo, porque se asignaron valores numéricos para poder realizar la tabulación de los datos recolectados, y de esta manera interpretar de una manera técnica los resultados obtenidos.

### **4.2. Tipo de Investigación**

#### **4.2.1. Investigación documental**

Para Arias F. (2012) la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. Las principales fuentes de información en este tipo de investigación son: documentos escritos (libros periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias escritas, etc.), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etc.) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc.).

#### **4.2.2. Investigación descriptiva**

Según Tamayo M. (2004, pág. 46), comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente sobre las realidades de hecho, y su características fundamentales es la de presentarnos una interpretación correcta.

### **4.2.3. Investigación de campo**

Como menciona Soriano R. (2006, pág. 116), recopila información procedente de la observación y de los informantes claves, se utiliza generalmente una libreta de campo donde se extraen las notas para resumirlas y concentrarlas en fichas de trabajo con el fin de facilitar el manejo de la información. Para concentrar la información proveniente de la observación directa es necesario emplear fichas de trabajo para observación en las que se coloca en la parte superior izquierda el tema o variable de guía de observación y de bajo el indicador o ítem de la variable que se investiga.

### **4.3. Modalidad básica de la investigación**

Según Herrera (2004, pág. 95) manifiesta: “La investigación de campo, es el estudio sistemático de los hechos el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.”

Este tipo de investigación revela información de tipo primario, ya que, tiene contacto directo con la realidad, al realizarse en el lugar de los hechos, lo cual permite recolectar y registrar sistemáticamente información referente al problema de estudio.

Por tal razón se emplearon algunas técnicas como: la observación directa, que permitió analizar las actividades, procesos técnicos y operativos que se realizan en la organización.

La técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, que se aplicó a las personas involucradas en el tema planteado.

#### **4.3.1. Encuesta**

Casas J, Repullo J y Donado J (2003, pág. 2), permite aplicaciones masivas que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras.

#### 4.3.2. Cuestionario

Bula R. (2015, pág. 150), es el instrumento de la técnica de Encuesta que permite de manera organizada y estructura la recogida de datos. En su diseño, las preguntas (características a medir) son elaboradas con cuidado operacionalizando las variables objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario son los indicadores de la investigación.

#### 4.4. Población

Nuestra población de estudio son las cooperativas del segmento dos de la provincia de Tungurahua.

#### 4.5. Muestra

El proyecto de investigación tiene una población de estudio y para calcular la muestra se usa la fórmula de Béjar (2010):

- n** = Tamaño de la muestra.  
**N** = Tamaño del universo (o de la población).  
**p** = Probabilidad de ocurrencia (homogeneidad del fenómeno, porcentaje de respuestas viables o confiables, generalmente  $p = 0.5$ ).  
**q = 1-p** = Probabilidad de no ocurrencia (respuestas no fiables).  
**ME** = Margen de error o precisión admisible con qué se toma la muestra (generalmente se elige del 0.01 al 0.15) el más usual es 0.05.  
**NC** = Nivel de confianza o exactitud con qué se generaliza los resultados a la población.

Una forma de plantear MC y NC es en porcentajes ME + NC es decir: ME= 5% =0.05; o sea al 95% de confianza, NC=1.96

$$n = 168.065$$

$$n = \mathbf{168}$$

**Tabla 3**  
Cooperativas del segmento dos muestra

<b>Código Organización</b>	<b>Ruc</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Segmento</b>	<b>Acuerdo Ministerial</b>	<b>Número de colaboradores</b>
778	1890124077001	Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Pastaza	Segmento 2	01815	29  26  17  39  56
780	1890142679001	Cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda.	Segmento 2	006-DPT-C-2007	
797	1891709591001	Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.	Segmento 2	001-SDRCC	
800	1891710255001	Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.	Segmento 2	002	
801	1891710328001	Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.	Segmento 2	06432	

**Fuente:** SEPS (2017)  
**Elaborado por:** Jenny Gallo

#### **4.6 Validación del instrumento de recolección de la información.**

##### **Coefficiente Alfa de Cronbach**

Según Cárdenas S. (2012) El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del

instrumento subyacente. Este resultado muestra la utilidad del análisis de fiabilidad para incrementar la fiabilidad eliminando preguntas del examen. Este resultado sugiere que la fiabilidad de un examen está en gran medida condicionada por la naturaleza de las escalas de las preguntas. Sin lugar a dudas es preferible homogeneizar las preguntas en cuanto a su escala, pues de esta manera no se afecta la validez del examen (no disminuye el área explorada). En fin, el análisis de fiabilidad constituye una herramienta útil para incrementar la precisión de los exámenes, y se recomienda en primer término que todas las preguntas tengan la misma escala de medición y se analicen detenidamente aquellas con valores negativos.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de las preguntas

$S_T^2$ : Varianza de la suma de las preguntas

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach



## 5. RESULTADOS.

### 1. ¿La cooperativa cuenta actualmente con un procedimiento de selección de personal bien definido?

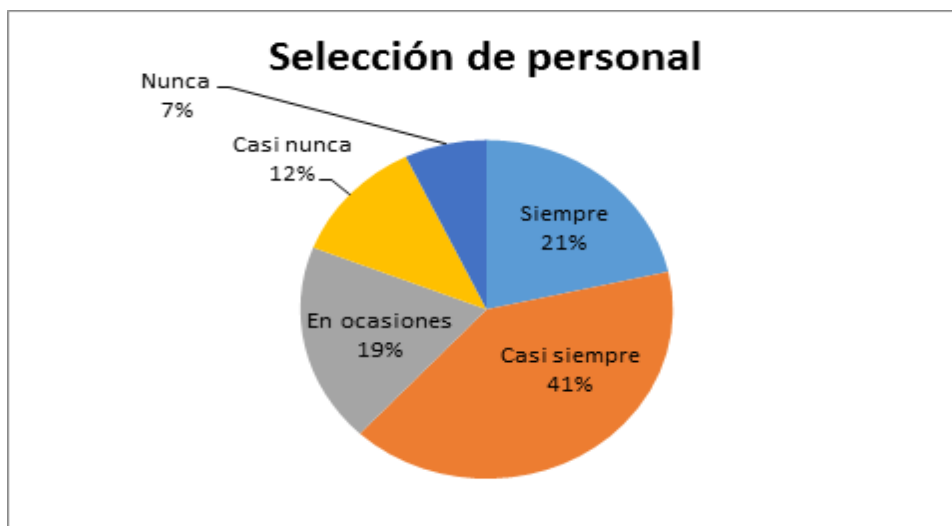
Tabla 5.- Selección de personal

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	36	21%
Casi siempre	68	40,5%
En ocasiones	32	19%
Casi nunca	20	12%
Nunca	12	7%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 4.- Selección de personal



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.-** De las 168 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, en su mayoría con el 68 que representan el 41% manifestaron que casi siempre la cooperativa cuenta con un procedimiento de selección de personal bien definido y mientras que el 36 que representa el 21% indicaron que siempre.

**Interpretación.-** En base a las respuestas obtenidas la mayoría de las personas indicaron que la cooperativa cuenta con un procedimiento para la selección del personal siendo importante para la entidad financiera para tener un mejor funcionamiento.

## 2. ¿En los procedimientos de selección se consideran las competencias de los postulantes, como conocimientos, destrezas y habilidades?

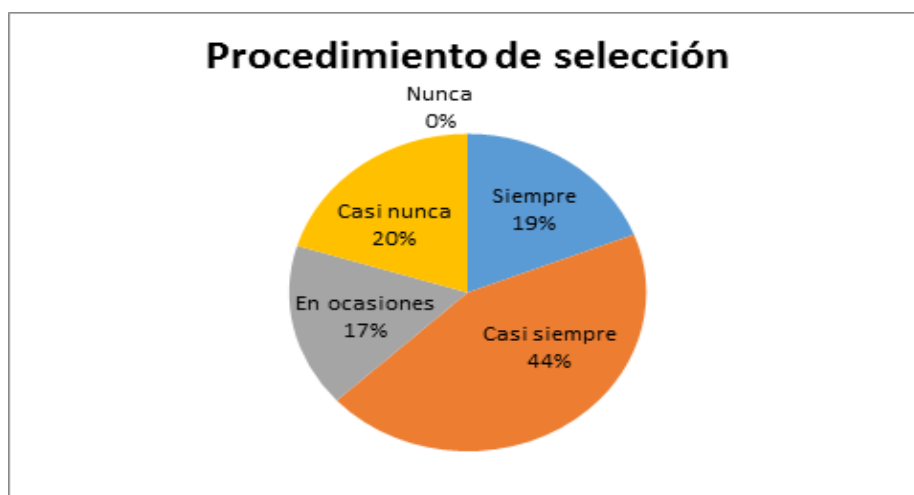
Tabla 6.- Procedimiento de selección

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	32	19%
Casi siempre	74	44%
En ocasiones	28	17%
Casi nunca	34	20%
Nunca	0	0%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 5.- Procedimiento de selección



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.** – Con las 168 personas a las cuales se les hizo la encuesta, 74 que representan el 44% responden que casi siempre en los procedimientos de selección se consideran las competencias de los postulantes, como conocimientos, destrezas y habilidades y con un 34 que representan el 20% mencionaron que casi nunca realizan este procedimiento.

**Interpretación.** – Nos podemos dar cuenta que los encuestados indicaron que casi siempre se realizan los procedimientos de selección en los cuales se consideran las competencias de los postulantes, como conocimientos, destrezas y habilidades dependiendo de las actividades realizadas, para un buen funcionamiento de la empresa y notar la capacidad de cada postulante posee.



### 3. ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus colaboradores?

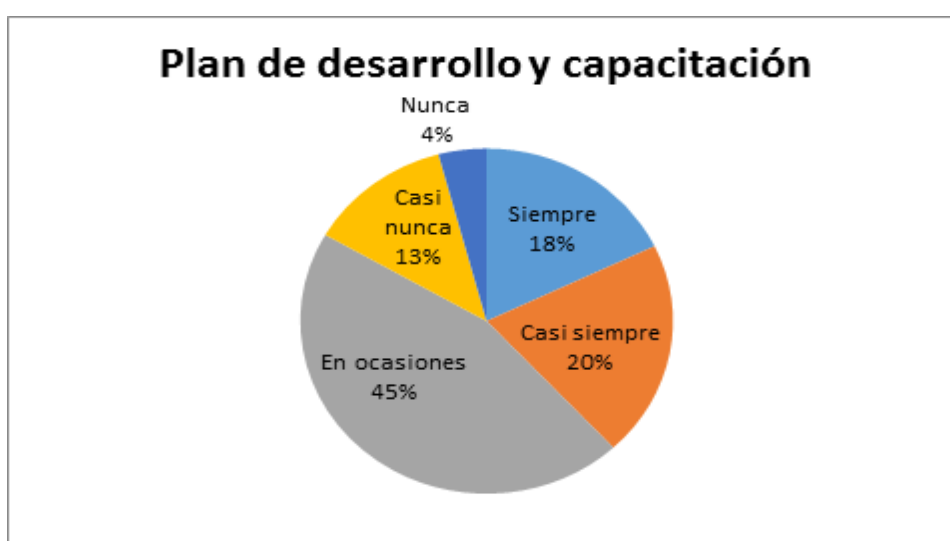
Tabla 7.-Plan de capacitación y desarrollo

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	30	18%
Casi siempre	34	20%
En ocasiones	76	45%
Casi nunca	21	13%
Nunca	7	4%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 6.- Plan de capacitación y desarrollo



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.-** Mediante las 168 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 76 que representan el 45%, mencionan que en ocasiones la cooperativa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus colaboradores y 34 que representan un 20% las personas señala que casi siempre la cooperativa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus colaboradores.

**Interpretación.-** En las encuestas aplicadas las personas mencionaron que la cooperativa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus colaboradores el cual lo utilizan para obtener una mejor formación de cada uno de los participantes para que cada vez se vayan volviendo más dependientes de los temas establecidos en la entidad financiera.

#### 4. ¿Los contratos de trabajo se ajustan a las disposiciones legales?

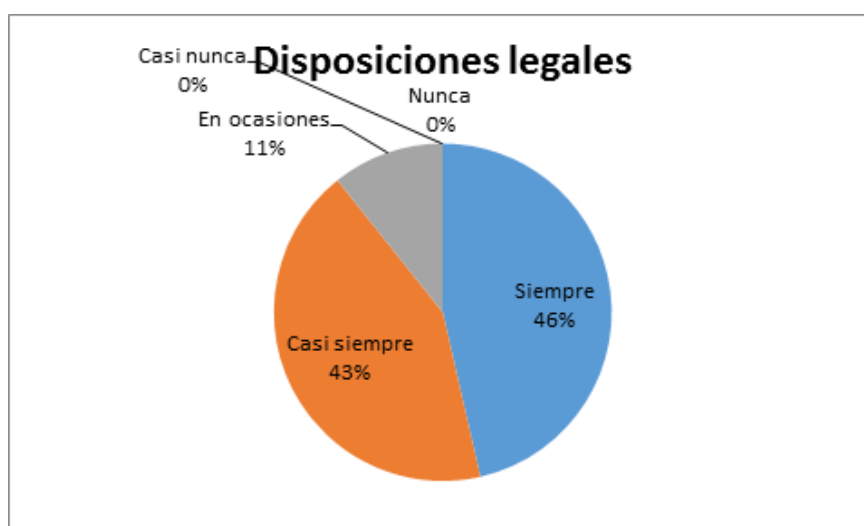
Tabla 8.- Disposiciones legales

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	78	46%
Casi siempre	72	43%
En ocasiones	18	11%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

Gráfico 7.- Disposiciones legales



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.** – Las 168 personas a las cuales se les realizó la encuesta, 78 que representan el 46% mencionaron que siempre los contratos de trabajo se ajustan a las disposiciones legales, 72 persona que representan un 46% señalan que casi siempre y el 11 que representa el 18% dicen indicaron que en ocasiones.

**Interpretación.** - En los resultados obtenidos para la mayoría de personas mencionan que siempre los contratos de trabajo se ajustan a las disposiciones legales beneficiando a las personas que requieren en el momento de realizar sus préstamos o convenciones.

## 5. ¿La cooperativa cuenta con personal administrativo altamente capacitado?

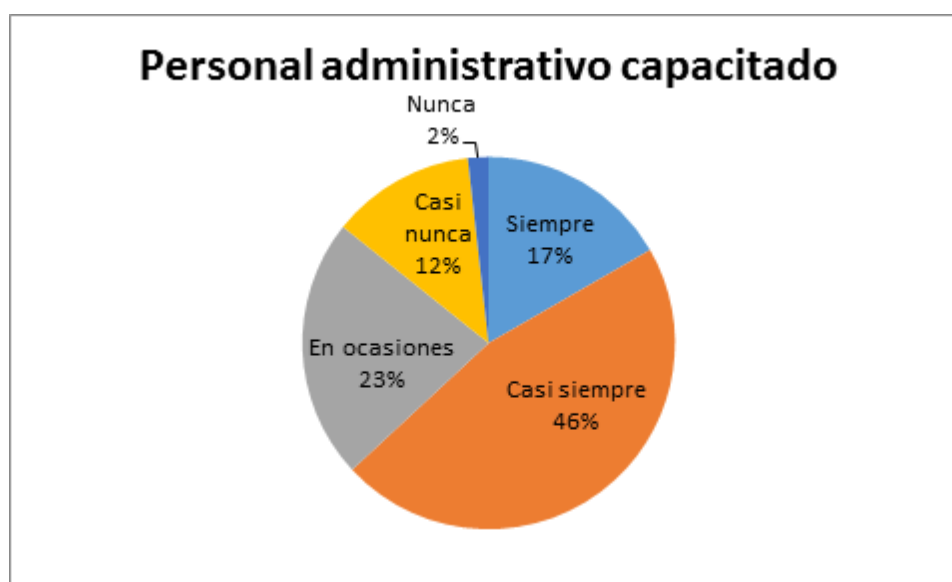
Tabla 9.- Personal administrativo capacitado

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	28	17%
Casi siempre	78	46%
En ocasiones	38	23%
Casi nunca	21	12.5%
Nunca	3	2%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

Gráfico 8.- Personal administrativo capacitado



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** A las 168 personas a las cuales se les hizo la encuesta, 78 que representa el 46% manifestaron que casi siempre la cooperativa cuenta con personal administrativo altamente capacitado y 38 personas que representan 23% sugieren que en ocasiones la cooperativa cuenta con personal administrativo altamente capacitado.

**Interpretación.-** En la encuesta realizada respondieron que el personal administrativo altamente capacitado el cual es utilizado para una mejor atención al cliente con un buen principio de información útil el cual ayuda a los clientes con sus requerimientos, inquietudes y consultas.

**6. ¿Dentro de los parámetros de evaluación del desempeño profesional, considera usted que es necesario evaluar las competencias de sus colaboradores?**

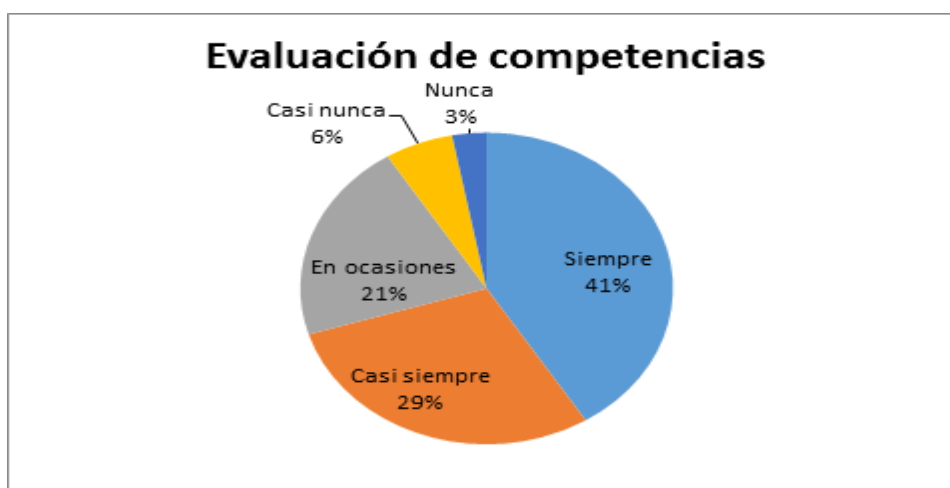
**Tabla 10.-** Evaluación de competencias

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	69	41%
Casi siempre	49	29%
En ocasiones	35	21%
Casi nunca	10	6%
Nunca	5	3%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 9.-** Evaluación de competencias



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.** – Como indican 168 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 69 que representan el 41% manifestaron que siempre los parámetros de evaluación del desempeño profesional son necesarios para la evaluar de las competencias de sus colaboradores y 49 personas que representa un 29% señalaron que casi siempre los realizan.

**Interpretación.** - En base a las respuestas obtenidas las personas mencionaron que casi siempre se realizan los parámetros de evaluación del desempeño profesional los cuales son necesarios para la evaluar las competencias de sus colaboradores y mantener un buen funcionamiento de la institución financiera donde puedan colaborar adecuadamente en la parte que realizan su trabajo.

## 7. ¿Las remuneraciones se cancelan oportunamente?

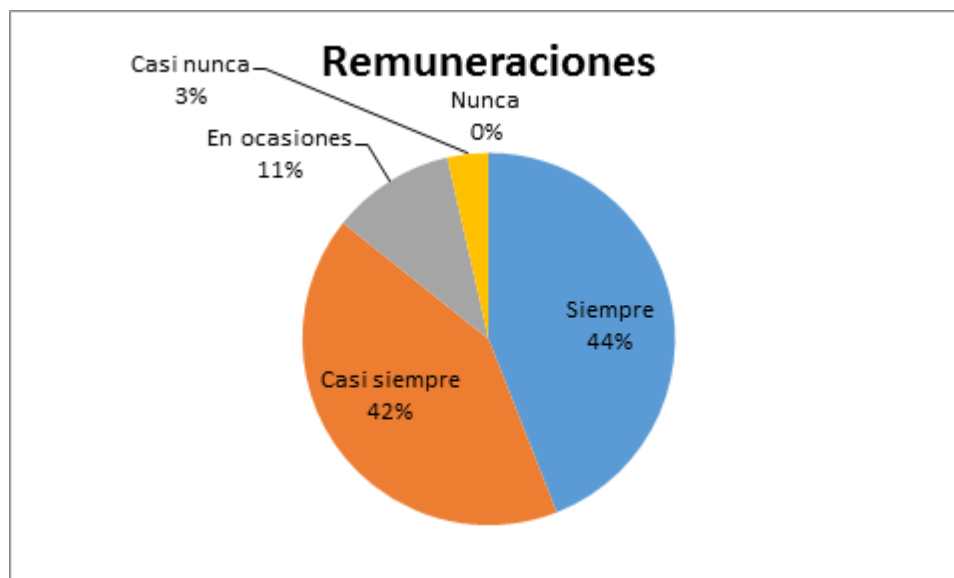
Tabla 11.- Remuneraciones

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	74	44%
Casi siempre	70	42%
En ocasiones	18	11%
Casi nunca	6	4%
Nunca	0	0%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 10.- Remuneraciones



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.-** Las 168 personas a las cuales se realizaron la encuesta, 74 que representan el 44% mencionaron que siempre las remuneraciones se cancelan oportunamente y 70 personas que representan un 42% mencionan que casi siempre se cancelan las remuneraciones oportunamente.

**Interpretación.-** En los resultados obtenidos la mayoría de las personas mencionaron que las remuneraciones se cancelan oportunamente a tiempo para obtener una mejor calidad de los servicios y actividades realizadas en la entidad financiera con sus trabajadores.

## 8. ¿Se siente satisfecho con las prestaciones que la institución le otorga?

Tabla 12.- Satisfacción en la institución

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Muy satisfecho	15	9%
Satisfecho	25	15%
Medianamente satisfecho	40	24%
Algo satisfecho	58	35%
Nada satisfecho	30	18%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 11.- Satisfacción en la institución



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.-** Mediante las 168 personas a cuales se les hizo la encuesta, 58 que representa el 35% manifestaron que se siente algo satisfechos con las prestaciones que la institución le otorga y 40 personas que representan 24% mencionan que se hallan medianamente satisfechos.

**Interpretación.-** La encuesta realizada a los beneficiados indicó que se encuentran algo satisfechos con las prestaciones que la institución les hace, ya que no posee con una buena información financiera donde no les permite realizar una evaluación de las condiciones como se realizan los trámites financieros.

## 9. ¿La institución aplica instrumentos de evaluación, con indicadores para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores?

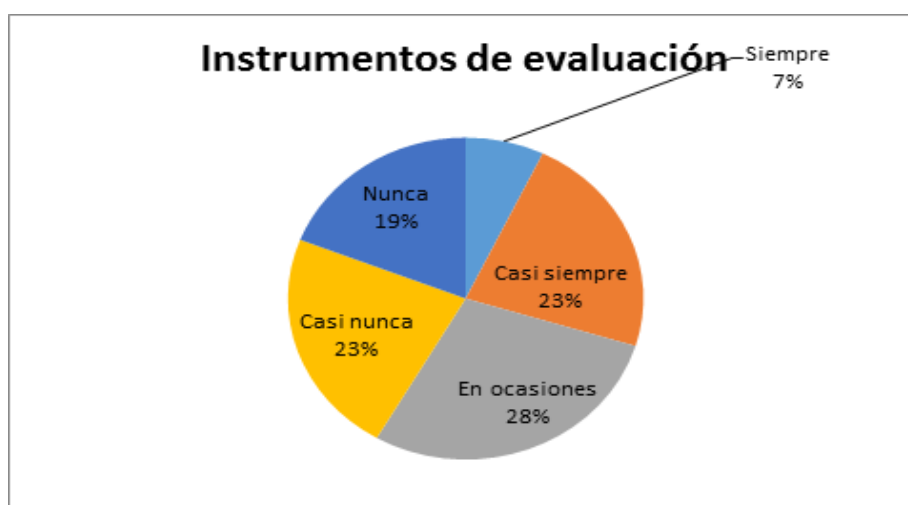
**Tabla 13.-** Instrumentos de evaluación

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	12	7%
Casi siempre	38	23%
En ocasiones	48	29%
Casi nunca	38	23%
Nunca	32	19%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 12.-** Instrumentos de evaluación



**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Con la encuesta realizada a 168 personas, 48 que representan el 29% manifestaron que en ocasiones la institución aplica instrumentos de evaluación, con indicadores para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores y con un empate el 38 que representa el 23% señalaron que casi siempre y casi nunca la institución aplica instrumentos de evaluación, con indicadores para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores

**Interpretación.-** Con las respuestas obtenidas las personas mencionaron que en ocasiones la institución aplica instrumentos de evaluación para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores siendo importante para poder tener un progreso financiero con los principios establecidos de cada uno de sus integrantes obteniendo un mejoramiento en la institución.

### 10. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un código de ética?

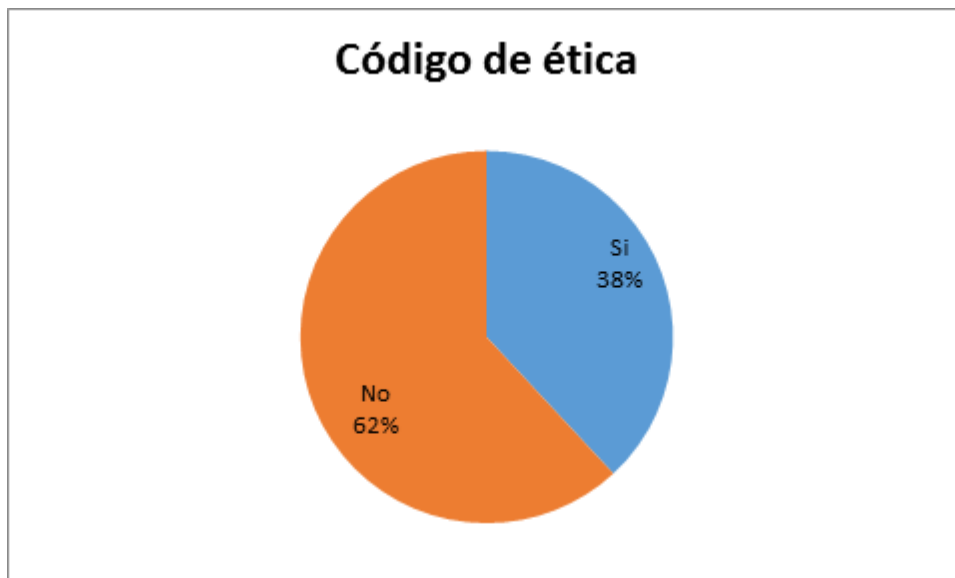
Tabla 14.- Código de ética

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	64	38%
No	104	62%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 13.- Código de ética



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.-** De las 168 personas a las cuales se les efectuó la encuesta, 64 que representan el 38% manifestaron que la institución si cuenta con un código de ética y el 104 que representan el 62% mencionaron que la institución no cuenta con un código de ética.

**Interpretación.-** Con las respuestas obtenidas se observa que la mayoría de las personas mencionaron que la institución no cuenta con un código esto le permite a la entidad establecer sus diferentes puntos de vista sobre la conducta de los trabajadores para que ayuden al desempeño de la organización.



**11. ¿Considera usted necesario capacitarse en temas relacionados al fortalecimiento de valores éticos?**

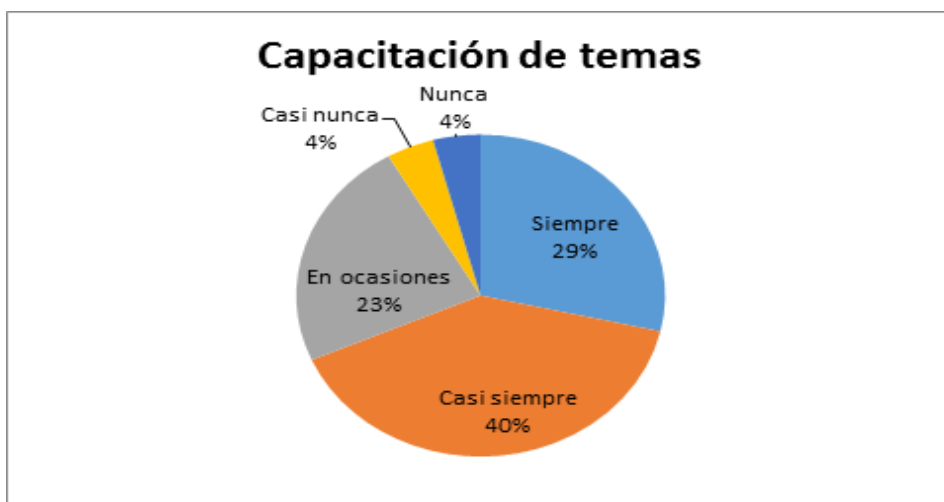
**Tabla 15.-** Capacitación de temas

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	48	29%
Casi siempre	67	40%
En ocasiones	39	23%
Casi nunca	7	4%
Nunca	7	4%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 14.-** Capacitación de temas



**Fuente:** Tabla 16

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Con las 168 personas se les hizo la encuesta, 67 que representa el 40% manifestaron que casi siempre es necesario capacitarse en temas relacionados al fortalecimiento de valores éticos y el 48 que representa el 29% indicaron que siempre hay capacitaciones.

**Interpretación.-** En la encuesta realizada se manifiestan que es necesario capacitar en temas relacionados al fortalecimiento de valores éticos a las personas para tener un desarrollo y beneficios de cada persona obteniendo experiencia en el entorno del trabajo donde es una base significativa y necesaria para el desempeño financiero de la entidad con los diferentes procedimientos para su desarrollo.

**12. ¿Considera que la comunicación dentro de la institución fortalece las relaciones interpersonales promoviendo la resolución de conflictos estimulando la satisfacción laboral?**

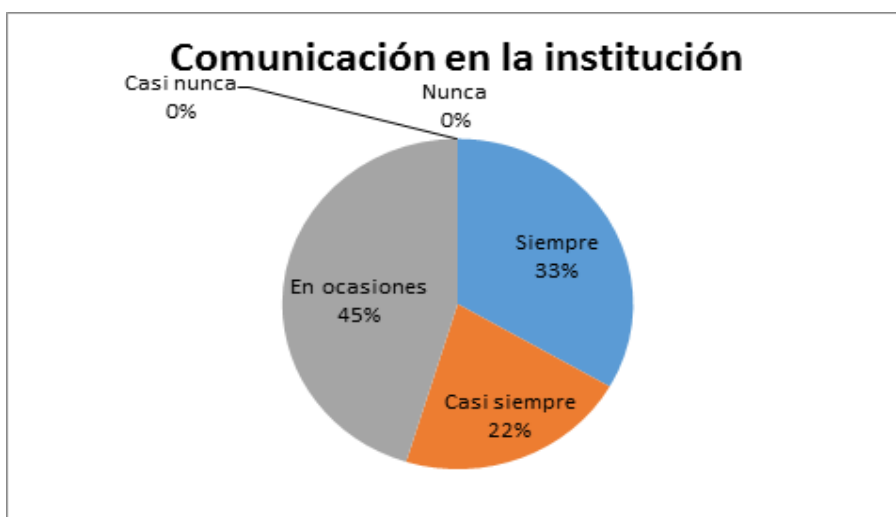
**Tabla 16.-** Comunicación en la institución

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	56	33%
Casi siempre	36	21%
En ocasiones	76	45%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 15.-** Comunicación en la institución



**Fuente:** Tabla 17

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Como indican las 168 personas se les hizo la encuesta, 56 que representa el 33% manifestaron que siempre la institución fortalece las relaciones interpersonales promoviendo la resolución de conflictos estimulando la satisfacción laboral y 36 personas que representan el 21% indicaron que casi siempre.

**Interpretación.-** Con la encuesta realizada la mayoría de la personas manifestaron que es en ocasiones la institución cumple las relaciones interpersonales, donde se interviene con la comunicación y la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y poder compartirlos con los demás.

**13. ¿Cree usted que las relaciones entre compañeros de trabajo se basan en el respeto y cooperación?**

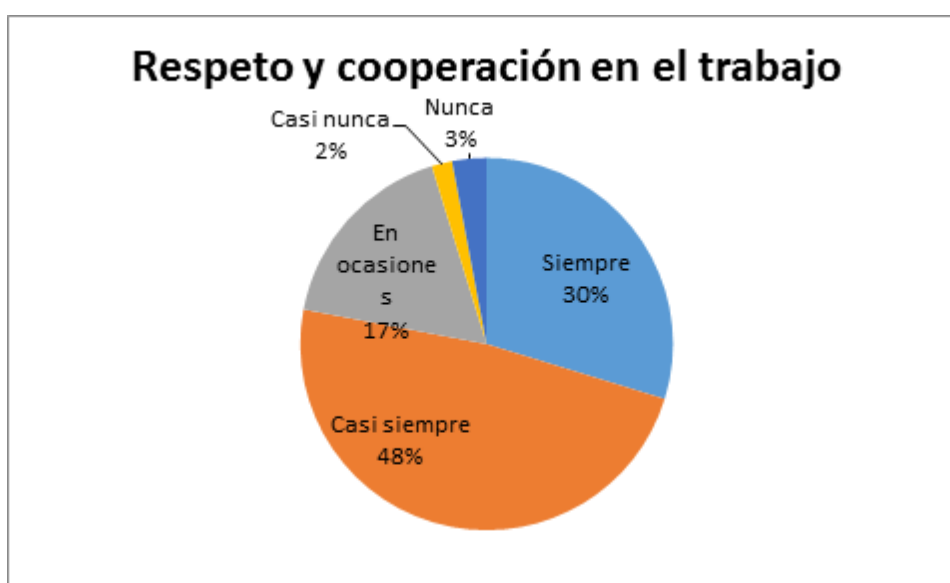
**Tabla 17.-** Respeto y cooperación en el trabajo

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	50	30%
Casi siempre	81	48%
En ocasiones	29	17%
Casi nunca	3	2%
Nunca	5	3%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 16.-** Respeto y cooperación en el trabajo



**Fuente:** Tabla 18

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Las 168 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 81 que representan el 48%, mencionaron que casi siempre las relaciones entre compañeros de trabajo se basan en el respeto y cooperación y el 50 que representan el 30% señalaron que siempre las relaciones entre compañeros de trabajo se basan en el respeto y cooperación.

**Interpretación.-** La mayoría de las personas mencionan que las relaciones entre compañeros de trabajo se basan en el respeto y cooperación, siendo necesario para un mejor rendimiento de la entidad con principios establecidos para el respeto hacia los compañeros sin algún resentimiento en el área de trabajo.

**14. ¿En la empresa se realizan actividades orientadas al bienestar de los colaboradores creando condiciones para su desarrollo integral, promoviendo la participación?**

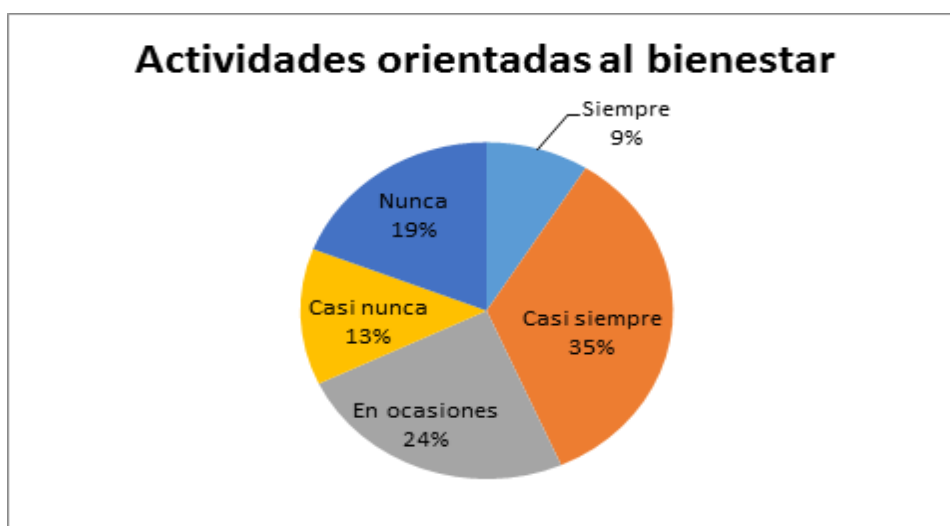
**Tabla 18.-** Actividades orientadas al bienestar

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	15	9%
Casi siempre	58	35%
En ocasiones	41	24%
Casi nunca	22	13%
Nunca	32	19%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 17.-** Actividades orientadas al bienestar



**Fuente:** Tabla 19

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Se realizó a 168 personas la encuesta, 58 que representan el 35% manifestaron que casi siempre en la empresa se realizan actividades orientadas al bienestar de los colaboradores creando condiciones para su desarrollo integral, promoviendo la participación y 41 personas que representa un 24% señalaron que en ocasiones se realizan las actividades orientadas.

**Interpretación.-** En base a las respuestas obtenidas se observa que la mayoría de las personas mencionaron que en la empresa realiza actividades orientadas al bienestar de los colaboradores para su desarrollo integral donde siguen un procedimiento el cual debe alcanzar la entidad financiera para obtener una visión integrada, donde se tiene la responsabilidad de cumplir con un objetivo específico.

**15. ¿En la institución se fortalecen los valores, la confianza en sí mismo, la creatividad, favoreciendo en el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas y objetivos?**

**Tabla 19.-** Valores en la institución

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	12	7%
Casi siempre	31	18%
En ocasiones	82	49%
Casi nunca	20	12%
Nunca	23	14%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 18.-** Valores en la institución



**Fuente:** Tabla 20

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Las 168 personas a las cuales se les efectuaron la encuesta, 82 que representa el 49% manifestaron que en ocasiones la institución se fortalece en los valores, metas y objetivos y el 31 que corresponden al 18% señalaron que casi siempre realizan este proceso.

**Interpretación.-** De la información obtenida las personas indicaron que en la institución se fortalecen los valores, la creatividad, en equipo cumpliendo con las metas y objetivos sirviéndoles para mejorar en su crecimiento de la entidad financiera con una buena toma de decisiones en cada uno de los procedimientos realizados con la capacidad que cada uno posee.

**16. ¿En la institución se orienta el comportamiento de los colaboradores, dirigiendo sus acciones al cumplimiento de objetivos evitando el aislamiento, el temor, desconfianza e inseguridad?**

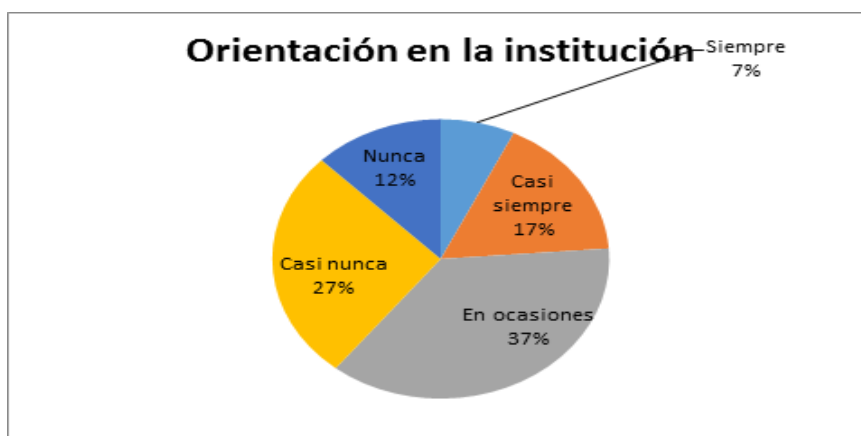
**Tabla 20.-** Orientación de la institución

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	12	7%
Casi siempre	28	17%
En ocasiones	62	37%
Casi nunca	45	27%
Nunca	21	13%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 19.-** Orientación de la institución



**Fuente:** Tabla 21

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.** - Con las 168 personas se efectuó la encuesta, 62 que representan el 37% manifestaron que en ocasiones la institución se orienta el comportamiento de los colaboradores, dirigiendo sus acciones al cumplimiento de objetivos evitando el aislamiento, el temor, desconfianza e inseguridad y 45 que representan el 27% manifestaron que casi nunca realizan este procedimiento.

**Interpretación.** - En base a las respuestas obtenidas se observa que la mayoría de las personas indicaron que la institución esta orienta hacia comportamiento de los colaboradores, para trabajar con un amplio conocimiento en sus actividades y no tengan inconvenientes sobre la entidad financiera para que las personas no se sientan presionadas y temor en su área de trabajo.

**17. ¿En la institución la integración y cohesión de grupos de trabajo favorecen en la satisfacción, eficiencia y productividad empresarial?**

**Tabla 21.-** Grupos de trabajo

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	18	11%
Casi siempre	15	9%
En ocasiones	48	29%
Casi nunca	31	18%
Nunca	56	33%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 20.-** Grupos de trabajo



**Fuente:** Tabla 22

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** De las 168 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 56 que representan el 33%, mencionan que nunca la institución la integración y cohesión de grupos de trabajo favorecen en la satisfacción, eficiencia y productividad empresarial y 48 que corresponde al 29% menciona que en ocasiones la institución la integración y cohesión de grupos de trabajo favorecen en la satisfacción, eficiencia y productividad empresarial.

**Interpretación.-** En las encuestas aplicadas a las personas establecieron que en ocasiones la institución logra los resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad.

## 18. ¿Cómo considera que es el clima laboral dentro de la institución?

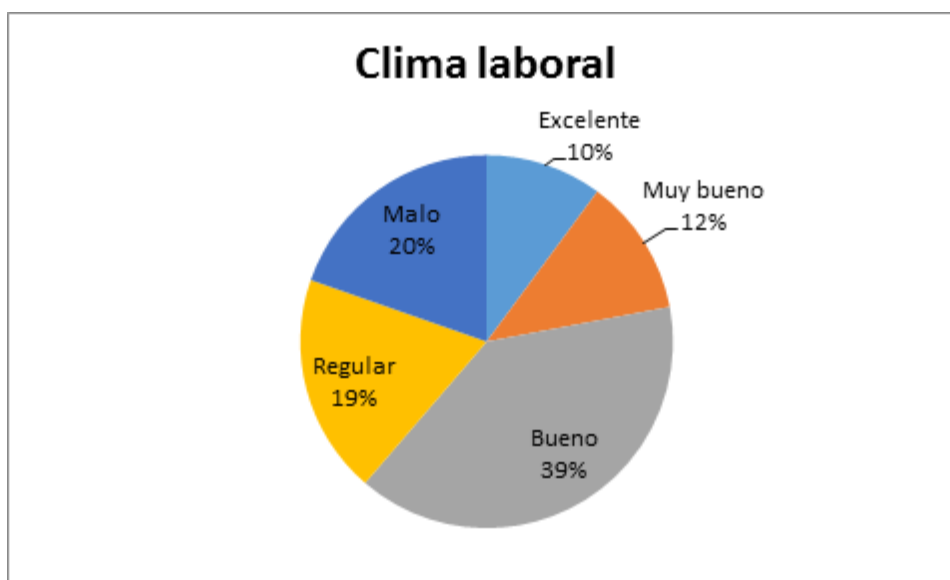
Tabla 22.- Clima laboral

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Excelente	17	10%
Muy bueno	20	12%
Bueno	66	39%
Regular	32	19%
Malo	33	20%
Total	168	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jenny Gallo

Gráfico 21.- Clima laboral



Fuente: Tabla 23

Elaborado por: Jenny Gallo

**Análisis.** - De las 129 personas a las cuales se les realizó la encuesta, 66 que representan el 39% mencionaron bueno el clima laboral dentro de la institución y el 33 que representa a 20% indicaron que es malo el clima laboral dentro de la institución.

**Interpretación.-** En los resultados obtenidos la mayoría de personas mencionan que clima laboral dentro de la institución, sirve para un mejor medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.



**19. ¿Usted es capaz de hablar con tranquilidad y confianza, afrontar retos demostrando iniciativa en la búsqueda activa de soluciones con innovación y creatividad?**

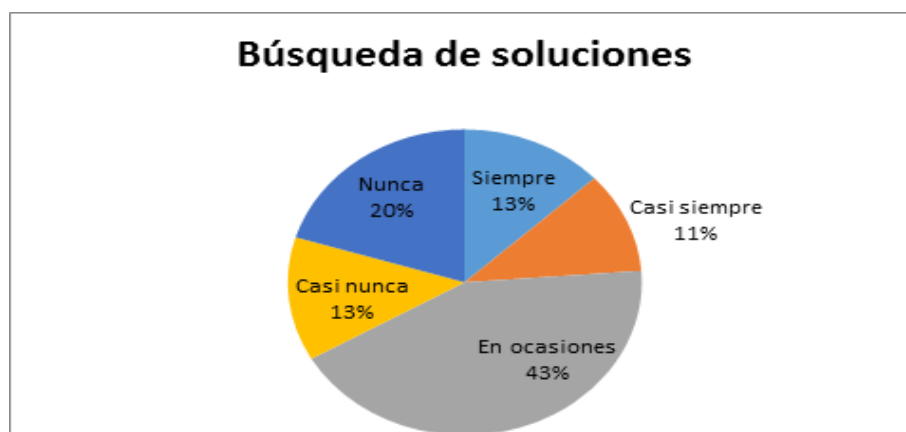
**Tabla 23.-** Búsqueda de soluciones

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	22	13%
Casi siempre	18	11%
En ocasiones	72	43%
Casi nunca	22	13%
Nunca	34	20%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 22.-** Búsqueda de soluciones



**Fuente:** Tabla 24

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Como indicaron 168 personas a las que se les efectuó la encuesta, 72 que representa el 43% manifestaron que en ocasiones es capaz de hablar con tranquilidad y confianza, afrontar retos demostrando iniciativa en la búsqueda activa de soluciones con innovación y creatividad y el 34 que corresponden al 20% señalaron que nunca lo realizan.

**Interpretación.-** En base a las respuestas obtenidas las personas indicaron que en cada una de las instituciones financieras hay cierto límite para poder hablar con tranquilidad y confianza para poder afrontar ciertos retos que existen, demostrando que hay un procedimiento para cada uno con las diferentes soluciones con innovación y creatividad, consiguiendo un trabajo de manera correcta utilizando la información necesaria para el buen manejo de la institución.

**20. ¿En la empresa se designa funciones y tareas específicas detallando procedimientos y políticas que favorecen en el cumplimiento de objetivos, fortaleciendo el liderazgo, y la comunicación?**

**Tabla 24.-** Funciones y tareas específicas

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	21	13%
Casi siempre	32	19%
En ocasiones	52	31%
Casi nunca	35	21%
Nunca	28	17%
Total	168	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Gráfico 23.-** Funciones y tareas específicas



**Fuente:** Tabla 25

**Elaborado por:** Jenny Gallo

**Análisis.-** Como indican las 168 personas se les realizó la encuesta, 52 que representan el 31% mencionaron que en ocasiones la empresa se designa funciones y tareas específicas detallando procedimientos y políticas que favorecen en el cumplimiento de objetivos, fortaleciendo el liderazgo, y la comunicación y 35 personas que representan un 21% mencionan que casi nunca utilizan los medios de comunicación.

**Interpretación.-** En los resultados obtenidos la mayoría de las personas indicaron que la empresa designa funciones y tareas específicas a cada uno de sus trabajadores para su buen funcionamiento donde se realizan procedimientos que favorecen al cumplimiento de objetivos para mejorar el liderazgo y la comunicación sobre la entidad para tener un buen grado de efectividad de mejor calidad en los servicios con las actividades realizadas en la entidad.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

**H<sub>t</sub>**= El capital humano contribuye al desarrollo competitivo de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua en el segmento 2.

**H<sub>i</sub>**= El capital humano **NO** contribuye al desarrollo competitivo de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua en el segmento 2.

## PRUEBA CHI CUADRADO

### Grados de Libertad (*Gl*)

#### Frecuencia Observada

CATEGORIA/PREGUNTA	PREGUNTA 15	PREGUNTA 17
Siempre	12	18
Casi siempre	31	15
En ocasiones	82	48
Casi nunca	20	31
Nunca	23	56

**Tabla 25.-** Frecuencia observada

**Fuente:** Resultados

**Elaborado por:** Jenny Gallo

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = 4$$

## CHI CUADRADO TABULAR (X2T)

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146

Gráfico 24.- Cálculo del Chi cuadrado

Fuente: Resultados

Elaborado por: Jenny Gallo

X<sup>2</sup>T = con grados de libertad 4 y alfa = 0,05

X<sup>2</sup>T = 9,487

## CHI CUADRADO CALCULADO (X2C)

### Frecuencia Esperada

CATEGORIA/PREGUNTA	PREGUNTA 15	PREGUNTA 17
Siempre	15,00	15,00
Casi siempre	23,00	23,00
En ocasiones	65,00	65,00
Casi nunca	25,50	25,50
Nunca	39,50	39,50

Tabla 26.- Frecuencia esperada

Fuente: Resultados

Elaborado por: Jenny Gallo

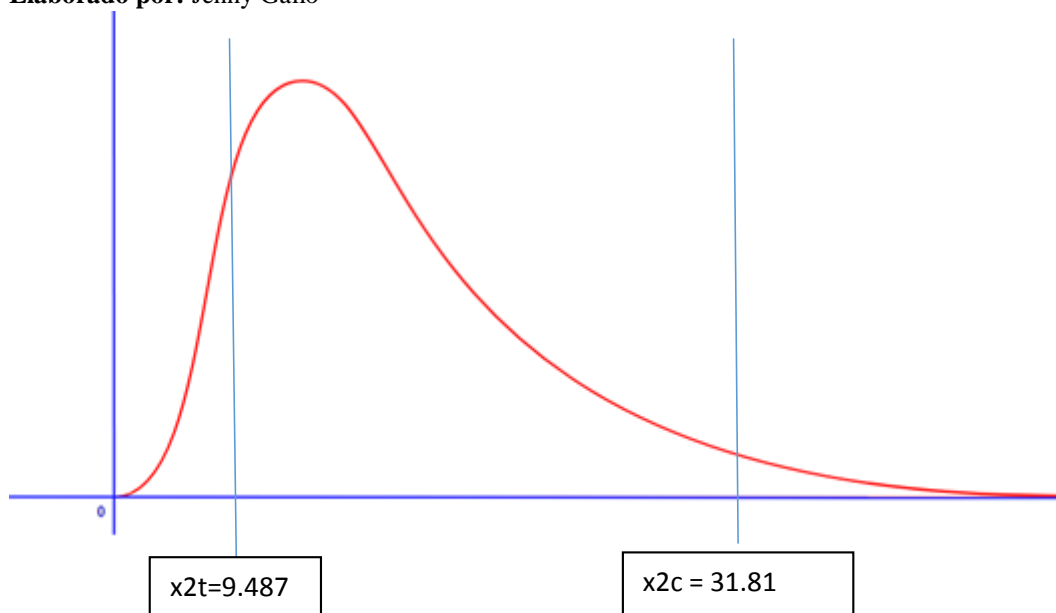
### TABLA CHI CUADRADO CALCULADO (X2C)

OBSERVADAS (O)	ESPERADAS ( E )	O - E	(O-E)^2	(O-E)^2/E
12,00	15,00	-3,00	9,00	0,60
31,00	23,00	8,00	64,00	2,78
82,00	65,00	17,00	289,00	4,45
20,00	25,50	-5,50	30,25	1,19
23,00	39,50	-16,50	272,25	6,89
18,00	15,00	3,00	9,00	0,60
15,00	23,00	-8,00	64,00	2,78
48,00	65,00	-17,00	289,00	4,45
31,00	25,50	5,50	30,25	1,19
56,00	39,50	16,50	272,25	6,89
	<b>X2C</b>			<b>31,81</b>

**Tabla 27.-** Chi Cuadrado Calculado

**Fuente:** Resultados

**Elaborado por:** Jenny Gallo



**Gráfico 25.-** Grafica Chi Cuadrado Calculado

**Fuente:** Resultados

**Elaborado por:** Jenny Gallo

### Decisión

$$X2C > X2T$$

$$31.81 > 9.487$$

Como el chi cuadrado calculado (X2C) es mayor que el chi cuadrado tabular (X2T) se acepta la hipótesis de trabajo es decir: El capital humano contribuye al desarrollo competitivo de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua en el segmento 2.

## 6. CONCLUSIONES.

- Al desarrollar el primer objetivo el cual menciona sustentar teóricamente variables de estudio, se pudo argumentar de mejor manera, las cuales se puede conocer de mejor manera mediante el desarrollo del marco teórico tomando en cuenta criterios de personas expertas en el área.
- Al analizar en las instituciones financieras acerca del capital intelectual podemos observar que uno de los factores preponderantes en dichas instituciones es la parte estructural, ya que la mayoría cuenta con procedimientos de selección de personal bien definidos como podemos observar en la investigación de campo en la pregunta uno donde un 41% y 21% lo afirma con un casi siempre y siempre, en ese programa se toma en cuenta las competencias, conocimientos, destrezas y habilidades de los postulantes, lo cual lo ratifica el personal investigado con un 44% casi siempre y un 19% siempre, pero se pudo determinar a la vez un factor negativo que sería el humano, ya que las instituciones no cuentan con planes de capacitación y desarrollo de sus colaboradores lo cual lo menciona 45% en ocasiones.
- Con respecto a diagnosticar los factores principales que incrementan la competitividad del sector financiero, se pudo determinar que la institución como medidas para mejorar la competitividad, toman en cuenta el factor humano y su desempeño laboral como se lo pudo observar en la investigación de campo donde en la pregunta 9 hace referencia a dicho factor donde se manifestó que el veinte y nueve por ciento mencionaron que en ocasiones la institución aplica instrumentos de evaluación con indicadores para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores para poder tener un progreso financiero con los principios establecidos que cada persona.

## **7. RECOMENDACIONES.**

- Visto las necesidades del sector se recomienda que la mejor alternativa para mejorar la competitividad institucional, parte con una buena gestión del talento humano es por eso que se debe realizar medidas al respecto, ya que de esta manera se optaría por un buen servicio al contar con un personal idóneo y capacitado en su área obteniendo buenos resultados en la aceptación de los clientes y socios de las instituciones al brindarles un servicio de calidad.
- Como recomendación general sería la constante actualización de conocimientos en términos de gestión del talento humano para que la institución presten un buen servicio a sus usuarios y de esta manera lograr un crecimiento sustentable.
- De no mejorar la gestión del talento humano podemos observar que nuestra competitividad no sería la idónea ya que de nuestra investigación se pudo observar y determinar que las dos van de la mano.

## 8. BIBLIOGRAFÍA.

- Alvarado, J. S. (2015). La gestión del capital intelectual y su incidencia en el desarrollo de competencias laborales de Importadora Jaral Autoparts Cía. Ltda. En la Ciudad de Ambato. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Arias, F. (2012). Proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme C. A.
- Bakaikoa, B. E. (2013). Regeneración de empresas de la economía social: un reto en el País Vasco. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, (112), 151.
- Blanco, C. A. (2013). El capital intelectual y las redes del conocimiento. INNOTEC Gestión, 23.
- Bruno ,R., Eum H., & Elisa T. (2014). Cooperativas y Empleo: Un informe mundial. Quebec: Cicopa & Grupo Desjardins. .
- Calderòn, S. & Alzamora, U. , L. (2010). Investigaciòn Científica para la Tesis de Postgrado . Inglaterra : LULU International .
- Cantú, G. M. (2003). México, estructuras política, económica y social. Mexico: Pearson .
- Cárdenas, S. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. Méd Electrón, 34.
- Carmona, A. S. (1989). El Trabajo industrial en la España contemporánea, 1874-1936. España: Anthropos.
- Carvajal, L. (10 de Enero de 2013). lizardo-carvajal. Obtenido de lizardo-carvajal.
- Casas, A. Labrador, R. & Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). El Sevier, 2.
- Diaz, L. V. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: Una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. EAN, 45.
- Divar, A. J., & Gadea, E. (2007). Desarrollo Territorial, participación y cooperativismo. Revista de Estudios Cooperativos, 134-137.
- Flores, B., & Gonzalez, F. (2012). La competitividad de las pymes morelianas. Cuadernos del CIMBAGE, 85.
- Gallego, M. (2012). Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. Revista universidad EAFIT, 36(119), 86.



- Giuseppina, D. R. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 265-266.
- Gutiérrez, P. Ángel S. (Septiembre de 2004). Desarrollo sostenible y capital intelectual de un territorio" en *Contribuciones a la Economía*. *Contribuciones a la Economía*, 11.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* . Venezuela: Alfa .
- López, V. & Nevado, D. (2016). Modelo de control estratégico desde la perspectiva del valor de los intangibles. Método y aplicación. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 14.
- López, M. (2012). Gerencia: Capital intelectual y sus competencias en instituciones educativas. *Observatorio laboral Revista Venezolana Vol 5.*, 116-117.
- Mari, A. &. (2015). La fiscalidad de los ingresos de las cooperativas de trabajadores y sus miembros, y la fiscalidad de las sociedades laborales. In *IX Congreso Rulescoop* , 2.
- Maroto, J. C. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción segunda edicion* . Madrid-España: ESIC .
- Martínez, P. & Maged, E. (2015). El cooperativismo agroalimentario en España: estrategias de calidad y diferenciación del sector. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 375-376.
- Miranda, P. (2011). La cooperación internacional para el desarrollo como mecanismo de gestión ambiental. Aproximación teórica a la estructura de *Gestión Ambiental Global*. *Gestión y Ambiente*, 130.
- Miranda, J. (2015). La Competitividad y el exito empresarial. *ADGNOSIS*, 59.
- Mónica, A. Sharon, D. Álvarez, J. Goyes, G. & Osmany, P. (2012). Estudio y analisis del capital intelectual como herramienta de gestión para la toma de decisiones. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 51-58.
- Moreno, M. (2011). *Balanced scorecard como herramienta para el direccionamiento estrategico de cooperativas de trabajo asociado*. Santiago de Cali: Universidad Icesi.
- Múnera, A. (2013). Principales limitaciones del empresarismo que afectan el desarrollo económico y social del país. . *Revista EAN*, (66),, 99.
- Muriana, M. (03 de Febrero de 2011). slideshare. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/smerino/el-sector-terciario-6802587>
- Nancy, A. Vanessa, L. & Tatiana, L. (2017). Cultura y Gestión del Conocimiento en organizaciones del Ecuador. *Revista Publicando*, 70-77.

- Navajo, P. (2009). Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: Guía participativa basada en los valores. Madrid- España: Narcea.
- Pérez, S. Macías, C. Rosiles, L. & León, J. (2014). Factores que impactan la competitividad de empresas constructoras de viviendas en Mexicali, Baja California, México. . México. Global de Negocios, 82.
- Perles, J. (2014). La cuota de mercado como indicador de competitividad en los destinos turísticos: sentido y limitaciones. . Cuadernos de Turismo, 265.
- Pinzón, L. D. (2015). Internacionalización y competitividad. Revista Ciencias Estratégicas, 22(32), 195.
- Prato, M. G. (2005). Modelo de autogestión para el cooperativismo. Revista Venezolana de Economía Social., 66-72.
- Quezada, V. P. (2017). El Sector Terciario. Loja: Copyright.
- Quintana, P. P. (2015). Gestión del conocimiento en las cooperativas de ahorro y crédito en ecuador. revistas.uv.mx, 141-145.
- Red Nacional de Protección al Consumidor. (01 de Enero de 2018). redconsumidor. Bogotá: Red Nacional de Protección al Consumidor.
- Ressel, A. B. (2012). El balance social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas. In VII Congreso Internacional Rulescoop-Economía social: identidad, desafíos y estrategias (Valencia-Castellón, España, 2012)., 2.
- Reynoso, C. (2005). La teoría de recursos y capacidades: fundamentos microeconómicos. Mexico : Universidad de Guadalajara.
- Ricardo, G. & César, Z. (2002). Aprendizaje organizativo y teoría de la complejidad: implicaciones en la gestión del diseño del producto. España: Universitat Jaume .
- Saltos, A. C., Garcés, L. E., Cruz, J. G., & Garcés, L. L. (2017). La gestión del capital y el ahorro programado: un estudio descriptivo de corte transeccional al sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. Revista Publicando, 885-896.
- Sanchez, A. J, Melian, A. & Perez, E. (2007). El Concepto de capital intelectual y sus dimensiones. Investigaciones Europeas de dirección y economía de la Empresa, 98-102.
- Santos, H. M., Dorrego, P. F., Fernandez, C. M., & Fernández, J. (2009). La influencia del capital intelectual en la capacidad de innovación de las empresas del sector de automoción de la euronregión galicia norte de Portugal. Vigo: Editorial Cátedra Euronrexión.

- Sassha, A. (2011). ¿Es posible medir el impacto del capital humano en los resultados de la organización?: el ROI de recursos humanos, modelo de medición y otros indicadores del capital humano. *Perspectivas*, 114.
- Seguí, M. E. (2007). *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito*. Valencia: Departament d'Economia i CCSS – UPV .
- SEPS. (2017). *Superintendencia de economía popular y solidaria*. Quito- Ecuador: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Social, M. C. (2013). *Fortalecimiento del sector financiero popular y solidario en Ecuador: una puerta de acceso a los servicios financieros inclusivos*. Social, ministerio coordinador de desarrollo, 9-10. Obtenido de fortalecimiento del sector financiero popular y solidario en Ecuador: una puerta de acceso a los servicios financieros INCLUSIVOS: file:///C:/Users/PITER/Downloads/Proyecto\_fortalecimiento.pdf
- Solano, D. V. (2010). *Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad* . Madrid-España: Dias de Santos.
- Soriano, R. R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales* . Mexico: Plaza y Valdes .
- Tamayo, M. T. (2004). *El Proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Mexico: Limusa .
- Vadillo, M. T., & Jaime, B. (2006). *El perfil competencial del puesto de director/a de marketing en organizaciones en la comunidad de Madrid*. Madrid: Esic.
- Víctor R, & Domingo, P. (2006). *Gestione y Controle el valor integral de su empresa análisis integral: modelos, informes financieros y capital intelectual para diseñar la estrategia*. España: Diaz de Santos.
- Villafañe, J. (2012). *La gestión de los intangibles empresariales*. *Comunicação e Sociedade*, 8, 101.
- Volpentesta, J. R. (2014). *Identificación del impacto de la gestión de los stakeholders en las estructuras de las empresas que desarrollan estrategias de responsabilidad social empresarial*. *Universidad & Empresa*, 16(26), 66.
- Zanatta, M. S. (2013). *La importancia del capital intelectual en las Organizaciones* . *Ciencia Administrativa*, 39-40.

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



#### “Gestión del capital intelectual para el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua” ENCUESTA

**Objetivo:** Recabar información para diseñar un programa de gestión de capital intelectual para el incremento competitivo del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua.

**Instructivo:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor objetividad, marque con una (x) en la respuesta que usted considere.

**1. ¿La cooperativa cuenta actualmente con un procedimiento de selección de personal bien definido?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**2. ¿En los procedimientos de selección se consideran las competencias de los postulantes, como conocimientos, destrezas y habilidades?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**3. ¿La cooperativa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus colaboradores?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**4. ¿Los contratos de trabajo se ajustan a las disposiciones legales?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**5. ¿La cooperativa cuenta con personal administrativo altamente capacitado?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**6. ¿Dentro de los parámetros de evaluación del desempeño profesional,**

**considera usted que es necesario evaluar las competencias de sus colaboradores?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**7. ¿Las remuneraciones se cancelan oportunamente?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**8. ¿Se siente satisfecho con las prestaciones que la institución le otorga?**

MUY SATISFECHO \_\_\_\_\_  
SATISFECHO \_\_\_\_\_  
MEDIANAMENTE SATISFECHO \_\_\_\_\_  
ALGO SATISFECHO \_\_\_\_\_  
NADA SATISFECHO \_\_\_\_\_

**9. ¿La institución aplica instrumentos de evaluación, con indicadores para medir resultados y evaluar el desempeño de sus colaboradores?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**10. ¿Conoce usted si la institución cuenta con un código de ética?**

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

**11. ¿Considera usted necesario capacitarse en temas relacionados al fortalecimiento de valores éticos?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**12. ¿Considera que la comunicación dentro de la institución fortalece las relaciones interpersonales promoviendo la resolución de conflictos estimulando la satisfacción laboral?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**13. ¿Cree usted que las relaciones entre compañeros de trabajo se basan en el respeto y cooperación?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**14. ¿En la empresa se realizan actividades orientadas al bienestar de los colaboradores creando condiciones para su desarrollo integral, promoviendo la participación?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**15. ¿En la institución se fortalecen los valores, la confianza en sí mismo, la creatividad, favoreciendo en el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas y objetivos?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**16. ¿En la institución se orienta el comportamiento de los colaboradores, dirigiendo sus acciones al cumplimiento de objetivos evitando el aislamiento, el temor, desconfianza e inseguridad?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**17. ¿En la institución la integración y cohesión de grupos de trabajo favorecen en la satisfacción, eficiencia y productividad empresarial?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**18. ¿Cómo considera que es el clima laboral dentro de la institución?**

EXCELENTE \_\_\_\_\_  
MUY BUENO \_\_\_\_\_  
BUENO \_\_\_\_\_  
REGULAR \_\_\_\_\_  
MALO \_\_\_\_\_

**19. ¿Usted es capaz de hablar con tranquilidad y confianza, afrontar retos demostrando iniciativa en la búsqueda activa de soluciones con innovación y creatividad?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_

**20. ¿En la empresa se designa funciones y tareas específicas detallando procedimientos y políticas que favorecen en el cumplimiento de objetivos, fortaleciendo el liderazgo, y la comunicación?**

SIEMPRE \_\_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_\_  
EN OCASIONES \_\_\_\_\_  
CASI NUNCA \_\_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_\_