



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título
de Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Gestión del Conocimiento Interno y
Rendimiento Laboral de la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Corporación Centro de la Ciudad de
Puyo”.**

Autor: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán

Tutor: Ec. Enrique Chico Frías

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2015



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ec. Enrique Chico

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este trabajo de investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, marzo 2015



Ec. Enrique Chico

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Organización de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

AUTOR





Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán

CI: 1803685732

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

Ing. Carlos Espinosa
DOCENTE CALIFICADOR

f).....

Ing. David Caisa
DOCENTE CALIFICADOR

Ambato, marzo del 2015

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de investigación, y; según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, 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.



Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con todo el amor del mundo a mis padres Edgar y Marlene, quienes con su esfuerzo y sacrificio diario han contribuido en gran medida a la consecución de este objetivo.

A mis hermanos Evelyn y Orlando que gracias a su apoyo incondicional impulsaron día a día para culminar este trabajo.

A mi novia Luisiana que fue mi impulso positivo antes, durante y después de este ciclo que culmino.

A mi familia, amigos, en fin a todas las persona que confiaron y creyeron en mí.

Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la oportunidad de vivir y con su gracia permitirme conseguir todos los objetivos trazados en mi vida.

A la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas por abrirme sus puertas para poderme adquirir conocimientos que me permitirán defenderme en el mundo laboral.

A toda mi familia y amigos por los consejos y apoyo en todos los momentos que más necesite.

A mis compañeros con quienes vivimos el día a día de nuestra preparación académica.

A mi tutor Ec. Enrique Chico quien colaboró en gran medida con la elaboración del presente trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito por permitirme realizar el estudio en su entidad.

Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACION DEL TUTOR.....	ii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	6
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del Problema.....	7
1.2.5. Preguntas Directrices	8
1.2.6. Delimitación del Objetivo de Investigación	8
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos.....	9

1.4.1.	Objetivo General.....	9
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II		11
MARCO TEÓRICO.....		11
2.1.	Antecedentes investigativos	11
2.2.	Fundamentación Filosófica.	13
2.3.	Fundamentación Legal	14
2.4.	Categorías Fundamentales.....	17
2.5.	Hipótesis	36
2.6.	Señalamiento de Variables	37
CAPÍTULO III.....		38
MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1.	Enfoque.....	38
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación.....	39
3.3.	Nivel o tipo de Investigación.....	39
3.3.1.	Investigación Exploratoria	39
3.3.2.	Investigación Descriptiva.....	40
3.3.3.	Investigación Correlacional	40
3.4.	Población y Muestra.	41
3.5.	Operacionalización de variables.....	42
3.5.1.	Operacionalización Variable Independiente: Gestión del Conocimiento Interno	42
3.5.2.	Operacionalización Variable Dependiente: Rendimiento Laboral	44
3.6.	Plan de Recolección de Información.....	46
3.7.	Plan de procesamiento de la información.....	48
CAPÍTULO IV.....		49

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
4.1. Análisis de Resultados.....	49
4.2. Interpretación de Datos.....	49
4.3. Verificación de la hipótesis	63
4.3.1. Planteamiento de hipótesis.....	63
4.3.2. Nivel de Significancia.....	63
4.3.3. Elección de la Prueba Estadística	63
4.3.4. Cálculo de los Grados de Libertad.....	65
4.3.5. Toma de Decisión	66
4.3.6. Justificación y Decisión Final.....	66
CAPÍTULO V	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones	69
CAPÍTULO VI.....	70
PROPUESTA.....	70
6.1. Datos Informativos	70
6.2. Antecedentes.....	71
6.3. Justificación.....	71
6.4. Objetivos.....	72
6.4.1. Objetivo General	72
6.4.2. Objetivo Específico.....	72
6.5. Análisis Factibilidad.....	72
6.5.1. Socio – Cultural	72
6.5.2. Político – Legal	73
6.5.3. Económico – Financiero	73

6.5.4.	Organizacional	73
6.6.	Fundamentación Científica.....	73
6.7.	Modelo Operativo.....	76
6.8.	Programa de Acción	100
6.9.	Presupuesto.....	102
6.10.	Cronograma	102
	BIBLIOGRAFÍA.....	103
	ANEXOS.....	150
	Encuesta 151	
	Árbol de Problemas.....	155

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Recolección de información	46
Tabla 2	Habilidades del Personal	50
Tabla 3	Necesidades del Personal	51
Tabla 4	Capacitaciones al Personal.....	52
Tabla 5	Personal Capacitado	53
Tabla 6	Comunicación Institucional	54
Tabla 7	Trabajo en Equipo	55
Tabla 8	Objetivos de la cooperativa.....	56
Tabla 9	Trabajo Eficiente.....	57
Tabla 10	Conocimientos Actualizados.....	58
Tabla 11	Recursos Materiales	59
Tabla 12	Recursos Tecnológicos.....	60
Tabla 13	Ambiente Laboral.....	61
Tabla 14	Rendimiento Laboral.....	62
Tabla 15	Tabla de Contingencias	64
Tabla 16	Tabla de Chi cuadrado	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Categorización Variables	17
Gráfico 2 Constelación de Ideas Variable Independiente	18
Gráfico 3: Constelación de Ideas Variable Dependiente	18
Gráfico 4 Habilidades del Personal.....	50
Gráfico 5 Necesidades del Personal.....	51
Gráfico 6 Capacitaciones al Personal.....	52
Gráfico 7 Personal Capacitado.....	53
Gráfico 8 Comunicación Institucional	54
Gráfico 9 Trabajo en Equipo.....	55
Gráfico 10 Objetivos de la cooperativa.....	56
Gráfico 11 Trabajo Eficiente.....	57
Gráfico 12 Conocimientos Actualizados	58
Gráfico 13 Recursos Materiales	59
Gráfico 14 Recursos Tecnológicos	60
Gráfico 15 Ambiente Laboral	61
Gráfico 16 Rendimiento Laboral	62
Gráfico 17 Comprobación de la Hipótesis	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 3 Esquema Encuesta.....	47
--------------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo, se determinó que mediante un talento humano capacitado se convierte en una entidad competitiva, y que al estudiar el estado actual de la misma se identificó claramente que no predomina la gestión del conocimiento interno, y que por lo tanto ha ido afectado de manera directa, no solamente en actividades o funciones sino también procesos empresariales en los cuales se involucra todo el cliente interno (colaboradores). El presente tema es de mucha importancia en la actualidad dentro ámbito empresarial e institucional, por el motivo de que todo ente que conforma estas deben poseer talento humano capacitado y con conocimientos actualizados, por motivo de que se vive en constante cambio y exigencias, que obligando a que no se mantenga de forma estática las actividades empresariales y ni mucho menos con su personal. La Cooperativa previamente al ingresar en investigaciones sobre el problema que ha sido identificado y que con el diseño de una propuesta sobre el modelo de gestión del conocimiento interno para mejorar el rendimiento laboral el cual consiste en una comprensión institucional que promueva el direccionamiento inicial de toda institución para poder darse a conocer y establecer una imagen adecuada al mercado. Además de que los beneficiarios serán los clientes internos ya contribuirá mejorar su estabilidad laboral, se establece una institución cultural e innovadora, para los socios por el mejor rendimiento laboral, servicios de calidad, comunicación interna y mayor participación para toma de decisiones, así como al cliente externo.

Palabras claves: Gestión del conocimiento, Gestión del conocimiento interno, Rendimiento laboral, Desempeño laboral y Conocimiento empresarial.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo con la previa y exhaustiva investigación de la situación actual y antecedentes analizados se prosiguió a establecer el problema que estaban actualmente pasando y de mayor urgencia para dar una solución óptima; por esta razón se efectuó el presente trabajo, que consta de:

En el primer capítulo se determina el tema y el problema que se ha determinado como Gestión del Conocimiento Interno y el Rendimiento Laboral de la Cooperativa.

En el segundo capítulo se determina los antecedentes de otras investigaciones con temas relacionados a esta, se fundamenta en el aspecto filosófico y legal; se determinan la variable dependiente: Gestión del Conocimiento Interno e independiente: Rendimiento Laboral.

También en el tercer capítulo se fija el enfoque, el método de investigación y se determina la población y muestra de la investigación.

Además en el cuarto capítulo se tabulan los datos de las encuestas hechas al personal de la empresa y se analiza e interpreta.

Mientras que en el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el capítulo seis se desarrolla el diseño de la propuesta, la cual se basa en un modelo de gestión de conocimiento interno que tiene el fin de establecer la identidad empresarial desde la parte interna con la participación del personal por medio de la estructura del organigrama y de la designación e identificación de cada una de las funciones de los puestos, a su vez la aplicación de estrategias de comunicación y de rendimiento laboral.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Gestión del Conocimiento Interno y el Rendimiento Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En el mundo indica (Manizales, 2013) la motivación del personal es una de las claves definitivas en la gestión del conocimiento, pues es el motor de la producción y el único factor que las empresas competidoras no pueden copiar.

Con base en una revisión profunda de las últimas teorías y estrategias organizacionales que marcan tendencias en el área de la administración, se planteó una serie de pautas de gerencia que permitirían una gestión más eficiente del conocimiento, que hoy es el recurso más valioso de las organizaciones.

El análisis lo desarrolló en el Semillero de Investigación en Teoría de Recursos, Capacidades y Gestión del Conocimiento, dirigido por el profesor Germán Albeiro Castaño Duque, vicerrector de la UN en Manizales.

Este valor (el conocimiento) marca una ventaja competitiva más sostenible para las empresas; por ejemplo, hay organizaciones que se van a otro país por la oferta de mano de obra económica, que origina disminución de costos y del precio final del producto. Otras adquieren las últimas tecnologías del mercado.

Estas son estrategias que cualquier empresa puede implementar, mientras que el conocimiento, que no requiere de mucha inversión, exige la práctica de aspectos intangibles como la motivación del talento humano.

Cuando este se gestiona adecuadamente, la institución se adapta rápidamente a los cambios del entorno. Sin embargo (Minetti, 2011) señala que:

El conocimiento que tienen los empleados es un valor muy importante dentro de la compañía. Los medios sociales de gestión del conocimiento facilitan la comunicación interna, así como también la colaboración y participación, para la distribución de ese conocimiento. Hoy, es importante guiar la participación de los empleados en la Web social, y poder utilizar las tecnologías 2.0 a nivel interno, con el objetivo de mejorar la Comunicación Interna, y de esa manera gestionar el conocimiento de los empleados.

Todas las herramientas propias de la Web 2.0 son útiles en lo que se refiere a potenciar la comunicación interna para la gestión del conocimiento. Así los blogs, wikis, foros, redes sociales, etc., son un aliado a la hora de potenciar la comunicación y colaboración.

En el Ecuador según (seminarium, www.seminarium.com, 2013),

Muchas empresas creen que para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. Es fundamental hacer una medición constate del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados.

Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además, permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a temas específicos, como los denominados In-Company.

Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un

nuevo integrante, ya que al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización.

Además que (PeriódicoHoy, 2013) indica que “la competencia, la inseguridad y la incertidumbre hacen que las condiciones laborales sean cada vez más insalubres, lo que genera estrés en los empleados, y desarrolla problemas emocionales.”

En vista de ello desde hace algunos años, varios países han implementado planes de salud laboral, en el que se ofrece a los trabajadores varias actividades con el fin de que el desempeño laboral vaya de la mano con la buena salud. En el Ecuador proyectos de este tipo poco a poco empiezan a ganar terreno. Industrias Toni ha sido una de las primeras empresas en lanzar oficialmente el plan de salud integral para sus trabajadores.

En Pastaza en tres primeros meses del año para la Fundación Cenec de la Cámara de Comercio de Pastaza, “está lleno de talleres y capacitaciones para los socios de la entidad gremial y la comunidad en general, que busca mejorar sus perspectivas de trabajo al interior de sus empresas o empleos,” manifiesta (Lahora, www.lahora.com.ec, 2010). También se han realizado varios programas dirigido a las empresas en la que conduce a jefas departamentales, asistentes de gerencia, secretarías y secretarías generales, y a toda persona con decisión y vocación para el ejercicio de funciones afines.

Temas como técnicas de comunicación ejecutiva (ortografía y lenguaje comercial con base a las últimas disposiciones de la RAE); la oficina moderna y el contexto de sus principales comunicaciones; y proyecte una imagen ejecutiva, serán tratados durante la capacitación.

Magdalena Freire Galarza, gerente de Jornadas Ejecutivas y facilitadora del evento, sostiene que las funciones administrativas de ayer, han crecido hoy en su esencia, pues se han convertido en un verdadero apoyo para el logro de los objetivos de eficiencia y productividad de las empresas que se reflejan en el

número de clientes que se consigue captar y sostener, en las utilidades económicas y, por consiguiente, en el bienestar del talento humano.

Del mismo modo, asegura que los avances tecnológicos, las oficinas automatizadas y las comunicaciones sin fronteras, exigen que las tareas se realicen con eficiencia, calidad y agilidad, para permitir de esta manera, que la empresa alcance la realización de su misión y la mejor proyección de su visión.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo, se identifica claramente que con un talento humano capacitado será una institución competitiva, y que a su vez al examinar el estado actual de esta se identifica que no prevalece la gestión del conocimiento interno, y que por lo tanto ha ido afectado mucho, no solamente en actividades o funciones sino también procesos empresariales en los cuales se involucra todo el cliente interno. Además que se tiene en juego el eficiente rendimiento laboral que se espera, se requiere de un trabajo en equipo y que; por lo tanto, debe existir una buena dirección y guía empresarial. Juzgando superficialmente la cooperativa requiere de una adecuada gestión ya que el problema puede contener efectos secundarios muy graves en lo que no se visibiliza.

1.2.2. Análisis Crítico

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro independientemente de factores externos, el talento humano que posee es muy profesional pero que a su vez al desconocer sobre temas actuales se ha provocado el poco seguimiento de la inteligencia empresarial, que ha ido afectando tanto en el desarrollo continuo de conocimiento, habilidades y actitudes de estos como a la empresa; ya que es de vital importancia controlar y gestionar el recursos humano en una institución.

Además que uno de los factores que también ha incidido en el inadecuada gestión empresarial son las exigencias del entorno, ya que al estar en un espacio y lugar competitivo tanto en mercado como tecnología y conocimientos, siempre las expectativas del cliente interno y externo están en juego; y al no ser tomadas en cuenta a su tiempo puede darse un mayor problema.

Sin embargo la carencia de información adecuada, confiable y a tiempo no ha sido uno de los méritos de la institución y por ende no están al tanto de los avances que debe implementar, a su vez que no poseen información interna ósea de su cliente interno que es de suma importancia ya que viene de la mano con la comunicación organizacional que mantienen notificado de las necesidades del cliente interno.

1.2.3. Prognosis

Si se permanece con la problemática detectada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro se puede provocar que exista una deficiente estructura empresarial que en sí inmiscuye a todo el personal de la institución, dando paso a una desorganización, desmotivación y carencia de guía para poder desenvolverse adecuadamente en el ámbito laboral y por ende un fracaso en los servicios ofertados.

Otro de los aspectos a tratar y de suma importancia que el problema podría iniciar es el personal no competente, ya que al no existir la adecuada gestión del conocimiento en la institución no se promueve un manejo correcto del capital intelectual ni del recurso humano en general; los conocimientos, la comunicación, el rendimiento, las relaciones y el ambiente laboral se ven afectados en un alto grado.

Provocando así que no se den adecuadas relaciones laborales, que prevalezca un conflicto empresarial y así afectado a todos los niveles funcionales. Es importante recalcar que una empresa o institución depende mucho de cómo su talento humano ha sido gestionado y como ha respondido antes esto.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión del conocimiento interno en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, de la ciudad de Puyo?

1.2.5. Preguntas Directrices

¿Cuáles son las razones para aplicar una gestión de conocimiento interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro?

¿De qué manera los factores que influyen en el rendimiento laboral que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro?

¿Cuáles serían las herramientas de gestión del conocimiento interno que mejoren el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro?

1.2.6. Delimitación del Objetivo de Investigación

Delimitación de Contenido:

CAMPO: Administración

ÁREA: Organización de Empresas

ASPECTO: Gestión de Recursos Humanos

Delimitación Espacial: Esta investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, de la ciudad de Puyo.

Unidades de Observación: Está investigación se realizará con todo el cliente interno que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro

Delimitación Temporal: Este estudio se llevará a cabo durante el periodo de Enero a Mayo del 2014.

1.3. Justificación

El presente estudio investigativo busca acrecentar y fundamentar los conocimientos adquiridos durante la preparación académica en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, considerando aspectos esenciales dentro de la entidad entre ellos la gestión del conocimiento

interno y el rendimiento laboral de Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

La importancia del tema se debe al requerimiento actual de toda institución financiera de contar con talento humano preparado y capacitado, enfocado constantemente a nutrirse de toda la información lo más actual posible; ya que, la continua transformación del medio externo demanda cambios y modificaciones necesarias para convertirnos en un ente competitivo, sin mantener estáticas las actividades empresariales y su personal.

Se considera que el tema planteado en la actual investigación representa una novedad entre las instituciones financieras, ya que estas necesitan estar a la par de la evolución de los negocios y de valorar a su talento humano que es un factor importante dentro de toda institución.

La investigación es factible de realizar ya que cuento con la accesibilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro e información necesaria que me permitirá analizar e investigar sobre el problema detectado dentro de la institución para así poder las dar mejores alternativas y tomar una óptima solución.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión del conocimiento interno en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar las razones para aplicar una gestión de conocimiento interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

Analizar los factores que influyen en el rendimiento laboral que existe en la Cooperativa

Proponer herramientas de gestión del conocimiento interno que mejoren el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En el trabajo investigativo realizado por (Santana, 2012) con el tema: *La Motivación y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de la Empresa Madearq S.A de la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.*

Objetivos

Determinar como la inadecuada motivación afecta al rendimiento laboral en la empresa MADEARQ S.A de la ciudad de Ambato

Diagnosticar que tipos de motivación e incentivos aplica la empresa para mejorar el rendimiento laboral. 25

Analizar qué factores permiten un buen rendimiento laboral en la empresa MADEARQ S.A.

Conclusiones

La empresa no satisface cada una de las necesidades del personal en sentido de crecimiento laboral, limitando el desarrollo de sus aptitudes y actitudes debido a la falta de motivación. Para los encuestados, el actual desempeño no satisface los requerimientos de la empresa debido a que no existe motivación, por tanto el comportamiento del personal si es importante para generar un desarrollo organizacional competitivo en el mercado. Se evidencia la ausencia de un plan motivacional en la empresa, ya que no existe en el cliente interno lealtad y responsabilidad en su puesto de trabajo, de esta manera el no contar con un sistema de ascenso laboral limita el desenvolvimiento y esfuerzo.

(Reyes G. S., 2007), propone una *Propuesta para el Modelado del Conocimiento Empresarial. Sistemas Informáticos Avanzados. Universidad Jaume*.

Objetivos

Llevar a cabo el estado del arte en modelado del conocimiento empresarial, con la finalidad de determinar el estado actual en esta área y delimitar la problemática actual que la tesis pretende resolver.

Llevar a cabo el estado del arte en UML desde el punto de vista de su uso en el modelado del conocimiento empresarial, así como del resto de estándares definidos por el OMG con la finalidad de propugnar el uso de modelos para la generación de software.

Integrar la propuesta de modelado del conocimiento empresarial desarrollada en esta tesis en la Metodología KM-IRIS para la gestión del conocimiento.

Conclusión

La definición de empresa, como se ha expuesto a lo largo de la tesis, no tiene sentido como un ente aislado, pues en el actual entorno económico globalizado las empresas tienden a formar empresas virtuales. El objetivo fundamental de las empresas virtuales es obtener ventajas competitivas compartiendo recursos y costes con otros partners. El éxito de este nuevo paradigma de organización empresarial está basado por lo tanto en la interoperabilidad, la cual puede ser conseguida usando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la integración de los partners con el objetivo de gestionar de manera eficiente los datos y la información. Sin embargo, el aspecto clave para las empresas virtuales es la posibilidad de compartir información, pero sobre todo conocimiento. Por lo tanto, el uso de estas TIC es necesario pero no suficiente para lograr el éxito empresarial, y este tipo de organizaciones empresariales precisan de sistemas de gestión del conocimiento eficientes que sean capaces de tratar con la complejidad que supone compartir y distribuir información y conocimiento entre los partners de una empresa virtual.

(Chalán, 2012) *“El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica Y Social”*. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos

Determinar la incidencia que tiene el sistema de gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social. 8

Diagnosticar los procesos de gestión que se utilizan actualmente en la administración del talento humano en la institución.

Determinar la relación existente entre la correcta gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la institución.

Conclusiones

A través del proceso de aplicación de encuestas y tabulación de resultados se logra concluir que los procesos de gestión del talento humano de la Coordinación Zonal 3 del MIES se realizan de forma empírica y sin la aplicación de herramientas ni procedimientos técnicos.

Mediante la investigación de campo realizada, se determinó que la carencia de procesos administrativos de talento humano, da como resultado un deficiente rendimiento laboral de los servidores públicos de la institución.

La institución no posee una planificación y estructura adecuada de puestos de trabajo y de perfiles profesionales, lo que evidencia la falta de procesos técnicos que permitan garantizar la correcta selección de nuevo personal y correcta inducción de los mismos.

2.2. Fundamentación Filosófica.

La realización de la investigación se fundamenta en el paradigma crítico propositivo, debido a que constituye un mecanismo adecuado para la investigación social, pues precisa la traducción, el análisis y la explicación de los fenómenos que ocurren en dicho ámbito de la sociedad, está implícito en las Ciencias Administrativas y establece resultados activos y concretos.

Mediante el enfoque epistemológico en dicho trabajo se investigará y definirá la variable independiente: Gestión del conocimiento interno y Rendimiento laboral, ya que son temas novedosos que muchas empresas desconocen sus beneficios al aplicarlos.

De acuerdo a la definición ontológica, a través de la información del problema se busca una probable solución, con la continua indagación de la persona ejecutora del trabajo así como de los demás partícipes.

Mediante un análisis de forma axiológica, la entidad pondrá los valores corporativos, así mismo los valores que implementará el investigador será: la honestidad, la autoría del trabajo y su transparencia. Para comprometer a los involucrados y al autor en la transformación de esa realidad.

Considerando una perspectiva metodológica se utilizará la investigación: bibliográfica, experimental y de campo; las cuales involucran la interpretación del contenido bibliográfico recopilado, la operación de las variables y su resultado, así como la indagación in situ del problema, mediante herramientas adecuadas.

Competencias

La investigación realizada emplea un análisis por competencias específicas partiendo de competencias genéricas que se especifican a continuación (ver Anexo) ‘Competencia es una característica subyacente en un individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo u otra situación’ (Spencer, 1993).

Muchas organizaciones seleccionan a partir de conocimientos y habilidades y asumen que los nuevos empleados poseen la motivación fundamental y las características necesarias, o que estas competencias se pueden desarrollar mediante una técnica de dirección y gestión de empresas.

2.3. Fundamentación Legal

En base al Código de Trabajo del Ecuador, Registro Oficial Suplemento 167, (2005), señala en su Capítulo 1: De la naturaleza del contrato de trabajo:

Art. 12.- Relación Individual de Trabajo.- Existe relación individual de trabajo siempre que una persona natural o física presta servicios personales, por una remuneración y bajo la dependencia jurídica de otra persona natural o jurídica, cualquiera que sea el acto que le de origen.

Art. 35.- Obligaciones del empleador o empresario.- Son obligaciones del empleador o empresario:

1.-Tratar a los trabajadores y trabajadoras con el debido respeto y consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

2.- Respetar el derecho a la intimidad personal y familiar del trabajador o trabajadora, en consecuencia no puede introducirse, sin autorización del trabajador o de autoridad competente, en los instrumentos de trabajo, como internet y otras técnicas de información y comunicación que estén a cargo del trabajador o trabajadora para su trabajo, ni instalar mecanismos de control que lesionen su pudor, ni sin haberlos advertido previamente. .

3.- Llevar un registro de trabajadores y trabajadoras en el cual conste datos informativos como el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y salida, este registro se actualizará con los cambios que se produzcan y con determinación de la fecha en que se producen los cambios. Este registro será la única prueba cuando se produzca una discusión acerca del número de trabajadores de la empresa y, en caso, de que no se lo haya llevado se estará a lo que, con juramento, digan los trabajadores o el sindicato a través de su representante.

Toda empresa está obligada a preservar y apoyar el recurso más importante, que es el talento humano; ya que nuestra constitución vigente obliga al buen vivir. Por consiguiente, respalda el objeto de estudio, las disposiciones anteriormente citadas. El Departamento de Gestión de Talento Humano a implementarse satisfaría plenamente las disposiciones constitucionales; pues, sin gente preparada y competente, no hay sostenibilidad, productividad sistémica ni calidad en los productos, y a eso es lo que precisamente responde la Selección de personal como subsistema que será parte de ese departamento.

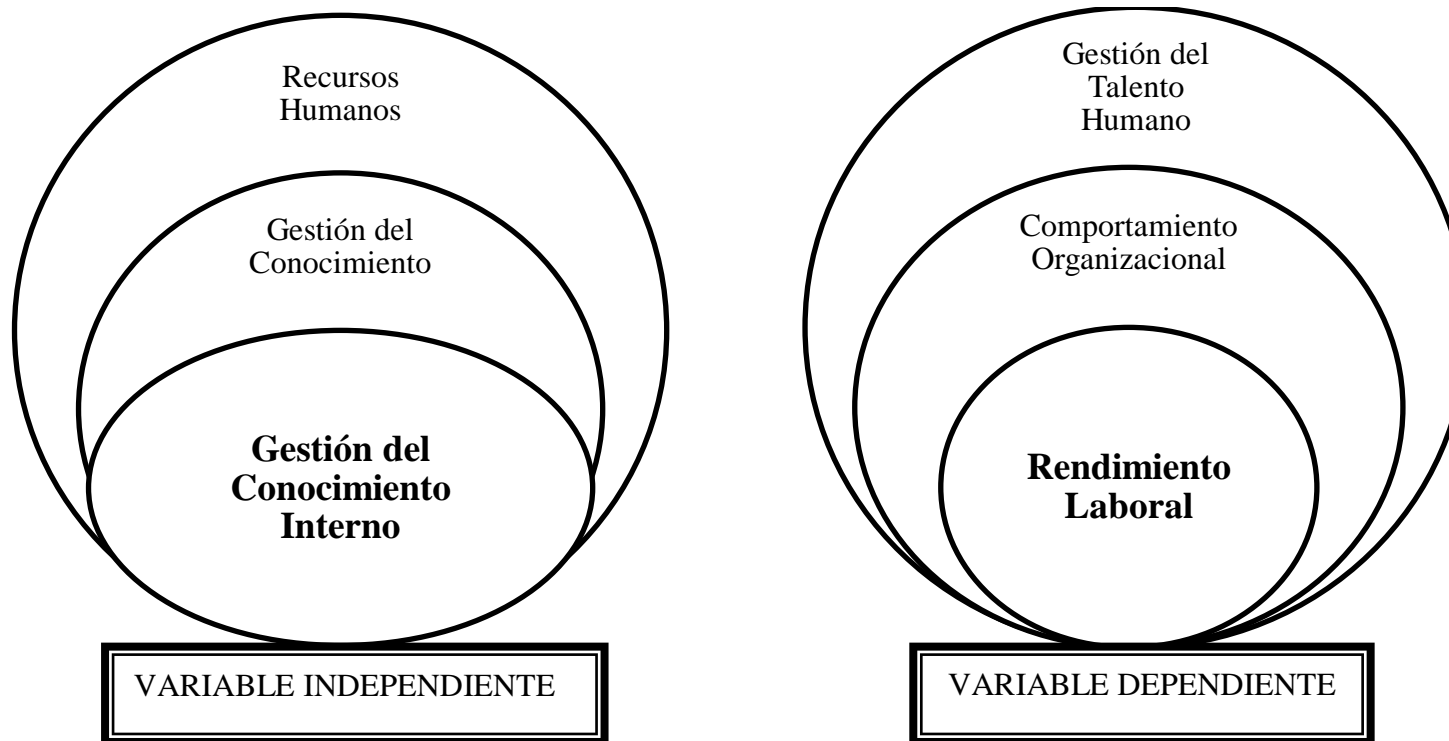
De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario presentada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el registro oficial 444, (2011), indica: Art. 4.- Principios: Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades se guiarán por los siguientes principios según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común
- b) La prelación de trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable ;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas ; y,
- g) La distribución equitativa y solidaria de excedentes

Art.12.- Información.- Para ejercer el control con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán a la Superintendencia, información periódica relacionada con la situación económica y de **gestión** de acuerdo a lo que disponga la presente Ley y cualquier otra información inherente al uso de los beneficios otorgados por el estado.

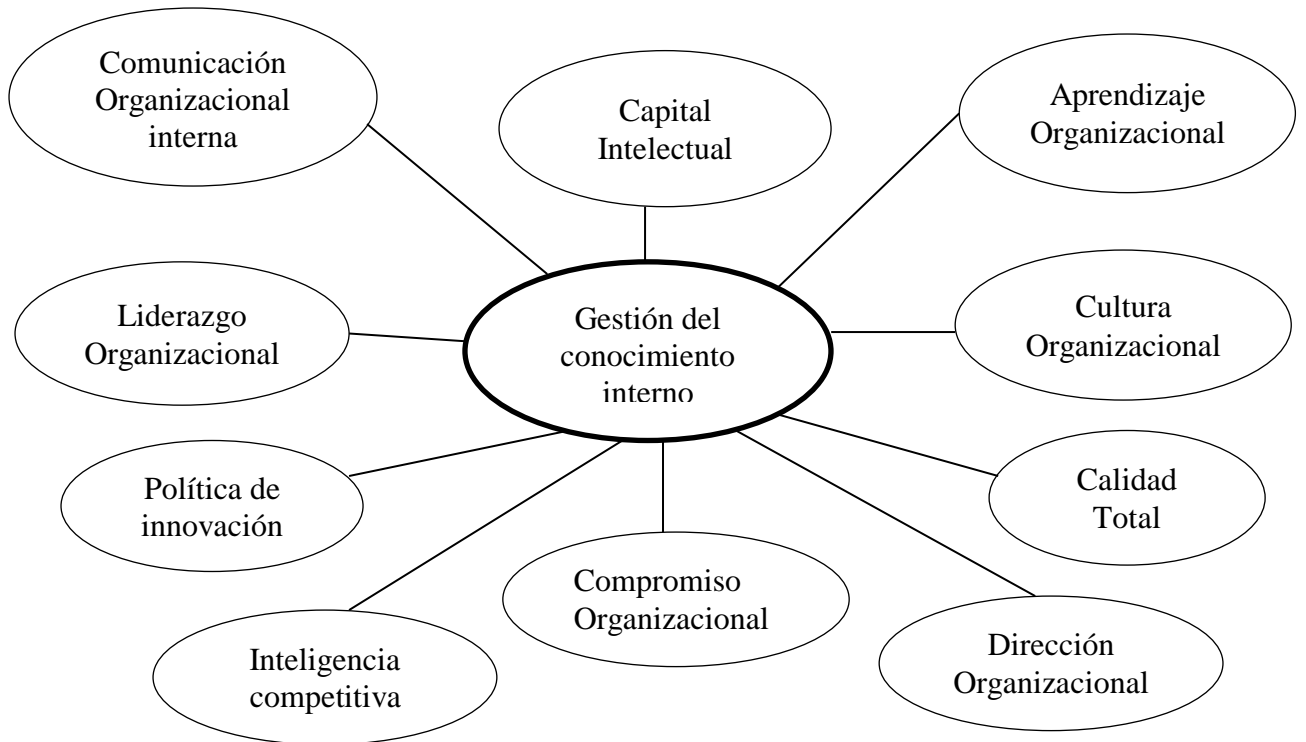
2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico 1: Categorización Variables



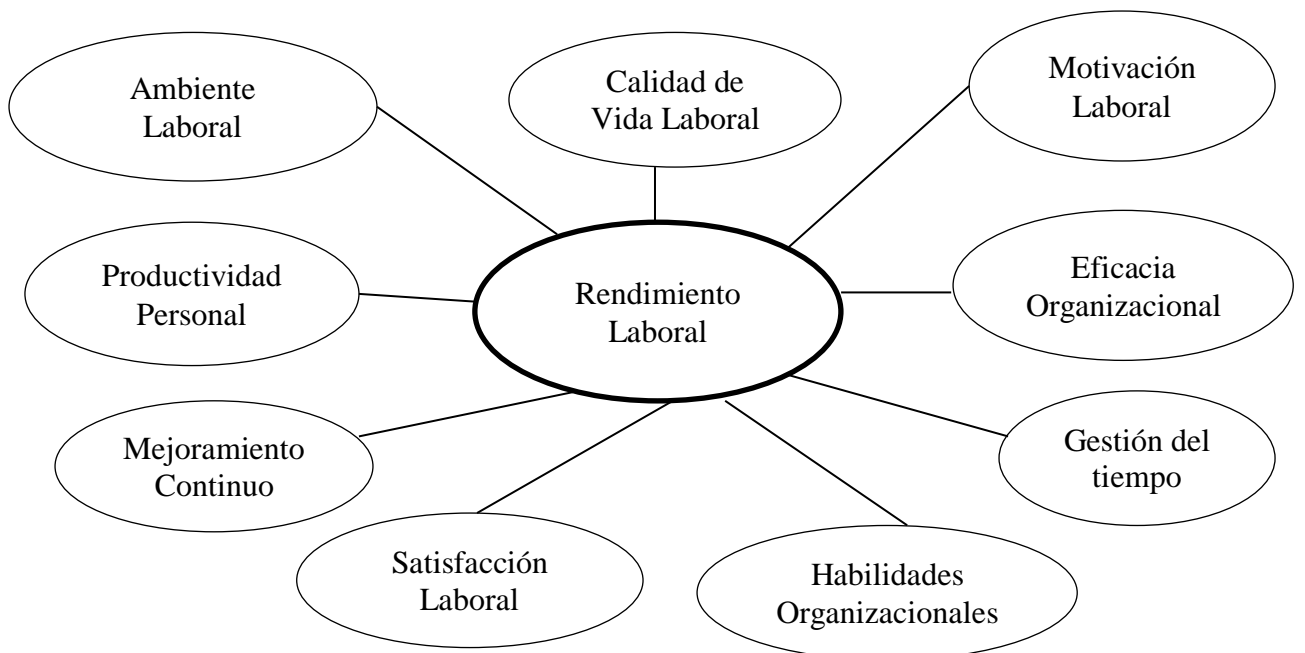
Elaborado por: Alejandro Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 2 Constelación de Ideas Variable Independiente



Elaborado por: Alejandro Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 3: Constelación de Ideas Variable Dependiente



Elaborado por: Alejandro Barrionuevo Terán (2014)

Conceptualización Variable Independiente

Gestión del Conocimiento Interno

Según (Archanco, 2011) la gestión del conocimiento facilita el estudio de la situación actual de la institución, es así que permitirá conocer la escases de material, de entradas y salidas de caja; y la predisposición de ciertos productos para ser promocionados y vendidos. Dicho concepto permitirá conocer lo que realmente sucede en el mercado de interés, es decir nos indicará las situaciones o factores que producen beneficios económicos, así como las circunstancias que afectan o atacan un desarrollo positivo del mercado.

Por otra parte según (Ríos, 2013) indica que gestionar el conocimiento de cualquier ente constituye un trabajo arduo y minucioso, que involucra relaciones, enlaces y discusiones de los mecanismos internos; definiéndose en las siguientes secciones:

Gestionar el talento del capital humano: es el que se encuentra dentro de las personas que integran la organización. Es necesario conocerlo, ordenarlo, extraerlo y comunicarlo.

Gestionar el capital de la organización: es el conocimiento de propiedad de la organización, como pueden ser procesos, pautas de trabajo, documentación, bibliotecas, buenas prácticas, etc.

Gestionar el capital relacional: el conocimiento compartido con otras organizaciones, como clientes, proveedores y otros grupos de interés. Por ejemplo jornadas, eventos realizados o actividades de benchmarking.

Que por lo tanto (Coromina, 2011) lo califica como un procedimiento enfocado a crear e implantar un sistema que permita analizar, captar y comunicar de forma metodológica y constante el conocimiento, transformando dicha información en positiva y favorable para la entidad. De forma general se puede asegurar que el

conocimiento es una riqueza cuando facilita el alcance de las metas que internamente se ha enfoca la institución.

Capital Intelectual

(Carrión Maroto, Estrategia: de la visión a la acción, 2007, pág. 142) define al capital intelectual “como el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad generan valor o tiene potencial de generarlo en el futuro” añade por su parte (Renau, 2004) “El capital intelectual 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. etc., 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. Menciona también (Pérez Soto, 2004, pág. 4) “el capital intelectual no solamente el potencial del cerebro humano sipo también los nombres de productos y las marcas de fábrica y hasta gastos registrados en los libros como históricos, que se han transformado con el correr del tiempo en algo de más valor (por ejemplo, un bosque comprado hace un siglo, que hoy es una valiosísima propiedad raíz). Para decirlo en sus propias palabras, todos éstos son "activos que en la actualidad están valorados en cero en el balance general”

El capital intelectual de la organización se refiere a los conocimientos que tiene la persona, para poder desempeñase dentro de la misma, es decir es lo intangible y parte fundamental de la empresa.

Gestión del Conocimiento

Según (García & Arregui, 2002, pág. 18) gestión de conocimiento “es poder capturar, crear, distribuir, almacenar, compartir y utilizar por los miembros de la

organización de la manera oportuna y en el momento adecuado. Dicho en otras palabras, el conocimiento debe convertirse en negocio, en fuente de riqueza, mediante un adecuado tratamiento” manifiesta también (Santillán de la Peña, 2010, pág. 36) “La gestión del conocimiento tiene relación con el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente significativamente, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, de manera de generar ventajas” finalmente afirma (Enrique, 2007, pág. 63) “es el proceso de transformación del conocimiento es decir, en las diferentes fases por las que éste pasa en su transformación para ser utilizable por la organización.”

Es un proceso en el cual permiten al capital humano de la empresa interactuar de mejor manera mediante sus capacidades resolviendo de mejor manera los problemas que se presentan.

Aprendizaje Organizativo

Según (López Yáñez, Sánchez Moreno, & Paulino, 2004, pág. 329) “El aprendizaje es un proceso mediante el cual se integran conocimientos, habilidades y actitudes para conseguir cambios o mejoras de conducta, de habilidades o de actitudes. Normalmente se parte de conocimientos anteriores, de aportaciones empíricas y de las diversas vivencias para generar nuevo conocimiento. Este conocimiento puede ser individual o colectivo. Para pasar del conocimiento de las personas al conocimiento de las organizaciones se requieren estrategias o herramientas que permitan integrar el conocimiento individual en el grupal. El concepto de aprendizaje organizativo está tomando una creciente importancia, principalmente a través de la idea de la organización que aprende y muestra crecientes niveles de ubicuidad. Su auge puede deberse a las connotaciones dinámicas, a la influencia del rápido cambio tecnológico sobre las organizaciones, y también quizás, al hecho de estar de moda este tipo de organización.” Afirma también (Sauquet, 2005, pág. 191) ”Adquirir y aplicar conocimientos, habilidades, valores, creencias y actitudes que fortalezcan el mantenimiento, crecimiento y

desarrollo de la organización". El énfasis está en la aplicación, mas no se hace referencia al origen y proceso de adquirir dichas competencias. Es de esperarse que el aprendizaje se verifique cada vez que el interesado detecte una fuente de información relevante, ya sea en procesos formales como la capacitación, educación o desarrollo, o en procesos informales, fuente importante del aprendizaje en las organizaciones.", finalmente manifiesta (Carrión Maroto, Estrategia: de la visión a la acción, 2007, pág. 307) "es el proceso por el que la organización como colectivo aprende a través de la interacción con su entorno"

El aprendizaje organizacional son los conocimientos que el personal de la organización va adquiriendo, mediante procesos como capacitaciones que fortalezcan los conocimientos capacidades y habilidades del colectivo de la organización.

Gestión de Recursos Humanos

Según (R. & Robert, 2005) "Es la tarea que consiste en medir la relación causa y efecto de diversos programas y políticas de recurso humano en el resultado final del análisis financiero de la empresa". Por su parte (Serrano J. C., 2004) afirma que "no solamente toma como referencia una extensa experiencia vivida en la gestión de recursos humanos y un amplio conocimiento de las modernas prácticas de gestión de personas, sino que inspira en una visión de lo que entiendo serán las organizaciones del futuro y de la relación de estas organizaciones con el entorno que les rodea." (Chiavenato, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, pág. 1) "Es un conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales de la empresa de manera eficiente y eficaz".

La gestión de recurso humano es muy importante dentro de la organización, ya que no solo se refiere al control del personal sino también incluye el ambiente que se rodea con un excelente manejo de los recursos se cumplirán los objetivos de la organización.

Cultura Empresarial

Según (Empresarial, 2014) "La cultura empresarial es lo que identifica la forma de ser de una empresa y se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios y requerimientos de orden exterior e interior, que son interiorizados en forma de creencias y talentos colectivos que se transmiten y se enseñan a los nuevos miembros como una manera de pensar, vivir y actuar" Manifiesta (Montesinos, 1987) "Se define a la cultura empresarial como el conjunto de valores, principios, normas, percepciones de la vida, conocimientos de los procesos productivos, que rigen el funcionamiento de la empresa" Añade (Gámez, 2006) "Es la forma de ser y se manifiesta en la forma de resolución al momento de presentarse problemas y oportunidades a la adaptación a los diferentes cambios que se realicen en la misma con el propósito de mejorar".

Compromiso Empresarial

Según (Porter L. W., 1974) "compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.", para (Díaz Bretones & Montalbán Peregrín, 2004, pág. 125) "es la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.", menciona además (Robbins, comportamiento organizacional, 2009) "involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea"

Es el vínculo que mantiene las personas con la empresa, en otras palabras es la lealtad que mantiene el trabajador y desea trabajar en la empresa.

Calidad Total

Según (Juran, 1994) “Es el conjunto de características de un producto que satisfagan las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. La calidad consiste en no tener deficiencias”. Manifiesta (Manene L. M., 2010) “La calidad total no solo se refiere al producto servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales” Añade (Ari Merma, 2007) “La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone”

Son los esfuerzos de la organización para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante el valor percibido.

Políticas de Innovación

Según (Costa Sansaloni, 2006, págs. 16-17) “constituyen una fuerza motriz que impulsa la empresa hacia objetivos a largo plazo, conduciendo en el marco macroeconómico a la renovación de las estructuras industriales y a la aparición de nuevos sectores de actividad económica. Por lo que, de una forma esquemática la innovación se traduce en los siguientes hechos:

Renovación y ampliación de la gama de productos y servicios.

Renovación y ampliación de los procesos productivos.

Cambios en la organización y en la gestión.

Cambios en las cualificaciones de los profesionales.”

Así también para (López Mielgo, Montes Peón, & Vázquez Ordás, 2007, pág. 5) es el proceso a través del cual la empresa genera nuevos o mejorados productos y/o procesos productivos, o nuevas formas de organización o comercialización con el objetivo de adaptarse al entorno y generar ventajas competitivas sostenibles.

Manifiesta además (Oslo, 2005) “es la puesta en práctica de un producto o proceso productivo nuevo o significativamente mejorado,) o de un nuevo sistema de marketing, o un nuevo método organizativo en las prácticas de negocio, en la organización del trabajo o en las relaciones externas.”

Las políticas de innovación son recursos de la organización para poder generar diferentes ventajas frente a la competencia, que ayuden a su participación en el mercado de mejor manera.

Liderazgo Organizativo

Según (Molla, 2013) “El concepto de liderazgo empresarial hace referencia a la habilidad o al proceso a través del cual el líder de la empresa influye para satisfacer objetivos y necesidades de la empresa”. El líder puede inferir según (VAUTE, 2012) en ser absolutista o ser democrático, refiriéndose el primero a aquel personaje que considera que únicamente con la imposición de la autoridad y la dureza en el trato a los demás podrán alcanzar los objetivos impuestos; sin embargo el democrático es aquel que considera las opiniones del personal y al grupo como la fuente de éxito dentro de la institución, a la vez puede exagerarse con demasiada libertad, que ocasiona problema en las instituciones.

Piensa (ARANA, 2007) la personas de forma global presentan una actitud positiva, siempre enfocándose a alcanzar el éxito, el cual es asequible dentro de un grupo con el entusiasmo y el trabajo de todos sus miembros. Cada ser humano es un mundo diferente con aspiraciones, problemas y situaciones distintas pero lo fundamental es direccionar las metas como un grupo.

Liderazgo empresarial se fundamenta en inferir en la actitud de las personas, ya sea de forma individual o grupal, con el fin de alcanzar los objetivos implantados para el beneficio de un todo (institución).

Comunicación Organizacional Interna

Según (Andrade H. , Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica, 2005, pág. 16) “un conjunto de técnicas y actividades: los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno (por ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores, distribuidores, asociaciones y cámaras, organismos diversos y público en general).” Para (Martínez Posadas, 2009)“La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. La comunicación organizacional también nos permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. Asimismo, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades de nuestra sociedad”.

Finalmente menciona “ (Fernández Collado, 2005) “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos””

La comunicación organizacional interna se analiza como un aspecto importante ya que se trata de las relaciones que se mantiene dentro de la organización con cada

uno de los miembros de la misma teniendo como objetivo primordial la buena comunicación y el desarrollo de la empresa.

Dirección Organizacional

Piensa (Achilles De Faria, 1983, pág. 30) “es un proceso de cambios planeados en sistemas socio-técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y sus empleados”.

Menciona también (Ramírez L. M., pág. 9) “El desarrollo organizacional es a la vez una disciplina de acción social y un área de investigación científica. Su aplicación abarca un amplio espectro de actividades, con variantes aparentemente Infinitas. Un ejemplo de ello es la formación de equipos con los altos directivos de una empresa, el cambio estructural en un municipio y el enriquecimiento del trabajo en las compañías manufactureras. También su estudio abarca una amplia gama de temas: efectos del cambio, métodos del cambio factores que inciden en su éxito. Finalmente manifiesta “La dirección organizacional se implementa mediante decisiones acerca de la estructura, si la organización será diseñada como una organización que aprende o tendrá una orientación hacia la eficiencia, las elecciones acerca de los sistemas de control de información, el tipo de tecnología de producción, las políticas de recursos humanos, la cultura y los vínculos con otras organizaciones. En los capítulos siguientes se analizarán los cambios en la estructura, la tecnología, las políticas de recursos humanos, la cultura, y los vínculos con otras organizaciones.”

La dirección organizacional es parte fundamental para poder alcanzar objetivos determinando metas y las decisiones para poder alcanzarlas.

Inteligencia Competitiva

Para (www.oocities.or) “La Inteligencia Competitiva es un proceso de negocios, por el cual se obtiene información sobre productos, investigaciones y desarrollos

de los competidores.” Menciona (Karyelim, 2010) “es la colección sistemática de la información abierta, que una vez compaginada y analizada proporciona una mejor comprensión de la estructura, de la cultura del comportamiento de las capacidades de las debilidades de una firma del competidor” finalmente manifiesta (Van der Reis, 2007) “La inteligencia competitiva es el proceso por el cual las organizaciones recopilan y utilizan la información sobre los productos, clientes, y los competidores, para su planificación a corto y largo plazo.”

La inteligencia competitiva es muy importante dentro y fuera de la organización ya que ayuda a manejar las herramientas para consolidar las ventajas competitivas de manera que sean sostenibles, para el desarrollo de sus estrategias de grupo.

Conceptualización Variable Dependiente

Rendimiento Laboral

Según (Real academia española, 2010) “es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos

humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.”

Para (definicion.de/rendimiento/) “refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.” Finalmente afirma (Ing. Mora Vanegas, 2007) “hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.”

El rendimiento laboral hace referencia al esfuerzo que realizan los empleados en la organización, donde se toma muy en cuenta la capacidad de cada uno de ellos para desempeñarse en la empresa.

Comportamiento Laboral

Según (ROBBINS, 1999, pág. 5) “es una ciencia aplicada de la conducta, que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”. Manifiesta (Newstrom, 2003, pág. 1 y 2) ”Es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa”. Para (Andersen, 2008) “Es una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos para el desarrollo de éstas”.

Por todo lo dicho anteriormente el comportamiento laboral se refiere al desempeño y como relacionarse dentro de la organización, en donde las personas que se desempeñan dentro de la misma debe reunir una serie de características

como ser proactivo, social, tener la capacidad de tomar decisiones, participando en la organización lo que lleva a desarrollarse en compañía de otras personas de esta manera alcanzar sus objetivos y de la empresa.

Recursos Humanos

Según (R. & Robert, 2005) “Es la tarea que consiste en medir la relación causa y efecto de diversos programas y políticas de recurso humano en el resultado final del análisis financiero de la empresa”. Por su parte (Serrano J. C., 2004) afirma que “no solamente toma como referencia una extensa experiencia vivida en la gestión de recursos humanos y un amplio conocimiento de las modernas prácticas de gestión de personas, sino que inspira en una visión de lo que entiendo serán las organizaciones del futuro y de la relación de estas organizaciones con el entorno que les rodea.” (Chiavenato, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, pág. 1) “Es un conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales de la empresa de manera eficiente y eficaz”.

Para el autor los recurso humano son muy importante dentro de la organización, ya que no solo se refiere al control del personal sino también incluye el ambiente que se rodea con un excelente manejo de los recursos se cumplirán los objetivos de la organización.

Valores Organizacionales

Según (Mejía, 2013) “Son los elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía dadas sus competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios”. Manifiesta (Bounafina, 2013) “supone que sus miembros se identifican con ellos, para lo cual la gerencia debe asumir la responsabilidad de definirlos, informarlos y cultivarlos, de acuerdo con su propia misión.” Añade (Ponce, 2012) ” Son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dad sus características

competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y las expectativas de los clientes y propietarios.”

Con lo expuesto anteriormente por los diferentes autores se puede concluir señalando que los valores corporativos, son las costumbres, políticas de la empresa tomando en consideración a los clientes y los propietarios de la misma para de esta manera proporcionar una guía para el diario vivir, dando pautas para a los empleados y tener armonía entre el personal de la empresa.

Calidad Vida Laboral

Según (Line, 2009) “Brindar bienestar en pro de un ambiente enriquecedor para las empresas y para cada uno de los empleados que la conforman” Manifiesta (Duro, 2006) “se refiere al conjunto de factores que intervienen, determinan y clasifican la interacción entre las características del trabajo y las características del trabajador en un sentido amplio, y que repercuten directa o indirectamente en la experiencia de trabajo cotidiana que tiene el trabajador en su trabajo su bienestar laboral psicológico.” Añade (Miotti, 2009) “La productividad y rentabilidad es consecuencia natural de su calidad de vida laboral”

La calidad de vida laboral se refiere al medio ambiente en que nos desenvolvemos, relacionándose básicamente en la educación y las diferentes tareas que se lleva a cabo en el área de trabajo.

Motivación Laboral

Según (CLELLAND, 2009) “La motivación es una variable que influye en mayor medida que la satisfacción en el desempeño y resultados productivos”. Por otro lado (MELENDES, 2007) manifiesta que “La motivación suele plantearse en forma de expectativas”; al contrario (GARCIA, 2012) “Las motivaciones son muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas.”

Motivación es una fuerza interior de las personas en la organización es decir es un proceso psicológico, tiene mucho que ver con la conducta ya que la motivación es algo que impulsa a actuar a una persona y busca conseguir un objetivo, por lo tanto busca que esta motivación se mantenga por periodo de tiempos más largos y por lo tanto pueda conseguir más logros dentro de la organización.

Eficiencia Empresarial

Según (Gonzales J. M., 2007) “Entendemos por eficiencia empresarial la suma de los resultados de la inversión y gestión gerencial que permita que la empresa esté funcionando a altos niveles de rendimiento” Manifiesta (Quintero A. L., 2013) “es lograr que la productividad sea favorable es decir es el lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos” Añade (Budde, 2013) “ Una de las apuestas de las empresas, para lograr el éxito, es la capacitación permanente de su capital humano, referida no solo a competencias profesionales, si no a la vanguardia a través del crecimiento personal y profesional de sus equipos de trabajo”

Según lo mencionado anteriormente por los distintos autores se puede resumir a la eficiencia como la capacidad de disponer y hacer las cosas correctamente con el mínimo de recursos.

Gestión del Tiempo

Según (www.rivassanti.net/curso-ventas/definicion-de-gestion-del-tiempo.php) “la gestión del tiempo no significa hacer más cosas en menos tiempo, las percepciones son importantes ya que influyen con cómo se gestiona el mismo, en si estimamos poco o mucho tiempo” Para (Silva, 2006) “como una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores.” Finalmente menciona (www.degerencia.com) “analizar el uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva”

La gestión de tiempo es la acción, proceso de ir administrando adecuada mente las tareas de la organización en tiempos exactos, haciendo que las cosas se vayan priorizando unas de otras es decir las tareas urgentes y luego las importantes.

Habilidades Organizativas

Según (competencias laborales, 2010) “son aquellas necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales.” Manifiesta también (Llanes, 2009) “Una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.” Finalmente menciona (Miranda, 2010) “comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral. Se identifican en situaciones reales de trabajo y se las describe agrupando las tareas productivas en áreas de competencia (funciones más o menos permanentes), especificando para cada una de las tareas los criterios de realización a través de los cuales se puede evaluar su ejecución como competente.”

Las habilidades laborales comprenden un conjunto de actividades que consta las actividades, y destrezas para desempeñarse en la institución.

Mejoramiento Continuo

Según (Richard Chang, 1996, pág. 75) “mejoramiento continuo significa que usted está fijando continuamente metas más altas para sí mismo. En la búsqueda de modos de mejorar sus procesos, es importante fijar metas de mejoramiento, satisfacerlas y fijar nuevas metas, mejorando continuamente la manera en que se

efectúa el trabajo. Es una práctica valiosa para hacer de ella un hábito.” Manifiesta también (Krajewski, 2000, pág. 219) “El mejoramiento continuo, basado en un concepto japonés llamado katzen es una filosofía que consiste en buscar continuamente la forma de mejorar las operaciones. A este respecto, no se refiere únicamente a la calidad, sino también se aplica al mejoramiento de los procesos.

El mejoramiento continuo implica la identificación de modelos (benchmarks) que hayan exhibido excelencia en la práctica, e inculcar en el empleado el sentimiento de que el proceso en su totalidad le pertenece. El mejoramiento continuo también suele enfocarse en los problemas que surgen con clientes o proveedores, como cuando los clientes solicitan cambios frecuentes en las cantidades de un embarque, o los proveedores no logran mantener su alta calidad. Las bases de la filosofía del mejoramiento continuo son las convicciones de que prácticamente cualquier aspecto de una operación puede mejorar y que las personas que participan más de cerca en una operación están en la mejor situación para identificar qué cambios se deben hacer en ella”.

Finalmente menciona (Manufacturainteligente.com, 2008) “es ser una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la empresa que mejoran el rendimiento de esta en forma significativa. Una vez que la mejora continua determina las variables de mayor impacto al proceso y servicio se les debe dar seguimiento en forma constante y se establece un plan para ir mejorando poco a pocos las variables mencionadas. La mejora continua es una herramienta la cual recomiendo debido a su flexibilidad para ser adoptada por personas de todos los niveles de la empresa mediante metodologías como Kaizen”

El mejoramiento continuo son herramientas que ayudan al mejoramiento ya sea de los productos que se estén realizando con el de los servicios que se esté ofreciendo, aumentando la calidad de los mismo.

Satisfacción Laboral

Según (Pérez Gorostegui, 2006) “La satisfacción laboral entendida como «un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo», se está convirtiendo en un problema central para la investigación de las organizaciones. Así, la satisfacción laboral es uno de los elementos de la calidad laboral que ha captado mayor interés. En un primer momento la atención se centró en variables como la accidentabilidad, el absentismo y la rotación de personal. Posteriormente, los intereses se centraron en la calidad laboral. Por este motivo la satisfacción laboral se ha configurado como una dimensión valiosa para la intervención organizacional.

Puesto que la satisfacción en el trabajo está fundamentada en gran medida en la valoración que la persona realiza de su contexto laboral, podemos entender la íntima vinculación que se establece entre satisfacción y clima, que como hemos visto, no es sino «la percepción de las características que el individuo tiene de su organización».” Manifiesta además (Gamboa Ruiz, 2010) “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” finalmente menciona (Chiang Vega & Núñez, 2010, pág. 156) “se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.”

La satisfacción laboral hace referencia a la actitud de los trabajadores frente a la realización y desempeño del trabajo, ya que es una necesidad humana el sentirse satisfecho por las actividades bien realizadas con esfuerzo y dedicación.

Productividad Personal

Según (org, 2008) “Describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficie de tierras cultivadas de trabajo o de equipos industriales”. Añade (Combeller, 1999) “Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios

elaborados” Manifiesta (Tejada, 2007) “es la medida de eficiencia que se relaciona con la producción conceptualmente se define como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos”

La productividad tener la capacidad de realizar el máximo de productos, optimizando tiempo, dinero y los recursos de la empresa.

Ambiente Laboral

Según (Díaz Moliner, 2007, pág. 37) “es una expresión para referirse a las condiciones de trabajo, concepto que no puede reducirse a aspectos puntuales de humedad, iluminación, temperatura, etcétera” manifiesta además (Alvarez, 2009) “es el que se toma en cuenta para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, de manera que ambos ámbitos (general y laboral) se diferencian con suficiente claridad.”, finalmente añade (www.eumed.net) “involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo.”

El medio ambiente laboral es el entorno en donde los trabajadores se desenvuelven y en cual está compuesto por diversas situaciones y circunstancias que inciden en las actividades de trabajo dentro de la organización.

2.5. Hipótesis

La implementación de herramientas de gestión del conocimiento permite mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, de la ciudad de Puyo.

2.6. Señalamiento de Variables

Variable Independiente:

X = Gestión del conocimiento interno

Variable Dependiente:

Y = Rendimiento Laboral

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

Esta investigación es de método cualitativo debido a que se tiene una perspectiva desde el interior de la cooperativa, posee un fundamento social por que se tiene en cuenta las necesidades del cliente interno y su posición ideología e individualista. Es dinámico ya que se realiza en una institución que está en constante cambio. Se realiza un estudio con características cualitativas significativas de la investigación que influyan.

Se emplea en la presente investigación técnica cuantitativa como muestreo, tabulaciones, cuantificación por parte del rendimiento laboral que afecta tanto a la productividad y colocación de la entidad, se examina las causas y la ilustración de los hechos mediante el árbol de problemas, realizando un análisis de la realidad de la cooperativa estando al tanto de toda la problemática de la organización. Esto conllevara a la comprobación de la hipótesis con la que descubriremos la realidad y soluciones. Por ende es un método lógico que da un seguimiento, encontrando explicaciones al fenómeno o hecho objeto de estudio.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

Las clases de investigaciones que se aplicarán se especifican a continuación:

Investigación de Campo

Para desarrollar el presente problema, se utilizará un proceso de investigación de campo, pues se analizará de forma in situ la problemática, realizando la investigación en el lugar de los hechos, es decir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, con los clientes internos, con lo que nos permitirá obtener información clara y confiable, a la vez con los antecedentes referentes al tema, objeto de estudio las mismas que contribuirán para la búsqueda de una solución para el problema investigado.

Investigación Bibliográfica

Bibliográfica, debido a que la investigación requiere de información sugerente, evitando iniciar investigaciones que ya se han llevado a cabo; así como también permite que sé que utilice para conocer, analizar, comparar y evaluar el problema que se está investigando acerca de teorías relacionadas con la presente investigación,

3.3. Nivel o tipo de Investigación

Los métodos a utilizarse en el presente trabajo investigativo son: Exploratoria, descriptiva y correlacional.

3.3.1. Investigación Exploratoria

Debido a que es un tema nuevo nos permitirá investigar y determinar con claridad las falencias que generalmente cometen; y con frecuencia las entidades dentro del

ámbito financiero; esta investigación aportará a tomar decisiones y a desarrollar una adecuada gestión del conocimiento en la cooperativa.

Esta investigación sirve de apoyo para el tema de investigación ya que mediante esta se obtendrá una lista de los posibles problemas que existe en la cooperativa se podrá analizar correctamente cuales son los más importantes y poder tomar una solución completa.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Esta investigación se enfoca al estado actual de las situaciones y su singularidad es efectuar una adecuada traducción y análisis de datos. Para dicho fin se utiliza: Encuestas.

En la problemática de la cooperativa, se ha empleado como técnica la encuesta semiestructurada personal los cliente internos de la cooperativa y con su instrumento como es el cuestionario de preguntas de carácter nominal politónica, que fueron entregadas de forma personal a los encuestados; posteriormente ser registradas de forma individual en el programa SPSS y obtener los resultados para luego ser analizados e interpretados.

3.3.3. Investigación Correlacional

La presente investigación permitirá definir el grado de correspondencia entre las variables; es decir la variable independiente: Gestión del conocimiento interno y la variable dependiente: Rendimiento Laboral, que se ven reflejadas en los cuadros de operacionalización de cada variable.

Lo que permitió comparar entre las dos variables de esta investigación y descubrir la relación íntima que tiene una con la otra, de esta manera poder designar una solución para el problema investigado.

3.4. Población y Muestra.

Para el desarrollo de la investigación se tomará a toda la población de clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro agencia Puyo.

El personal que trabaja consta de 30 personas.

En la ejecución, de la presente investigación participarán todas las personas que son parte de la institución, razón por la cual al ser una población pequeña no es adecuado aplicar la fórmula del muestreo.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Operacionalización Variable Independiente: Gestión del Conocimiento Interno

Hipótesis: La implementación de herramientas de gestión del conocimiento permitirá mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS.
Proceso de analizar y controlar al talento humano de una empresa tanto en conocimiento, y relaciones para convertir en un valor agregado a la institución con el fin de cumplir con los	Talento humano Conocimiento empresarial Relación Empresarial	Habilidades Necesidades Capacitaciones Personal calificado Comunicación institucional Trabajo en equipo	¿Se fomenta el desarrollo de habilidades en el personal de la cooperativa? ¿Con qué frecuencia se analiza las necesidades del personal de la cooperativa? ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de la cooperativa? ¿Posee personal capacitado en la cooperativa? ¿Cómo calificaría usted la comunicación institucional de la cooperativa? ¿Se realiza trabajo en equipo en la cooperativa?	Encuesta /Cuestionario

objetivos de la misma.	Objetivos institucionales	Cumplimiento	¿Se cumplen con los objetivos planteados en cooperativa?	
------------------------	---------------------------	--------------	--	--

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo T. (2014)

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Rendimiento Laboral

Hipótesis: La implementación de herramientas de gestión del conocimiento permitirá mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS.
El rendimiento laboral hace referencia al esfuerzo que realizan los empleados en la organización, donde se toma muy en cuenta la capacidad de cada uno de ellos y los recursos para desempeñarse en la empresa.	Esfuerzo laboral	Eficiencia laboral	¿El trabajo efectuado por el personal de la cooperativa es eficiente?	Encuesta / Cuestionario
	Capacidad laboral	Conocimiento actualizados	¿El personal de la cooperativa posee conocimientos actualizados?	
	Recursos	Recursos materiales Recursos tecnológicos	¿Se proporciona a tiempo y todos los recursos materiales que sean necesitados para las laborales de la cooperativa? ¿Se proporciona el acceso de los recursos tecnológicos dentro de la cooperativa?	

	Desempeño laboral	Ambiente laboral Evaluación rendimiento	¿Cómo calificaría Ud. el ambiente laboral de la cooperativa? ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de rendimiento laboral?	
--	----------------------	---	--	--

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo T. (2014)

3.6. Plan de Recolección de Información

La estructuración de toda la información encontrada y recolectada se efectuará a través de las técnicas e instrumentos presentados en la siguiente tabla:

Tabla 1: Recolección de información

Tipo de Información	Técnica de Información	Instrumentos de Recolección
Secundaria	Lectura Científica	Libros Administración del Talento Humano, Gestión del capital intelectual, Talento Humano, Administración de Recursos Empresariales, Comunicación Organizacional, Calidad Total, Dirección organizacional.
	Internet	www.valorescorporativosgt.com . www.competenciaslaborales.cl . gestioninformacion.idec.upf.ed www.primaerd.com www.agenciadenoticias.unal.edu.co .
	Observación	Cámara
Primaria	Encuesta	Cuestionario, con preguntas estructuradas,

Fuente: Investigación

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo T. (2014)

Información primaria. Se obtendrá la información de forma directa y confiable de la cooperativa, la cual proporciona beneficios a la investigación por su grado de validez. Además que se trabaja en una investigación real y al participar y estar en contacto directo con las personas afectadas y la entidad.

Información secundaria. La misma que se obtuvo de estudios realizados anteriormente, que se encuentran registrados en documentos y material impreso

como: documentos revistas, informes y fuentes de información como son: hemerotecas, bibliotecas, archivos, documentación e Internet.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas e instrumentos a aplicar se definen a continuación:

ENCUESTA

La técnica a utilizarse en el presente trabajo investigativo es la encuesta con preguntas estructuradas de carácter nominal politónica, que fueron aplicadas a los clientes internos de la cooperativa Corporación Centro. A través de la cual se podrá medir el nivel de dependencia y correlación de las distintas variables, como, sociales, económicas y demográficas, además permitirá evaluar periódicamente los resultados de una investigación y percibir la respuesta de las personas al tema.

Cuadro 1: Esquema Encuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para solucionar el problema a investigar.
2. ¿De qué personas u objetos?	Personal interno
3. ¿Sobre qué aspectos?	Gestión del conocimiento y rendimiento laboral
4. ¿Quién va a recolectar?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Desde Enero a Mayo del 2014
6. ¿Lugar de la recolección de la información?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo.
7. ¿Cuántas veces?	Se realizó una vez a cada uno de los encuestados.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	Durante el desarrollo de la investigación y en el momento de aplicar la encuesta.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo T. (2014)

3.7. Plan de procesamiento de la información

Mediante el siguiente procedimiento realizaremos el tratamiento de datos (elementos básicos de la información) y presentar los resultados.

Para llevar a cabo el plan y procesamiento de la información se aplican los siguientes pasos:

- Depuración de datos, clasificar la información en válida y la información defectuosa.
- Codificación, es el proceso con el cual colocamos juntos los segmentos de los datos, De tal manera la codificación es una forma de hacer abstracción partiendo de los datos ya existentes, mismas que deben ser representadas por indicaciones numéricas que facilitan la tabulación.
- Tabulación de datos es el recuento de los datos que contienen los cuestionarios, mismos que van a ser representados en tablas y mapas grafico
- La información y datos serán procesados a través de programas como: SPSS, Word y Excel
- Tomar en cuenta las respuestas de mayor significación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

En el presente trabajo investigativo se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, a los clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo, el cuestionario consta de preguntas de carácter nominal politómica a las 30 personas que forma parte del cliente interno de la mencionada cooperativa; procediendo a la tabulación de los resultados, utilizando el programa SPSS, Word y Excel obteniendo con ello la siguiente información cuantitativa.

4.2. Interpretación de Datos

Se presenta a continuación tablas y gráficos, siendo dichos organizadores estadísticos los facilitadores de la interpretación cualitativa de los datos obtenidos. Los resultados se muestran en tablas de contingencia con las frecuencias observadas y sus respectivos porcentajes, gráficos circulares, **se aplicaron el método estadístico llamado Chi cuadrado para comprobar la hipótesis.**

Encuesta

Pregunta 1 ¿Se fomenta el desarrollo de habilidades en el personal de la cooperativa?

Tabla 2 Habilidades del Personal

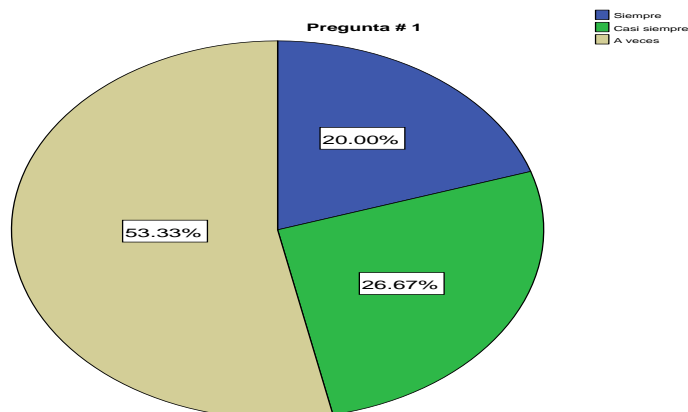
Pregunta # 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	6	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	8	26,7	26,7	46,7
A veces	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 4 Habilidades del Personal



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 20% manifiesta que siempre se fomenta el desarrollo de habilidades del personal de la cooperativa, el 26.7% dio a conocer que casi siempre, y el 53.33% menciona que a veces. Con esta información podemos decir que la cooperativa debe fomentar más el desarrollo de habilidades, ya que de esta manera pueden ser mejores en este mundo competitivo.

Pregunta 2 ¿Con qué frecuencia se analiza las necesidades del personal de la cooperativa?

Tabla 3 Necesidades del Personal

Pregunta # 2

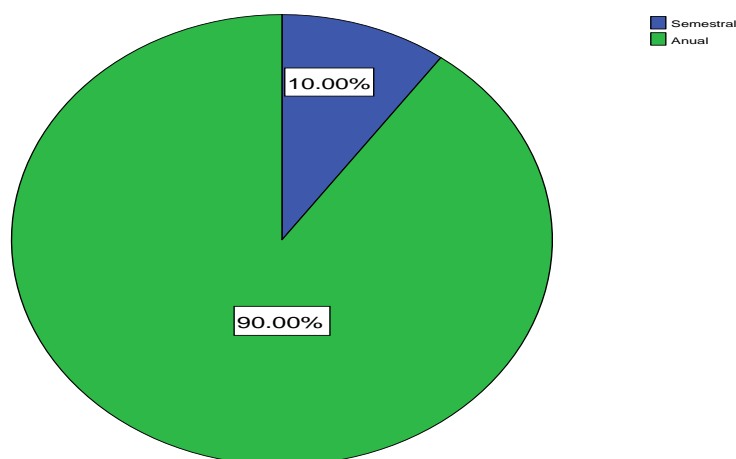
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semestral	3	10,0	10,0	10,0
	Anual	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 5 Necesidades del Personal

Pregunta # 2



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 10% dice que las necesidades del personal se analizan semestralmente, y el 90% afirma que lo hacen anualmente.

Por lo que se puede evidenciar con la información recolectada, se puede recomendar tener una constante participación de las necesidades del personal, de esta manera contribuirá con las relaciones del personal así como la del gerente, teniendo un mejor desempeño dentro de la cooperativa.

Pregunta 3 ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de la cooperativa?

Tabla 4 Capacitaciones al Personal

Pregunta # 3

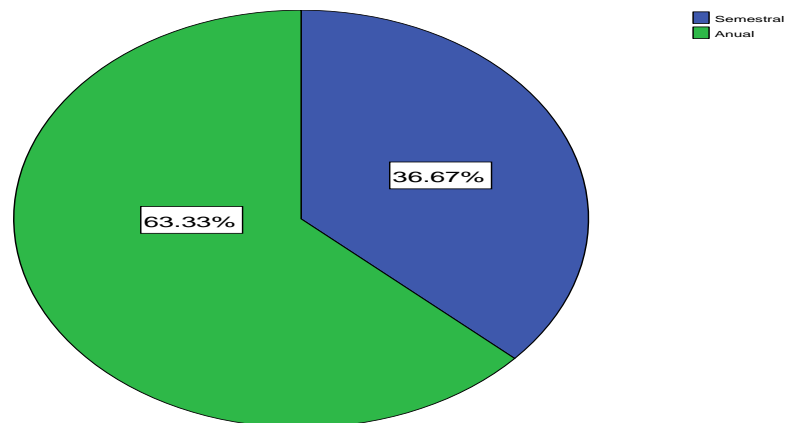
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semestral	11	36,7	36,7	36,7
	Anual	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 6 Capacitaciones al Personal

Pregunta # 3



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 36.67% dice que las capacitaciones del personal se analizan semestralmente, y el 63.33% afirma que lo hacen anualmente.

Por lo que se recomienda que se hagan más y constantemente las capacitaciones para el personal ya que es fundamental fomentar conocimientos para el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en la cooperativa.

Pregunta 4 ¿Posee personal capacitado en la cooperativa?

Tabla 5 Personal Capacitado

Pregunta # 4

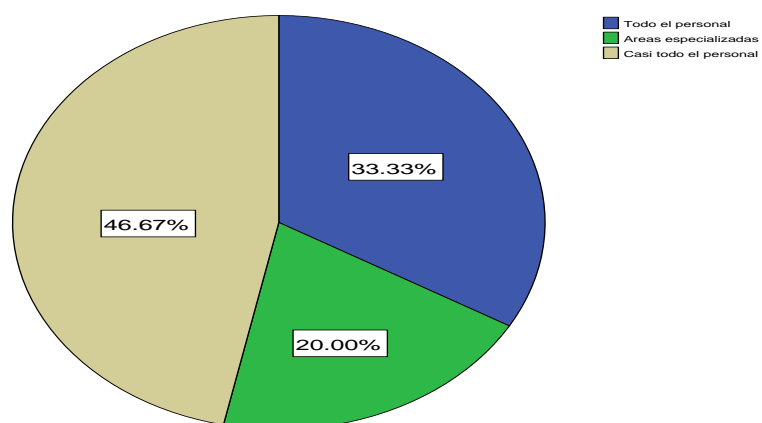
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todo el personal	10	33,3	33,3	33,3
	Areas especializadas	6	20,0	20,0	53,3
	Casi todo el personal	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 7 Personal Capacitado

Pregunta # 4



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 33.33% dice que todo el personal está capacitado, el 20% menciona que son en áreas especializadas y el 46.67% afirma que es casi todo el personal.

Esta información sirve de sustento, y se puede recomendar invertir más en el talento humano, ya que ellos son parte fundamental de la cooperativa y de esta manera pueden desenvolverse mejor con el cliente

Pregunta 5 ¿Cómo calificaría usted la comunicación institucional de la cooperativa?

Tabla 6 Comunicación Institucional

Pregunta # 5

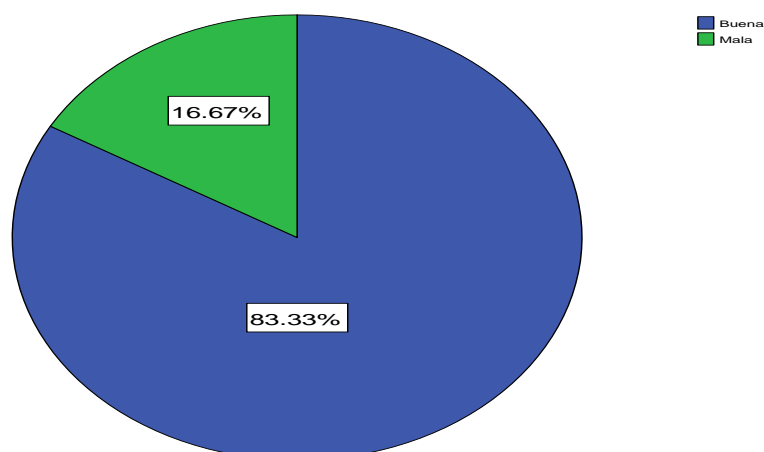
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	25	83,3	83,3	83,3
	Mala	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 8 Comunicación Institucional

Pregunta # 5



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 83.33% dice que la comunicación de la cooperativa es buena y el 16.67 % menciona que es mala.

Entonces, podemos evidenciar que existe un bajo porcentaje que manifiesta que no son buenas las relaciones con el personal, por lo que se recomienda implementar programas de capacitaciones y así se beneficiara tan al personal como a la cooperativa.

Pregunta 6 ¿Se realiza trabajo en equipo en la cooperativa?

Tabla 7 Trabajo en Equipo

Pregunta # 6

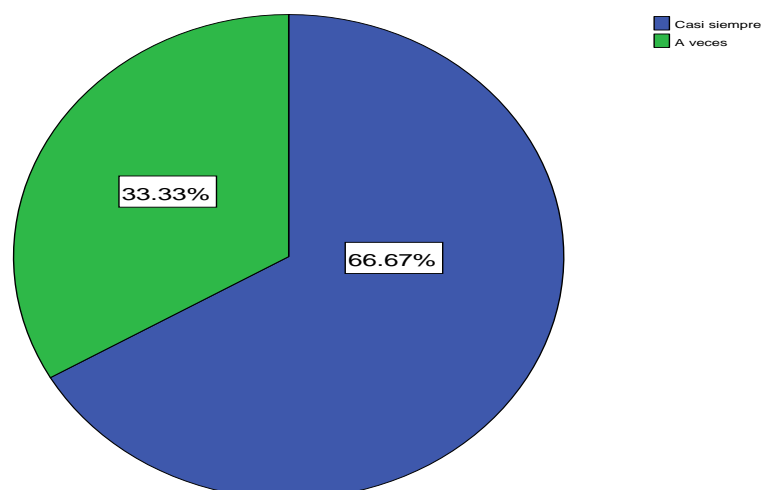
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	20	66,7	66,7	66,7
	A veces	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 9 Trabajo en Equipo

Pregunta # 6



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 66.67% casi que casi siempre se realiza trabajo en equipo y el 33.33 % afirma que a veces. Esta información sirve de soporte para conocer que no se realiza mucho el trabajo en equipo, por lo que se recomienda tener una excelente comunicación y de esta manera alcanzar los propósitos de la cooperativa complementándose unos a otros y ayudándose para obtener resultados esperados.

Pregunta 7 ¿Se cumplen con los objetivos planteados en cooperativa?

Tabla 8 Objetivos de la cooperativa

Pregunta # 7

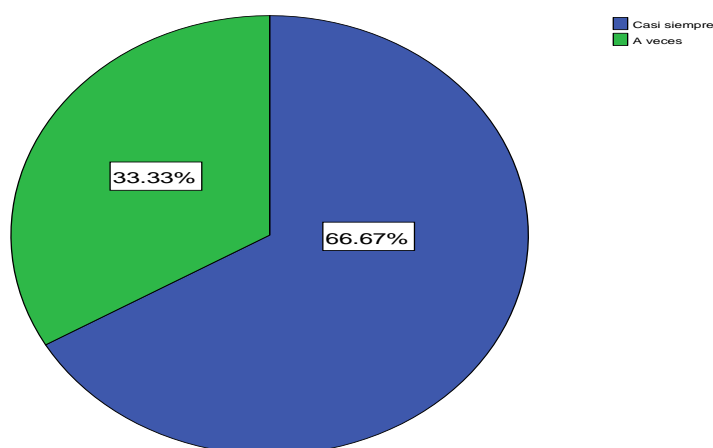
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	20	66,7	66,7	66,7
	A veces	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 10 Objetivos de la cooperativa

Pregunta # 7



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 66.67% dice que casi siempre se realiza trabajo en equipo y el 33.33 % menciona que a veces.

Con esta información se puede notar que no siempre se cumplen con los objetivos de la cooperativa lo que es perjudicial para la misma, por lo que se recomienda ir evaluando y controlando que se efectúen cada uno de los objetivos para cumplir los resultados deseados.

Pregunta 8 ¿El trabajo efectuado por el personal de la cooperativa es eficiente?

Tabla 9 Trabajo Eficiente

Pregunta # 8

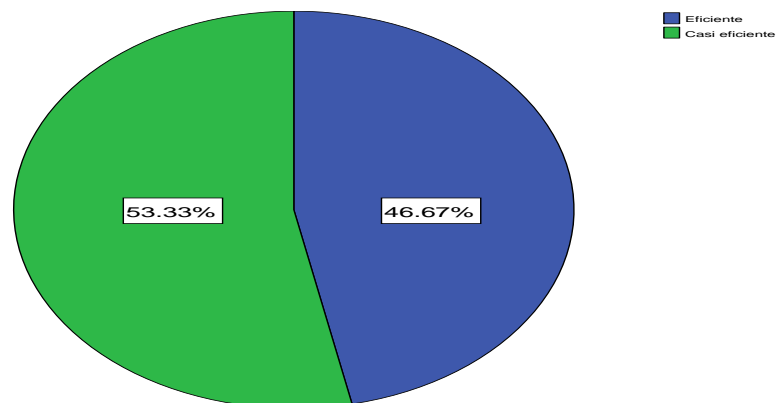
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Eficiente	14	46.7	46.7	46.7
Casi eficiente	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 11 Trabajo Eficiente

Pregunta # 8



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 46,7% dice que el trabajo que se realiza es eficiente y el 53.3 % menciona que es casi eficiente.

Con la información obtenida se puede recomendar concientizar al personal de la cooperativa, y al mismo tiempo controlar para que el trabajo sea eficiente, ya que de ello depende el progreso de la cooperativa.

Pregunta 9 ¿El personal de la cooperativa posee conocimientos actualizados?

Tabla 10 Conocimientos Actualizados

Pregunta # 9

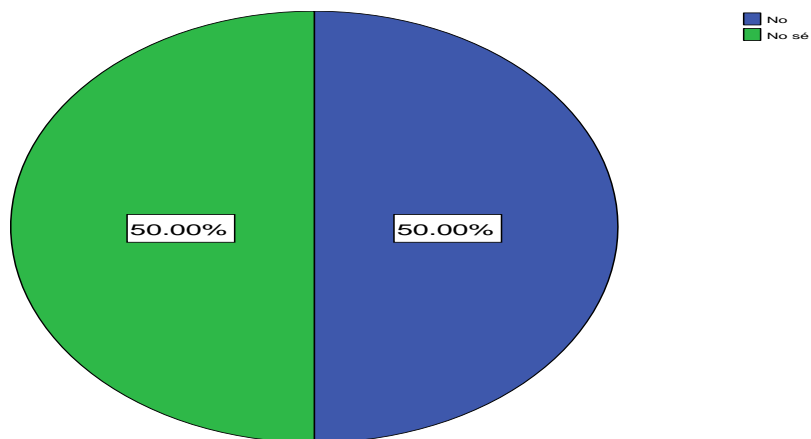
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	15	50,0	50,0	50,0
	No sé	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 12 Conocimientos Actualizados

Pregunta # 9



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas 50% dice que no posee conocimientos actualizados y el otro 50% menciona no saber.

Con esto podemos recomendar al gerente preocuparse más por los conocimientos del personal, dando capacitaciones constantes para actualizarse de esta manera contribuir con el desarrollo de la cooperativa y del personal.

Pregunta 10 ¿Se proporciona a tiempo y todos los recursos materiales que se necesita para las laborales de la cooperativa?

Tabla 11 Recursos Materiales

Pregunta # 10

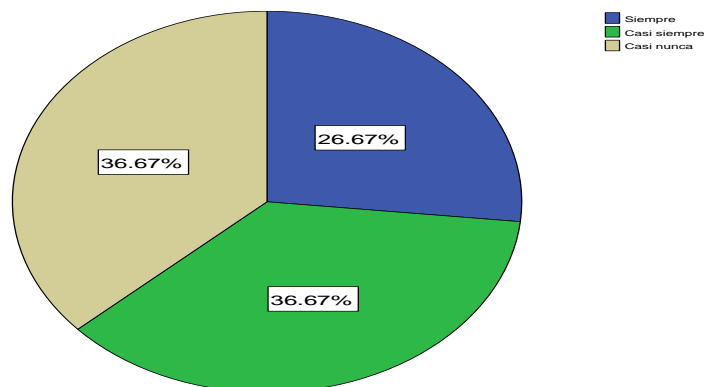
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	63,3
	Casi nunca	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 13 Recursos Materiales

Pregunta # 10



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 26.67% manifiesta que siempre se proporciona los recursos materiales para labores de la cooperativa, el 36.67% afirma que casi siempre y el 36.67 dice que casi nunca. Por lo que se recomienda tener un control así como de dar más importancia en cuanto a proporcionar los materiales necesarios para el cumplimiento de cada una de las actividades de la cooperativa.

Pregunta 11 ¿Se proporciona el acceso de los recursos tecnológicos dentro de la cooperativa?

Tabla 12 Recursos Tecnológicos

Pregunta # 11

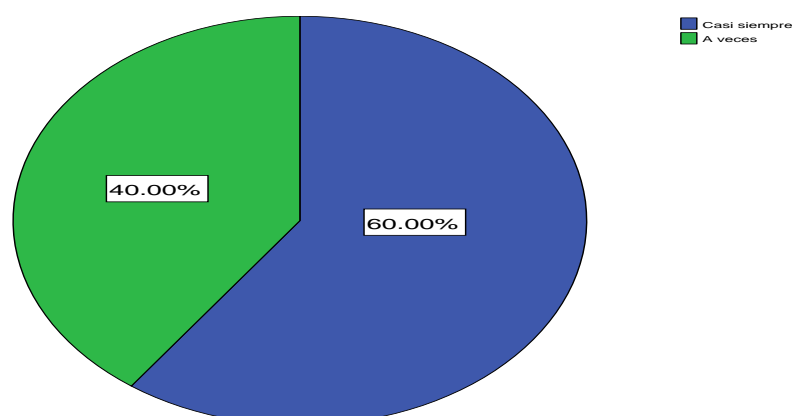
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	18	60,0	60,0	60,0
	A veces	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 14 Recursos Tecnológicos

Pregunta # 11



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 60% manifiesta que casi siempre se proporciona el acceso de los recursos tecnológicos de la cooperativa y el 40% menciona que a veces. Con lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que en ocasiones no se les proporciona acceso de los recursos tecnológicos, lo cual es perjudicial ya que truncan con el desempeño de las actividades que se realicen en la misma, se recomienda facilitar los recursos tecnológicos necesarios para mejor desenvolvimiento y a la vez contribuir con del desarrollo eficaz de las actividades que lo ameriten.

Pregunta 12 ¿Cómo calificaría Ud. el ambiente laboral de la cooperativa?

Tabla 13 Ambiente Laboral

Pregunta # 12

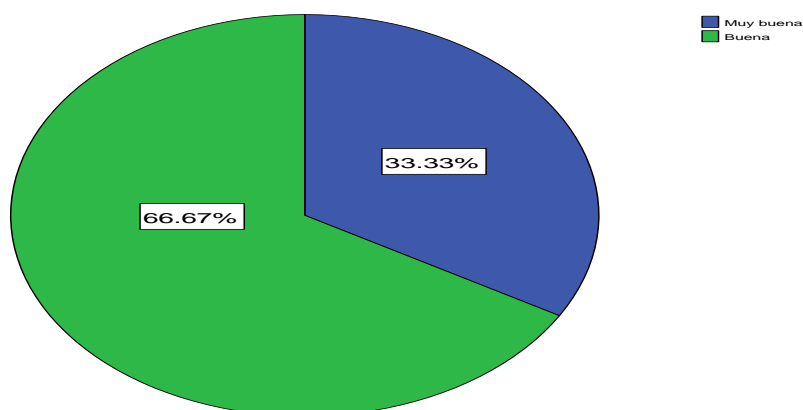
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	10	33,3	33,3	33,3
	Buena	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 15 Ambiente Laboral

Pregunta # 12



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 33.33% afirma que el ambiente laboral de la cooperativa es muy buena y el 66.67% manifiesta que es buena.

Con la información recolectada se puede notar que el ambiente laboral es bueno dentro de la cooperativa, por lo que se recomienda mantenerse así, ya que ayuda al desempeño, en la productividad del personal.

Pregunta 13 ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de rendimiento laboral?

Tabla 14 Rendimiento Laboral

Pregunta # 13

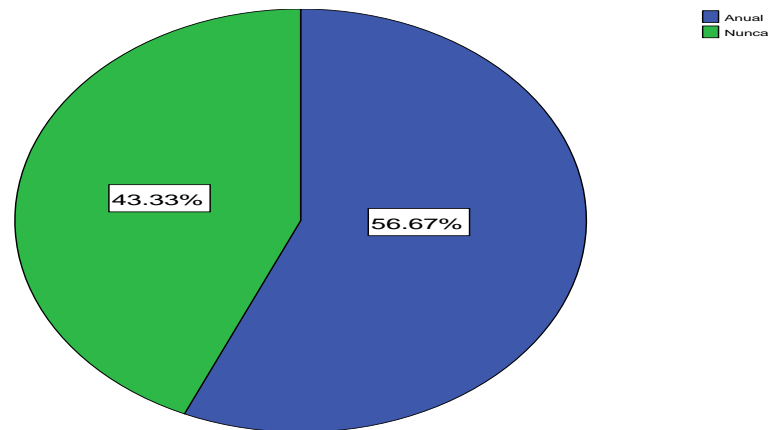
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Anual	17	56,7	56,7	56,7
	Nunca	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Gráfico 16 Rendimiento Laboral

Pregunta # 13



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 56.67% afirma que la evaluación del rendimiento del personal es anual y el 43.33% menciona que nunca se realiza evaluación del rendimiento. Por lo que se recomienda evaluar periódicamente a todo personal para conocer su desempeño, posibilitando su optimización; en busca del correcto direccionamiento de los objetivos planteados.

4.3. Verificación de la hipótesis

La comprobación de hipótesis es el procedimiento por medio del cual se puede determinar la relación que existe entre las variables independiente y dependiente que fueron estudiadas durante la fase de investigación del proyecto.

4.3.1. Planteamiento de hipótesis

Ho: Hipótesis Nula: La implementación de herramientas de gestión del conocimiento interno **NO** permitirá mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, de la ciudad de Puyo.

Ha: Hipótesis Alternativa: La implementación de herramientas de gestión del conocimiento interno **SI** permitirá mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, de la ciudad de Puyo.

4.3.2. Nivel de Significancia

En la presente investigación se utilizara un nivel de significancia de 5%. Este nivel permitirá obtener un nivel de confianza del 95%

4.3.3. Elección de la Prueba Estadística

Para realizar la comprobación de la hipótesis, se debe tomar en cuenta el tipo de método estadístico, tomando en consideración el tipo de datos que tenemos, el número y tamaño de la muestra; así, si tenemos dos o más, se deberá comprobar si son apareadas o independientes; en esta investigación aplicara el método estadístico no paramétrico, Chi cuadrado; mediante la tabla de contingencia.

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

$X^2 = J_i$ cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

En este caso se consideran para la comprobación de hipótesis los datos obtenidos de las preguntas:

Pregunta 1 ¿Se fomenta el desarrollo de habilidades en el personal de la cooperativa?

Pregunta 10 ¿Se proporciona a tiempo y todos los recursos materiales que se necesita para las laborales de la cooperativa?

Con las que se elabora la tabla de contingencia las mismas que contienen las frecuencias observadas en estas variables.

Tabla 15 Tabla de Contingencias

Tabla de contingencia Pregunta # 1 * Pregunta # 10

			Pregunta # 10			Total
			Siempre	Casi siempre	Casi nunca	
Pregunta # 1	Siempre	Recuento	0	0	6	6
		Frecuencia esperada	1.6	2.2	2.2	6.0
	Casi siempre	Recuento	3	0	5	8
		Frecuencia esperada	2.1	2.9	2.9	8.0
	A veces	Recuento	5	11	0	16
		Frecuencia esperada	4.3	5.9	5.9	16.0
Total	Recuento	8	11	11	30	
	Frecuencia esperada	8.0	11.0	11.0	30.0	

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Tabla 16 Tabla de Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.589 ^a	4	.000
Razón de verosimilitudes	34.834	4	.000
Asociación lineal por lineal	16.041	1	.000
N de casos válidos	30		

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

4.3.4. Cálculo de los Grados de Libertad

El valor de los grados de libertad resulta del producto del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1.

También es importante definir los grados de libertad ya que se utilizará para encontrar el valor del Chi Cuadrado Teórico.

$$gl = (c - 1) * (h - 1)$$

Dónde:

gl = Grados de libertad

c = Número de columnas

h = Número de filas o renglones

Aplicación de la fórmula:

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (3 - 1) * (3 - 1)$$

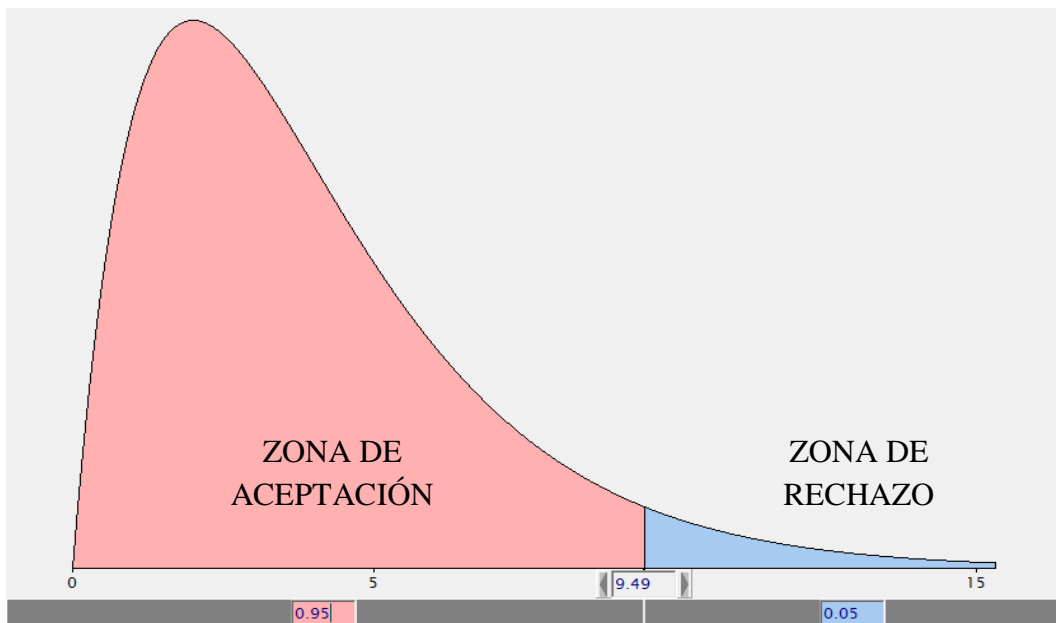
$$gl = 4$$

De acuerdo a los grados de libertad y el nivel de significancia establecido, el valor teórico de la distribución es de 9.49.

4.3.5. Toma de Decisión

Mediante la información que arrojó el programa SPSS se procedió a realizar la gráfica donde se establece la zona de aceptación y zona de rechazo de la hipótesis nula.

Gráfico 17 Comprobación de la Hipótesis



Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Con lo que:

$$\chi_c^2 > \chi_t^2$$
$$25.58 > 9.49$$

4.3.6. Justificación y Decisión Final

Ya con la información y estadísticas obtenidas, se concluye que la variable independiente: *Gestión del conocimiento interno* SI influye en la variable

dependiente: *Rendimiento laboral*; dicha relación se encontró al determinar un Chi cuadrado Teórico de 9.49 y un valor de Chi cuadrado Calculado de 25.58; que al ser este último mayor cae en zona RECHAZO es decir que; se acepta la hipótesis alternativa. Permitiendo así desarrollar la propuesta con actividades importantes y necesarias para la cooperativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro el trabajo con el personal no es constante ya que en el desarrollo de habilidades, capacitaciones se lo realiza a veces con una frecuencia anual, y además se recalca que el personal capacitado no constan todos, por lo que no existe una igualdad y existen algunos vacíos en las áreas de la cooperativa, los cuales deben ser analizados para promover un crecimiento en conjunto.

Además cabe concluir que existe una buena comunicación pero no la suficiente para promover el trabajo en equipo y el compromiso que se debería tener perjudicando esto al cumplimiento de los objetivos que se plantea en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro y de la eficiencia en las actividades laborales ya que no se posee conocimientos actualizados.

Se añade que al momento de realizar cualquier función o actividad que tenga que ver con la institución muchas de las ocasiones no se proporcionan el uso de recursos y materiales, como también de la parte tecnológica que afectan el desarrollo de estas. Por lo cual tampoco se ha implementado un control en el rendimiento laboral indicando que hay muchas falencias en el aspecto de evaluación del talento humano.

Finalmente, se determina que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, no existe una gestión del conocimiento interno y mucho menos un control del rendimiento laboral, por lo que ha ido afectando a varios aspectos, es más el

compromiso institucional por parte de los directivos debe ser alta y demostrar que es una cooperativa que tienen un personal calificado.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que se apliquen y se proponga constantes capacitaciones en tiempos determinados con el fin de promover la educación y el desarrollo profesional y laboral del cliente interno de la cooperativa, además de que esto será parte de la ventaja competitiva y de la calidad de los servicios que se brinden, a su vez capacitar a todos sin ninguna excepción.

Se debe promover un proceso comunicacional debidamente estructurado para fomentar la participación y trabajo en conjunto de todos los que conforman la institución, ya que esto ayudará a conocer mejor lo que la entidad pretende alcanzar y comenzar a velar por un futuro institucional así como su posicionamiento en el mercado.

Es recomendable proponer un modelo de control del rendimiento del personal, y así constatar en periodos determinados de tiempo sobre cómo se van desarrollando al día a día los clientes internos; y de esta manera motivarlos, exigirlos y comprometerlos con la institución, además de aplicar estrategias adecuadas para desarrollar el conocimiento interno.

Finalmente, se recomienda diseñar herramientas o un modelo de gestión de conocimiento interno que específicamente beneficiara al talento humano de la institución, además de establecer métodos de actualización de conocimientos, ambiente laboral, cultura organizacional y el control del desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título: Modelo de Gestión del Conocimiento Interno para mejorar el Rendimiento Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, de la ciudad de Puyo.

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

Beneficiarios:

- Cliente Interno
- Ejecutivos
- Socios

Ubicación: Ciudad Puyo

Tiempo estimado de ejecución: Julio a Diciembre del 2014

Equipo Técnico responsable

- Egresado Alejandro Barrionuevo.

Costo: El costo estimado de la propuesta es de \$ 950

6.2. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro no ha aplicado antes algún modelo sobre este tipo que detalle y promueva el conocimiento interno, ya que además de ser un tema nuevo no se han tenido la actualización necesarias de conocimientos y del análisis constante de los problemas que se han ido evidenciando.

El modelo consta de promover que el personal de la empresa conozca más sobre su empresa y que se expanda la información dentro de la misma, además de establecer y ayudar en la organización de sus funciones y de esta manera designar adecuadamente sus puestos. De igual manera se establecen actividades y estrategias de comunicación que se ejecutaran para que exista fluidez y comunicación efectiva con todos los miembros de la cooperativa.

6.3. Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro previamente al entrar en investigaciones sobre el problema que ha sido identificado y que con el diseño de una propuesta sobre el modelo de gestión del conocimiento interno para mejorar el rendimiento laboral el cual consiste en una comprensión institucional que promueva el direccionamiento inicial de toda institución para poder darse a conocer y establecer una imagen adecuada al mercado.

Además de que los beneficiarios serán los clientes internos ya que se mejora su estabilidad laboral, se establece una institución cultural e innovadora, para los socios por el mejor rendimiento laboral, servicios de calidad, comunicación interna y mayor participación para toma de decisiones; así como también para el cliente externo que será el que papel la calidad de los servicios y atención al cliente.

La importancia de la aplicación de este modelo prevalece en el direccionamiento institucional y en la acogida del personal interno; el cual valorado es relevante para poder imponer innovaciones y mejora continua de la institución; así como también del desarrollo laboral del cliente interno y de su mejor rendimiento laboral.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de Gestión de Conocimiento Interno para mejorar el Rendimiento Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

6.4.2. Objetivo Específico

- Establecer el direccionamiento filosófico para fomentar la identificación institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.
- Elaborar un manual de funciones para la distribución eficiente del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.
- Proponer actividades de comunicación interna para promover la integración y participación activa del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

6.5. Análisis Factibilidad

6.5.1. Socio – Cultural

El modelo de Gestión del Conocimiento Interno promueve una integración efectiva del personal y sus actividades, así como también la interacción y participación continua con las autoridades; es por esta razón que aporta en el desarrollo social y la creación de una cultura óptima y adecuada para crear un ambiente laboral que incentive el compromiso y mejor rendimiento laboral.

6.5.2. Político – Legal

Las políticas internas de la cooperativa dan paso a la integración y desarrollo interpretativo del personal, por lo que favorece y justifica el diseño del modelo de gestión del conocimiento interno; además del previo consentimiento del gerente ya que conoce de los beneficios y grandes resultados que brindará esto.

6.5.3. Económico – Financiero

El diseño y la constante investigación que ha requerido este trabajo ha tenido el apoyo total de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro, por lo que ha incentivado la elaboración de cada una de las actividades en tiempo real y con la participación del cliente interno.

6.5.4. Organizacional

La estructura organizacional de la cooperativa no proporciona la información adecuada pero consta como una actividad más dentro del modelo de gestión de conocimiento interno, lo que ayuda a la mejor identificación y desarrollo de las actividades que se realizan en la institución.

6.6. Fundamentación Científica

Direccionamiento Filosófico

Según (Malagón Londoño, Galán Morera, & Pontón Laverde, 2006, pág. 199):

La definición clara de los propósitos institucionales, es hacer claridad hacia a dónde va la organización. Es un proceso político en el cual deben participar quienes la integran y direccionan. Incluye la definición de la misión, visión y de los objetivos globales o también llamados estratégicos, definición de las estrategias para el cumplimiento de estos objetivos y la definición de las metas para la medición de su cumplimiento.

Manifiesta además (Orton IICA / CATIE, 2004) que “el direccionamiento estratégico ha sido la guía o directriz que ha permitido actuar diariamente para lograr mejorar el trabajo y las relaciones con las organizaciones en general y los productores(as) en particular, las comunidades, los aliados y el equipo mismo.”

Manual de funciones

Para (Joband, 2013) indica que:

Toda empresa tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo, Además (Aidima, 2012) señala que consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos.

Comunicación interna

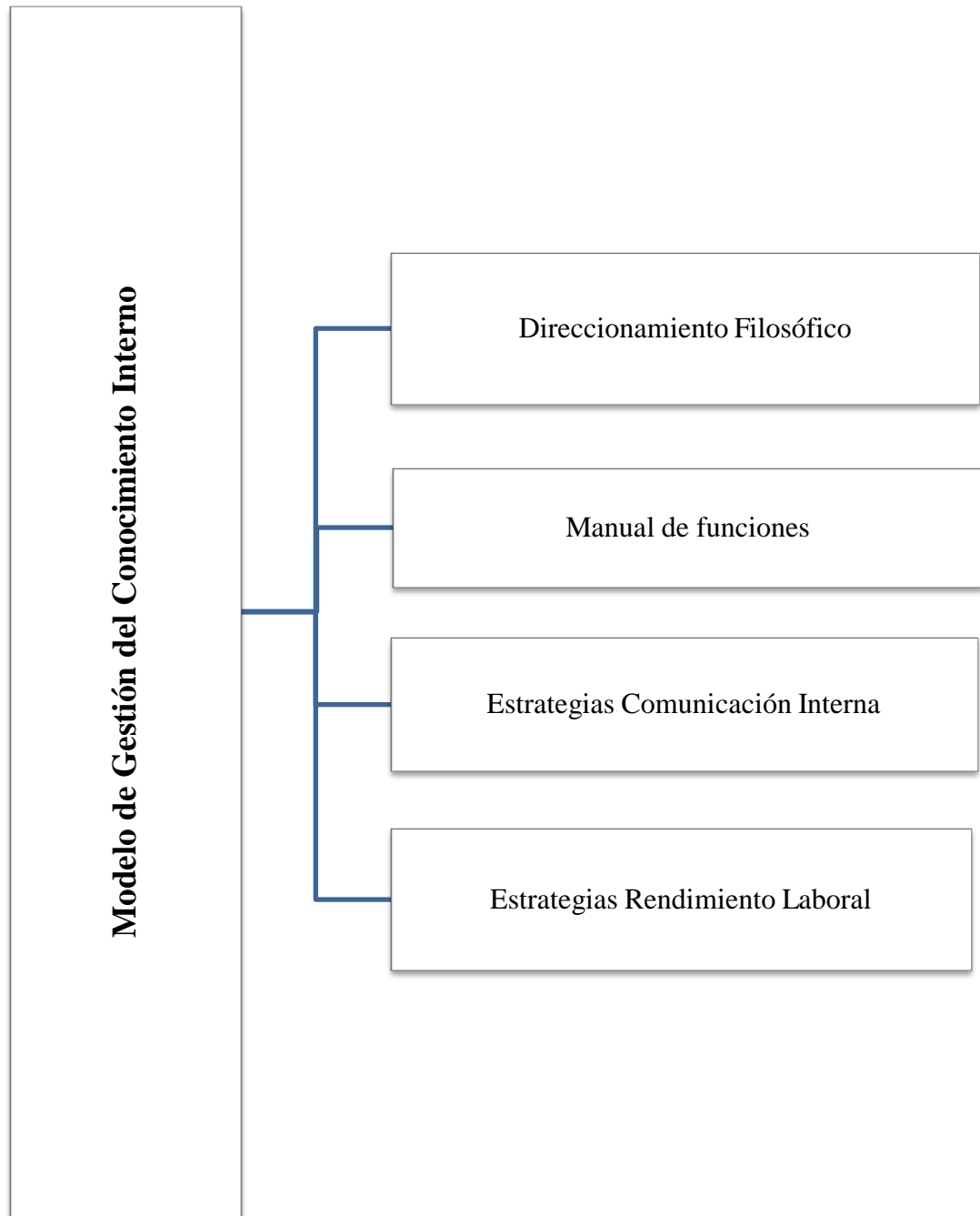
Según (Rebeil Corella & RuizSandoval Reséndiz, 1998, pág. 168) indica que la comunicación institucional “es aquella que se dedica a crear, promover y mantener la imagen de la empresa o institución, así como de establecer relaciones amistosas y de cooperación entre la organización y sus públicos internos, externos y especiales.”, piensa también (Rowe, 2008 1ra Ed, pág. 35):

Es una herramienta útil para empresarios y ejecutivos; útil para favorecer la integración de los públicos internos generando ambientes de trabajo propicios para el desarrollo del individuo y el de la organización. En suma, que el trabajador sienta suyos los objetivos de la empresa; que se identifique con ella. De esta manera la organización, a su vez, podrá relacionarse adecuadamente con su entorno.

Menciona también (López Lita, Fernández Beltrán, & Drán Mañés, 2004 3ra ed, pág. 138):

Es el proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes dentro de un sistema de objetivos determinados. Por lo tanto la comunicación institucional es el conjunto de mensajes que emite una organización de manera sistemática y programada, tanto interna como externamente, y los recursos humanos y técnicos utilizados con el fin de transmitir una imagen positiva.

6.7. Modelo Operativo



Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN CENTRO.

DIRECCIONAMIENTO FILOSÓFICO

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros socios, brindando servicios financieros de calidad con un talento humano comprometido con su trabajo con el fin de establecer relaciones a largo plazo con el cliente y establecer una buena imagen institucional.

Visión

Para el año 2019, Ser una Institución financiera que oriente sus servicios a la responsabilidad social, mediante alianzas estratégicas y tecnología de última generación que impulsen el desarrollo sostenible de la sociedad para así ser reconocida a nivel nacional.

Valores

1. Honestidad: Trabajamos con nitidez y honradez, con la efectividad de nuestros ofrecimientos.
2. Vocación de Servicio: Desarrollamos y ponemos a disposición toda nuestra capacidad, esfuerzo e inteligencia para brindar el mejor servicio y así ayudar a otros.
3. Compromiso: Cumplir a cabalidad con el desarrollo del trabajo asignado a cada persona con lealtad y profesionalismo, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa.
4. Seguridad y Solvencia: Somos una institución que genera confianza, por nuestra estabilidad moral y financiera, que nos ha permitido resaltar en este medio empresarial.

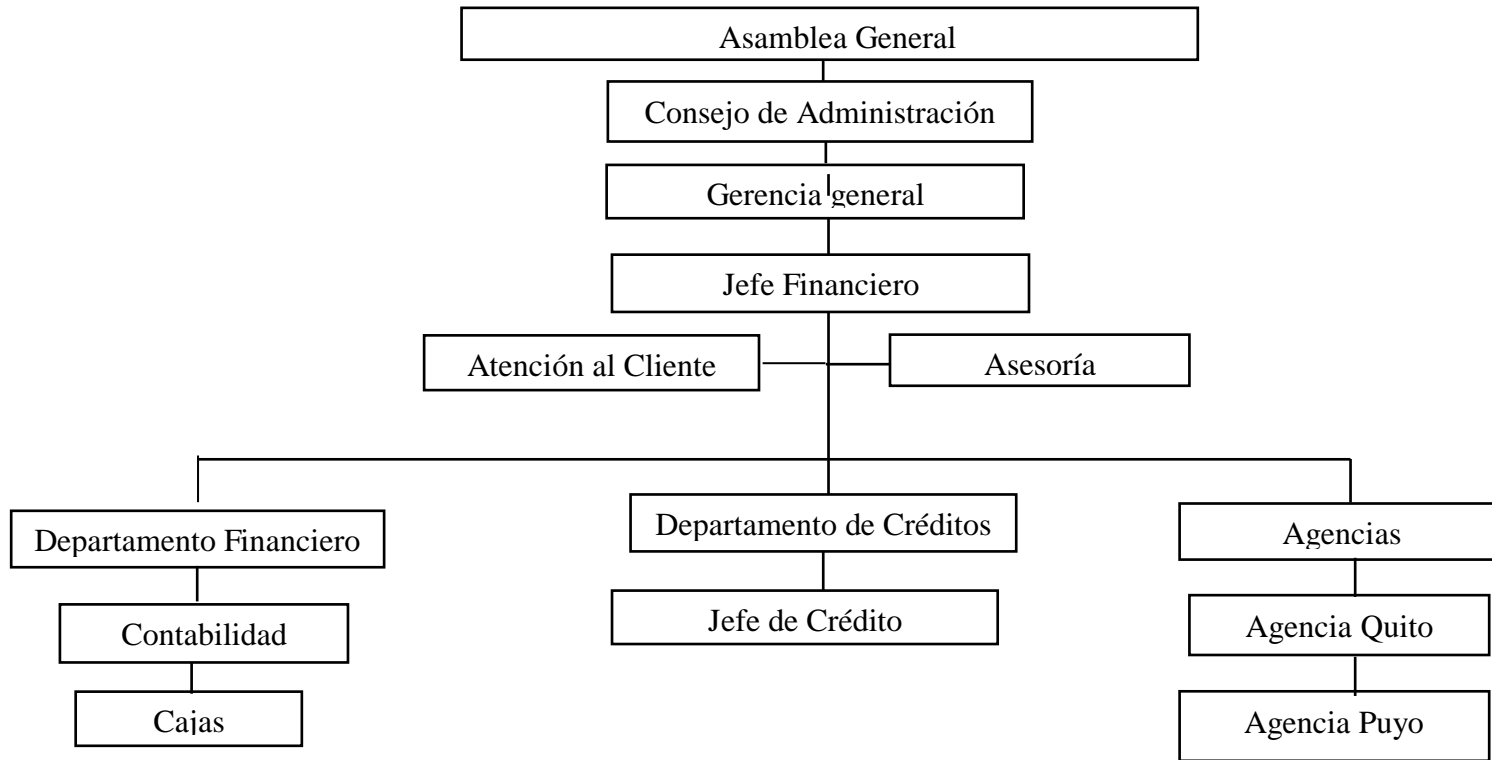
5. Solidaridad: Apoyamos a mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y negocios.



Políticas institucionales

Son nuestras declaraciones y guías de dirección por la cual se definen los criterios y el marco de actuación que orientan nuestras acciones y que son de obligatorio cumplimiento por todos los que pertenecemos a la organización. En nuestras Políticas Generales se señalan nuestros principales compromisos en los aspectos Económicos, Laborales, de Medio Ambiente y Seguridad con nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, las comunidades de nuestro entorno y la Sociedad en general, a fin de cumplir con nuestros objetivos institucionales.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Organigrama Estructural COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN CENTRO



Referencias	Elaborado por	Fecha
 Autoridad	Alejandro Barrionuevo	07/12/2013
 Asesoría		

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CORPORACIÓN CENTRO**

					IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Aprobaciones					ÁREA: Ejecutivo CÓDIGO PUESTO: COCASG-1 CARGO: Asamblea General				
FUNCIÓN PRINCIPAL									
Gestionar y tomar decisiones acertadas sobre las actividades y personal que labora en la cooperativa.									
ACTIVIDADES ESENCIALES									
<ol style="list-style-type: none"> 1. Remover en cualquier tiempo y cuando lo considere conveniente a cualquier dignatario y ordenar, con sujeción a la Ley, la terminación de los contratos de trabajo. 2. Determinar la cuantía de la ordenación de gastos y la naturaleza de los contratos que sean de competencia de la asamblea general, de la directiva, del representante legal, de los comités de trabajo empresariales y de los administradores o gerentes de las actividades de economía social. 3. Elegir los dignatarios. 4. Adoptar y/o modificar los planes, programas y proyectos que los órganos de administración presenten a su consideración. 5. Aprobar en la primera reunión de cada año las cuentas y los estados de tesorería de las organizaciones. 6. Aprobar o improbar los estados financieros, balances y cuentas que le presenten las directivas. 									
COMPETENCIAS									
	Capacidad		Destreza		Conocimiento		Proceso		
	Trabajo en Equipo		Dirigir personas		Desarrollo de estrategias		Mejora continua		

	Liderazgo	Orientación de objetivos	Administrar talento humano	Gestión administrativa	
	Comunicación	Relaciones humanas	Organización de empresas	Proceso comunicacional	
	Visión a largo plazo	Desarrollo de nuevas ideas	Contabilidad	Proceso administrativo	
	Administración	Planificación de actividades	Finanzas	Proceso financiero	
	Análisis	Toma de decisiones	Leyes	Proceso legislativo	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Gestión o Administración de empresas.
(O estudios afines.)

Especialidad: Administración, Ingeniero Comercial, Economista, Abogado.

Experiencia: 3 años

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

		IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Aprobaciones		ÁREA: Ejecutivo CÓDIGO PUESTO: COCCADM-1 CARGO: Consejo de Administración		
FUNCIÓN PRINCIPAL				
Administración superior de los negocios sociales y representa judicial y extrajudicialmente a la cooperativa para el cumplimiento del objeto social, sin perjuicio de la representación que compete al gerente.				
ACTIVIDADES ESENCIALES				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar planes y proyectos para el desarrollo de las actividades económicas y sociales de la Cooperativa. 2. Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos del ejercicio económico para el cual ha sido elegido. 3. Supervisa el desempeño del personal y equipo de la Cooperativa. 4. Designa cuando lo establezcan los Estatutos, el Comité de Educación y otros Comités Especiales. 5. Elaborar y presentar ante la Asamblea General un informe anual sobre el desarrollo de sus funciones y de las actividades cumplidas en la Cooperativa. 6. Toma decisiones al igual que todos los organismos de la Cooperativa, en forma democrática. 				
COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Finanzas	Mejora continua
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Control administrativo	Gestión administrativa
	Comunicación	Relaciones humanas	Organización de empresas	Proceso comunicacional

	Visión a largo plazo	Desarrollo de nuevas ideas	Contabilidad	Proceso administrativo	
	Administración	Planificación de actividades	Banca	Gestión financiera	
	Análisis	Toma de decisiones	Inversiones	Proceso de inversiones	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Gestión o Administración de empresas, Administración pública, Contabilidad y Auditoría (O estudios afines.)

Especialidad: Administración, Leyes, Finanzas, Comercio, o especialidades afines.

Experiencia: 2 años

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

		IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Aprobaciones		ÁREA: Ejecutivo CÓDIGO PUESTO: COCGE-1 CARGO: Gerencia		
FUNCIÓN PRINCIPAL				
Planificación, organización, dirección y control de las actividades y procesos de la empresa.				
ACTIVIDADES ESENCIALES				
1) Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales internas y externas de la empresa. 2) Reclutar y seleccionar personal calificado para laborar en la empresa 3) Convocar a reuniones continuas para comprobación de información y tocar aspectos necesarios. 4) Informar sobre asuntos necesarios al personal de la empresa y clientes externos. 5) Llevar correctamente el manejo de cuentas bancarias y comprobar información 6) Pago justo de salarios y todo con respecto a remuneraciones al empleado. 7) Llevar documentación en regla para funcionamiento de la empresa. 8) Controlar todas las actividades efectuadas en la empresa. 9) Mantener constante contacto con el cliente externo. 10) Revisar informes financieros – contables, ventas, producción, etc.				
COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Desarrollo de estrategias	Mejora continua
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Administrar talento humano	Gestión administrativa
	Comunicación	Relaciones	Organización	Proceso

		humanas	de empresas	comunicacional	
	Visión a largo plazo	Desarrollo de nuevas ideas	Contabilidad	Proceso administrativo	
	Administración	Planificación de actividades	Negociación	Proceso negociación	
	Análisis	Toma de decisiones	Marketing analítico	Proceso analítico	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Gestión o Administración de empresas. (O estudios afines.)

Especialidad: Administración, Ingeniería en Marketing, Organización de Empresas, o especialidades afines.

Experiencia: 3 años

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

		IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Aprobaciones		ÁREA: Ejecutivo CÓDIGO PUESTO: COJEF-1 CARGO: Jefe Financiero		
FUNCIÓN PRINCIPAL				
El diagnóstico, la planeación y el control financiero				
ACTIVIDADES ESENCIALES				
1) Buscar opciones de inversión con las que pueda contar la empresa 2) Evaluar las opciones de inversión, teniendo en cuenta cuál presenta una mayor rentabilidad, y cuál nos permite recuperar nuestro dinero en el menor tiempo posible. 3) Buscar fuentes de financiamiento para la empresa, (préstamos, créditos, emisión de títulos valores, de acciones, entre otros) 4) Evaluar las fuentes de financiamiento, para saber cuál nos brinda mejores facilidades de pago, cuál tiene un menor costo (menor tasa de interés). Y a la vez evaluar nuestra capacidad para hacer frente a la adquisición de la deuda. 5) Administración del Capital 6) Preparación y análisis de la información financiera 7) Planeación y control financiero 8) Estructura Financiera 9) Preparación y evaluación de proyectos. 10) Valoración de Empresas				
COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Desarrollo de estrategias	Proceso de planeación
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Gestión Financiera	Proceso financiero
	Comunicación	Control	Banca	Proceso de banca

	Visión a largo plazo	Planeamiento	Contabilidad	Proceso contable	
	Administración	Optimización recursos	Inversiones	Proceso de inversión	
	Análisis	Toma de decisiones	Economía	Proceso analítico	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Gestión Financiero, Manejo de inversiones, Comercio. (O estudios afines.)

Especialidad: Contabilidad, Comercio, Finanzas, Banca

Experiencia: 3 años

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

					IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Aprobaciones					ÁREA: Ejecutivo CÓDIGO PUESTO: COJEF-1 CARGO: Atención al cliente				
FUNCIÓN PRINCIPAL									
Asistir, y brindar servicios de atención al cliente externo.									
ACTIVIDADES ESENCIALES									
1) Atención de los clientes que solicitan información relativa a la empresa y sus productos o servicios 2) La recepción de quejas/reclamaciones y su tramitación hasta darlas por cerradas satisfactoriamente. 3) Recepción de las sugerencias de los clientes 4) Seguimiento de las actuaciones y evaluación de las gestiones realizadas 5) Prevención de las posibles causas de conflictos con los clientes. 6) Recepción de las solicitudes de productos y servicios que desea comprar un cliente 7) Coordinación con la logística para asegurar la entrega de esos productos o servicios.									
COMPETENCIAS									
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso					
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Desarrollo de estrategias	Proceso de planeación					
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Gestión Financiera	Proceso financiero					
	Comunicación	Atención al cliente	Relaciones humanas	Proceso atención al cliente					
	Interrelacionarse	Socializar	Asesoría	Proceso socialización					
	Administración	Optimización	Agenda	Proceso					

		recursos		administrativo	
	Análisis	Toma de decisiones	Servicios	Proceso del servicio	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Administración de empresas, comunicación, Organización de Empresas (O estudios afines.)

Especialidad: Marketing, Comunicación Social, y otros

Experiencia: 0 años

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Aprobaciones	ÁREA: Operativo CÓDIGO PUESTO: COJCON-1 CARGO: Contador			
FUNCIÓN PRINCIPAL				
Debe elaborar y dirigir la contabilidad.				
ACTIVIDADES ESENCIALES				
1) Elaborar en asocio con el Gerente los respectivos balances. 2) Confeccionar las declaraciones de impuestos. 3) Confeccionar las declaraciones de retención impuesto de renta. 4) Revisar las facturas de proveeduría para su contabilización. 5) Revisar correo electrónico y comunicaciones recibidas. 6) Revisar y firmar conciliaciones bancarias. 7) Preparar asientos de depósitos del Banco. 8) Registrar asientos de diferencial cambiario de obligaciones bancarias. 9) Revisar y comparar gastos mensuales. 10) Preparar asientos por ajustes varios a la contabilidad, procurando el orden contable. 11) Revisar los movimientos de las inversiones transitorias.				
COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Desarrollo de estrategias	Proceso de planeación
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Gestión Financiera	Proceso financiero
	Comunicación	Control	Banca	Proceso de banca
	Visión a largo plazo	Planeamiento	Contabilidad	Proceso contable
	Administración	Optimización	Inversiones	Proceso de

		recursos		inversión	
	Análisis	Toma de decisiones	Economía	Proceso analítico	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Gestión Financiero, Manejo de inversiones, Comercio. (O estudios afines.)

Especialidad: Contabilidad, Comercio, Finanzas, Banca

Experiencia: 1 año

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

		IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Aprobaciones		ÁREA: Operativo CÓDIGO PUESTO: COCCJE-1 CARGO: CAJERO		
FUNCIÓN PRINCIPAL				
Recepción, manejo y custodia del dinero o documentos				
ACTIVIDADES ESENCIALES				
1) Abrir el punto de servicios en los horarios establecidos. 2) Verificar que el fondo de caja esté completo al recibirlo y antes de entregarlo. 3) Mantener un adecuado surtido de menudo para dar vueltos. 4) Mantener el cubículo de caja limpio y ordenado. 5) Organizar los documentos (papeletas, oficios, declaraciones, depósitos cheques.) 6) Solicitar reposición de suministros y materiales para su trabajo diario. 7) Cerrar el punto de venta en coordinación con la supervisora de sección. 8) Entregar al Supervisor o Jefe de Agencia, la caja de depósito con el efectivo recaudado. 9) Conciliar, clasificar y realizar el depósito de los valores de contado y crédito recaudados en el día. 10) Cooperar activamente con la seguridad y vigilancia de activos de la cooperativa 11) Participar en la toma física de controles periódicos.				
COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Desarrollo de estrategias	Proceso de planeación
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Gestión Financiera	Proceso financiero

	Comunicación	Control	Banca	Proceso de banca	
	Visión a largo plazo	Planeamiento	Contabilidad	Proceso contable	
	Administración	Optimización recursos	Inversiones	Proceso de inversión	
	Análisis	Toma de decisiones	Economía	Proceso analítico	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Contabilidad, Manejo de Cartera de créditos e inversión, Comercio. (O estudios afines.)

Especialidad: Contabilidad, Comercio, Finanzas, Banca

Experiencia: 0 años

Otros estudios: Idiomas, Manejo en Finanzas, capacitaciones con temas referentes a Administración, Talento Humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Aprobaciones	ÁREA: Operativo CÓDIGO PUESTO: COJCRE-1 CARGO: Jefe de créditos			
FUNCIÓN PRINCIPAL				
Análisis y atención de crédito y soluciones financieras.				
ACTIVIDADES ESENCIALES				
1) Otorgamiento de los Créditos 2) Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar. 3) Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables. 4) Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable. 5) Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico. 6) Controlar y custodiar los documentos que correspondan al Departamento. 7) Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.				
COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Trabajo en Equipo	Dirigir y controlar personas	Desarrollo de estrategias	Proceso de planeación
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Gestión Financiera	Proceso financiero
	Comunicación	Control	Banca	Proceso de banca
	Visión a largo plazo	Planeamiento	Contabilidad	Proceso contable

	Administración	Optimización recursos	Inversiones	Proceso de inversión	
	Análisis	Toma de decisiones	Economía	Proceso analítico	

PERFIL

Estudios: Título superior, con estudios de Gestión Financiero, Manejo de inversiones, Comercio. (O estudios afines.)

Especialidad: Contabilidad, Comercio, Finanzas, Banca

Experiencia: 2 años

Otros estudios: Idiomas, manejo en finanzas, capacitaciones con temas referentes a administración, talento humano, ética y temas afines.

Elaborado por: Alejandro Barrionuevo, 2014

Fuente: Manual de Funciones Coop. Centro.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

MEDIOS ESCRITOS

Carteleras o Murales

- **Estrategia:** Controlar el uso y la publicación de documentos.
- **Objetivo:** Mejor accesibilidad a la información.

Circulares

- **Estrategia:** Remitir a todos los destinatarios y a tiempo pertinente las circulares.
- **Objetivo:** Dar a conocer disposiciones o asunto internos institucionales.

MEDIO POR INTERNET

Correo Electrónico

- **Estrategia:** Implantar una base de datos de clientes internos, gerente, socios, ejecutivos y de todos los que conforman la cooperativa
- **Objetivo:** Remitir información con rapidez y a todo los destinatarios.
- **Correo de la facultad:** cooperativacorporacióncentro@hotmail.com

Redes Sociales (Facebook)

- **Estrategia:** Manipular periódicamente y publicar información actualizada.
- **Objetivo:** Apariencia constante y creación un contenido que permita el diálogo entre los miembros de la institución.
- **Nombre de la cuenta:** Cooperativa Corporación Centro (Puyo)
- **Link:** <https://www.facebook.com/cooperativacorporación?fref=ts>

Página Web

- **Estrategia:** Monitorear y actualizar la información y contenido.
- **Objetivo:** Ofertar información con el mínimo esfuerzo, de manera rápida y eficaz búsqueda.
- **Link:** [http:// cooperativacorporacióncentro.com.ec/](http://cooperativacorporacióncentro.com.ec/)

MEDIOS ORALES

Autoridades (Gerente, Socios, Asamblea, jefes de área)

- **Estrategia:** Controlar y ofrecer información pertinente
- **Objetivo:** Suministrar información íntegra.

ESTRATEGIAS RENDIMIENTO LABORAL

Estrategia: Creatividad

Hacer de diferente manera y con constantes cambios tus funciones para obtener mejores resultados.

Objetivo: Mejorar la eficiencia y cumplimiento de las actividades y funciones.

Actividad: Actualización de conocimientos, optimización de recursos, aplicar la innovación en el puesto de trabajo.

Estrategia: Comunicación

Aplicar todos los canales y medios de comunicación expuestos en la cooperativa, mantenerse informado constantemente.

Objetivo: Intensificar la fluidez, promover información fiable y con tiempo pertinente.

Actividad: Uso eficiente de los canales de comunicación con un control continuo.

Estrategia: Motivación laboral

Motivar al cliente interno por medio de incentivos, bonos y certificaciones por parte de la cooperativa.

Objetivo: Fidelizar al cliente interno y demostrar un compromiso empresarial.

Actividad: Según el rendimiento que tenga el cliente interno, ofertar la mención del empleado del mes, incentivo, un bono o certificado por parte de la institución.

Estrategia: Recreación e Interacción

Participación de actividades externas al trabajo

Objetivo: Mejorar el trabajo en equipo, conocimiento e integración entre el personal.

Actividades:

Promover el deporte o actividad física con encuentros nocturnos o de fin de semana en lugares adecuados para su respectivo desarrollo.

Ofrecer descuentos en cursos de interés como pintura, capacitaciones, música, idiomas, etc.

Estrategias: Participación Activa

La participación de todo el cliente interno durante reuniones, eventos, toma de decisiones.

Objetivo: Mejorar resultados institucionales y mayor integración con la alta directiva y operadores.

Actividades:

Reuniones constantes con el fin de dar a conocer la situación de la institución y poner a consideración del personal.

La alta dirección indagar sobre las necesidades del cliente interno.

La alta dirección debe mantener constante comunicación con el cliente interno, no solo en reuniones sino en horario de trabajo.

Beneficios

La Propuesta planteada contribuirá en primer lugar a identificar el estado actual de la entidad en lo referente a la organización de sus recursos, considerando experiencias de cada empleado en su día a día. Una vez identificados y documentados los procesos que ocasionan problemas, se mejorarán y se agilizará el **tiempo de respuesta**.

Otro de los beneficios al aplicar el Modelo de Gestión constituye la implementación de procesos internos claros y transparentes; y la generación nuevos conocimientos a través de la innovación, disminuyendo errores al momento ofertar los diferentes servicios de la institución financiera.

Por ultimo será de gran beneficio para la organización el control y medición de los resultados individuales, pues dicha operación obedecerá a un método ya determinado sin caer en procedimientos empíricos ni al azar.

Medición

La medición del rendimiento laboral se realizará periódicamente, para lo cual se utilizará como indicadores:

- Porcentaje de créditos aprobados respecto de los programados

- El porcentaje de nuevos clientes adquiridos por asesor
- El porcentaje de pérdida de clientes
- El porcentaje de clientes participantes del sistema de ahorro

Dichos parámetros se recolectarán del sistema informático de la empresa INTERFIN.

6.8. Programa de Acción

Estrategias	Objetivos	Actividades	Medios	Tiempo		Responsables	Costo \$
Direccionamiento filosófico	Guiar y establecer una imagen institucional	Establecer direccionamiento filosófico	Suministros y materiales Equipo de Cómputo	lun 14/07/1 4	jue 24/07/1 4	"Gerente, Jefes de área"	200,00
Organización estructural	Distribución e identificación de puestos	Diseñar el organigrama estructural	Suministros y materiales Equipo de Cómputo	vie 25/07/1 4	vie 08/08/1 4	"Gerente, Jefes de área"	100,00
Manual de funciones	Identificación de funciones	Realizar manual de funciones	Suministros y materiales Equipo de Cómputo	lun 11/08/1 4	vie 05/09/1 4	"Gerente, Jefes de área"	250,00
Estrategias de comunicación interna institucional	Promover la integración y fluidez de información	Plantear estrategias de comunicación interna	Suministros y materiales Equipo de Cómputo	lun 08/09/1 4	vie 12/09/1 4	"Gerente, Jefes de área"	200,00

Estrategias de rendimiento laboral	Mejorar el desempeño y compromiso laboral.	Plantear estrategias de rendimiento laboral	Suministros y materiales Equipo de Cómputo	lun 15/09/1 4	vie 19/09/1 4	"Gerente, Jefes de área"	200,00
------------------------------------	--	---	---	---------------------	---------------------	--------------------------	--------

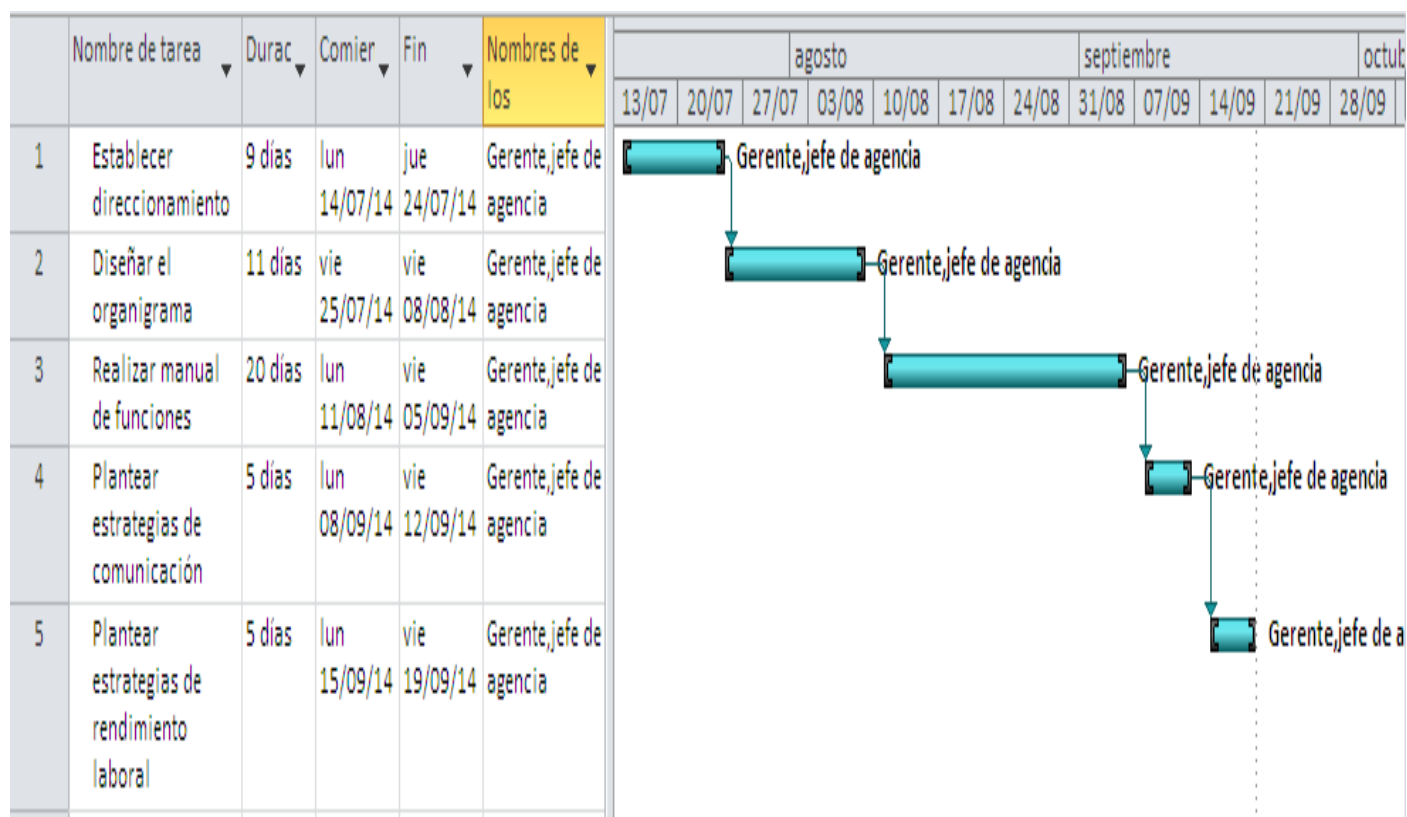
Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

6.9. Presupuesto

Actividades	Costo
Establecer direccionamiento filosófico	200,00
Diseñar el organigrama estructural	100,00
Realizar manual de funciones	250,00
Plantear estrategias de comunicación interna	200,00
Plantear estrategias de rendimiento laboral	200,00
Total	\$950,00

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

6.10. Cronograma



Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

BIBLIOGRAFÍA

- Editorial Vértice. (2008). *Comunicación interna*. España: Editorial Vértice.
- Ezquer Matallana, F., & Castellano Delgado, J. M. (2010). *Big to small: Las estrategias de las grandes corporaciones al alcance de la mediana empresa*. España: Gesbiblo.
- Freire , M. T., & Blanco Jiménez, F. J. (2006). *Prácticas y conceptos básicos de microeconomía*. Madrid: ESIC.
- Martínez Herrera, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Orton IICA / CATIE. . (2001). *Las Oportunidades de Negocios y el Mercado*. Paraguay: IICA.
- Elergonomista*. (2009). Recuperado el 4 de Mayo de 2013, de <http://www.elergonomista.com/comunicacionproceso.html>
- Real academia española*. (2010). Obtenido de Real academia española.
- cepvi*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.cepvi.com: <http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento.shtml>
- definicion-desempeno-laboral*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Gerencia personal*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.gerenciapersonal.com: <http://www.gerenciapersonal.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html>
- lafragua*. (2012). Obtenido de www.is.gd/lafragua: <http://www.is.gd/lafragua>
- Manual orientacion profesional*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.madrimasd.org/Empleo/ServicioEstrategiaProfesiona:

<http://www.madrimasd.org/Empleo/ServicioEstrategiaProfesional/ManualOrientacionProfesional/bibliografia.asp>

Ministerio de trabajo. (2012). Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=1>:
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=1>

www.recursos-empresariales-erp. (2012). Recuperado el 21 de Agosto de 2013, de www.tranquisoft.com/productos-/recursos-empresariales-erp:
<http://www.tranquisoft.com/productos-/recursos-empresariales-erp>

la-importancia-de-la-capacitacion-labora. (15 de Abril de 2013). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.la-importancia-de-la-capacitacion-labora.com:
www.paratodohayfans.com/.../la-importancia-de-la-capacitacion-laboral/

psicologialaboral.ne. (2013). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.psicologialaboral.net:
<http://www.psicologialaboral.net/articulos/218/saber-y-hacer/>

Abajo, B. S. (2009). *Propuesta de un modelo de regulación ex ante para la mejora de las condiciones de competencia en los nuevos mercados de distribución de contenidos digitales.* Universidad de Córdoba.

ABCignews. (29 de Mayo de 2012). *El mercado bajo la perspectiva de la demanda.* Obtenido de abcignux.com:
<http://abcignux.com/articulos/etiquetas/mercado-potencial/>

Achilles De Faria, F. (1983). *es un pro-ceso de cambios planeados en sistemas socio-técnicos abiertos, tendientes a au-mentar la eficacia y salud de la organización paraasegurar el crecimiento mutuo de la empresa y sus empleados".* . México: Limusa.

Ahumada, J. (2001). *Notas para una teoria general de la planificacion* . Mexico.

Aidima. (2012). *Aidima.* Recuperado el 2014, de <http://aidima.es/servicios/formacion/Manual%20de%20funciones.html>

- AITE, A. d. (1 de Abril de 2013). *aite.com.ec*. Recuperado el 4 de Agosto de 2013, de www.aite.com.ec/index.php?option=com...view...id=35...
- Alfeo. (2010). *Gobierno de España*. Recuperado el Abril de 2014, de <http://recursos.cnice.mec.es/media/publicidad/bloque7/pag2.htm>
- Alles, M. (2006). *Diccionario de preguntas*. Mexico.
- Altonivel. (2011). *Altonivel.com*. Recuperado el 2014, de <http://www.altonivel.com.mx/8885-aplicaciones-de-celular-nueva-cultura-de-comunicacion-y-vida-soc.html>
- Alvarez. (04 de Agosto de 2009). <http://www.slideshare.net/ALVAREZCCRONNY/ambiente-de-trabajo>.
Obtenido de <http://www.slideshare.net/ALVAREZCCRONNY/ambiente-de-trabajo>: <http://www.slideshare.net/ALVAREZCCRONNY/ambiente-de-trabajo>
- Alvarez, H. (2010). *control interno*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.monografias.com/trabajos16/control-interno:
<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- AMA. (1960). *Comite de definiciones de la american marketing association* .
- Amoroso Garcés, S. M. (2013). *El marketing de servicios y su impacto en el desarrollo organizacional en la Casa de la Cultura de la ciudad de Ambato* . Ambato: UTA, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Andersen, A. (2008). *definición.com*. Obtenido de www.definicion.com:
<http://www.definicion.com>
- Andes. (Mayo de 2013). Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.andes.info.ec/es/econom%3%ADa/industria-av%3%ADcola-tungurahua-erige-m%3%A1s-importantes-ecuador.html>

- Andrade, C. (2010). *Carrera Profesional del Talento Humano*. Bogota .
- Andrade, H. (2005). *Comunicacion Organizacional Interna, Proceso Disciplina y tecnica*. (C. Seco, Ed.) España: Editorial Gesbiblo.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: netbiblo.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: netbiblo.
- Aquilera, J. (Mayo de 2006). *Gestiopolis*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/importancia-de-las-politicas-para-la-comunicacion-organizacional.htm>
- ARANA. (2007). *www,scribd.com*. Obtenido de [www,scribd.com](http://www.scribd.com)
- Arango, L. Á. (19 de Noviembre de 2011). *banrepcultural.org*. Recuperado el 12 de Octubre de 2013, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia>
- Archanco, R. (Septiembre de 2011). *papelesdeinteligencia.com*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-conocimiento/>
- arellanomarketing. (Mayo de 2012). *www.arellanomarketing.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.arellanomarketing.com/inicio/estudios-ad-hoc/>
- Ari Merma, C. A. (11 de Junio de 2007). *Calidad Total*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de *Calidad Total*: <http://es.scribd.com/doc/100038/CALIDAD-TOTAL#scribd>
- Armstrong, P. K. (2003). *Fundamentos de Marketingl*. Prentice Hall.
- Arocas, R. L. (Mayo de 2013). *dialnet.unirioja.es*. Recuperado el 7 de Septiembre de 2013, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=624593>

- Arraut, L. C. (2010). Gestión de calidad de innovación. *Escuela de Administración de Negocios*, 8.
- Asisten, J. C. (2011). *Producción*.
- Aubert, i. (05 de 06 de 2012). *Rincon del Coach*. Recuperado el 09 de 05 de 2013, de www.tisoc.com: <http://www.tisoc.com/el-rincon-del-coach/que-es-la-motivacion.php>
- Avellán, R. (2011). *proyectoconsaburum.wikispaces.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <https://proyectoconsaburum.wikispaces.com/Plan+de+empresa>
- Ayala, C. (Marzo de 2012). www.madrimasd.org. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.madrimasd.org/empleo/servicioestrategiaprofesional/manualorientacionprofesional/tema4_7.asp
- Ayala, S. (18 de 01 de 2004). Recuperado el 09 de 05 de 2013, de www.elprisma.com: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/
- Barquero José Daniel, R. d. (2007). *Marketing de clientes*. España.
- Barrionuevo. (2014). *Tesis*. Ambato: Ed.
- Barrios, M. (04 de 03 de 2009). *La Evaluacion y su influencia en el desempeño laboral*. Recuperado el 06 de 05 de 2013, de www.sappiens.com: http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/_La_evaluación_y_su_influencia_en_el_desempeño_laboral/8EA0EE64A04A120FC125756F006D7DD0!opendocument
- Bastardas Boada, A. (2005). *Comunicación humana y paradigmas holísticos. CLAVES de razón práctica*,.

- Bastidas, A. (31 de 08 de 2009). *Slideshare*. Recuperado el 04 de 05 de 2013, de [www.slideshare.net: http://www.slideshare.net/alejandrab/desempeo-laboral](http://www.slideshare.net/alejandrab/desempeo-laboral)
- Bedoya, E. (2002). *www.cecod.org*. Obtenido de [www.cecod.org: http://www.cecod.org/LinkClick.aspx?fileticket=e7-HWdalJ3A%3D&tabid=790&language=es-ES](http://www.cecod.org/LinkClick.aspx?fileticket=e7-HWdalJ3A%3D&tabid=790&language=es-ES)
- Beltran, G. (Diciembre de 2009). *gustavobeltran.com*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://gustavobeltran.com/%C2%BFque-se-entiende-por-direccionamiento-estrategico/>
- Beltrán, G. (Diciembre de 2009). *gustavobeltran.com/%C2%BFque-se-entiende-por-direccionamiento-estrategico/*. Obtenido de [gustavobeltran.com: http://gustavobeltran.com/%C2%BFque-se-entiende-por-direccionamiento-estrategico/](http://gustavobeltran.com/%C2%BFque-se-entiende-por-direccionamiento-estrategico/)
- Berlo, D. K. (1977). *Communicatopn As Process: Review and Commentary*. . USA.
- Bernardez, M. (2007). *conceptos y herramientas para la mejora, crreaccion e incubacion de nuevas organizaciones*. Indiana: authorHouse .
- bizagi. (2010). *www.bizagi.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.bizagi.com/processcentral/Documents/ad042965-b2a2-4ece-b392-74fea7dfebaa/docs/Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n%20Construcci%C3%B3n.pdf>
- Boada, I. S. (2010). *Segmentación de Mercado para la comercialización de accesorios para mascotas (Perros y Gatos), fabricados en materiales sintéticos. Caso: Microempresa Alfa*. . Universidad Andina Simón Bolívar .
- Bogotá, E. d. (Abril de 2010). *www.eeb.com.co*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.eeb.com.co/responsabilidad-global/politicas-corporativas>

- Bohórquez, E. R. (2004). *Propuesta de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos para los Próximos 10 Años, Apoyando la Reforma del Estado y la Seguridad y el Desarrollo del Ecuador*. . República Del Ecuador Secretaría General del Consejo de Seguridad Nacional.
- Bolaños, B. (1996). *Comunicacion Escrita*. San Jose Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia San jose Costa Rica .
- Bolaños, N. (Octubre de 2009). *www.slideshare.net/BONODG/nuevos-productos-desafio-de-espectativas*. Obtenido de [www.slideshare.net: http://www.slideshare.net/BONODG/nuevos-productos-desafio-de-espectativas](http://www.slideshare.net/BONODG/nuevos-productos-desafio-de-espectativas)
- Bonta, P., & Farber, M. (2009). *199 preguntas sobre Marketing y Publicidad*. Norma.
- Borges, V. (Septiembre de 2012). *Metodomarketing*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.metodomarketing.com/definicion-de-publico-objetivo/>
- Bounafina, P. (03 de mayo de 2013). *www.valorescorporativosgt.com*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de valores corporativos: <http://www.valorescorporativosgt.com/>
- Brandolini, A. (2009). *Comunicación interna. Clave para una gestión exitosa*. Argentina: La Crujía.
- Brenes, L. (2002). *Gestión de Comercialización*. Costa Rica: EUNED.
- Budde, F. (2 de Julio de 2013). *www.revistamyt.com*. Recuperado el 14 de Enero de 2015, de [www.revistamyt.com: http://revistamyt.com/2013/07/el-significado-de-la-eficiencia-empresarial/#](http://revistamyt.com/2013/07/el-significado-de-la-eficiencia-empresarial/#)
- Burzaco. (2012). *adestrategica.espacioblog.com*. Recuperado el 2013, de <http://adestrategica.espacioblog.com/post/2007/03/26/recomendacion-defina-ajuste-o-ratifique-mision-vision-y>

- Businesssolutione. (2010). *www.bscgla.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.bscgla.com/04.%20Educacion/00010.%20Productividad/Produktividad.pdf>
- Caballano, J. L. (01 de 05 de 2013). *El Prisma*. Recuperado el 03 de 05 de 2013, de [www.elprisma.com: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestionempresarialrecursoshumanos/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestionempresarialrecursoshumanos/)
- Camino, J. R., & Garcillán, M. d. (2007). *Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Esic.
- Camino, J. R., & Rúa, M. d. (2012). *Dirección de Marketing. Fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Esic.
- Camino, R. d. (1999). *La Definición de Sostenibilidad, Las Variables Principales Y Bases Para Establecer Indicadores*. España: CATIE. .
- Campos Freire, F. (2011). *El nuevo escenario mediático*. España: comunicación social.
- Candanedo, M. (16 de 12 de 2008). *Tareas emilio*. Recuperado el 03 de 05 de 2013, de [www.marilubus.blogspot.com: http://marilubus.blogspot.com/2008/12/tipos-de-comunicacion-organizacional.html](http://marilubus.blogspot.com/2008/12/tipos-de-comunicacion-organizacional.html)
- Capitán, Á. J. (2009). *Definición de un modelo de clima laboral*. Murcia.
- Capriotti, P. (2005). *La comunicación interna*. España: Universidad Rovira.
- Capriotti, P. (2006). *Gestión de comunicación en las organizaciones*.
- Capuz Llerena, J. E. (2012). *La rotación de personal y su influencia en los objetivos institucionales de la Empresa Servicueros S.A. Capuz Llerena, Jackeline Elizabeth*. Ambato: UTA.
- Cardenas, P. (2012). *www.aulafacil.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-2.htm>

- Cardona, M., & A, C. C. (2005). *Territorio, ciclo de vida y estructura empresarial: un puente en la industrialización regional*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Carrillo, R. (24 de Febrero de 2009). www.slideshare.net/jcfdezmxestra/que-es-planificar. Recuperado el 17 de Septiembre de 2013, de www.slideshare.net/jcfdezmxestra/que-es-planificar: <http://www.slideshare.net/jcfdezmxestra/que-es-planificar>
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: esic.
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. España: Esic.
- Castell, A. C. (2011). *OPTATIVA III. CONTABILIDAD*. Manzanillo: Universidad de Colima.
- Castellanos, J. R. (15 de 05 de 2010). *Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 10 de 05 de 2013, de www.eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2010a/cccm2.htm>
- Cayota, S. (1997). *Gestión para la modernización*. Pomelo.
- Cedeño Gómez, Á. (2005). *Administración de la empresa*. costa rica: Universalidad estatal a Distancia.
- Cendex, p. U. (2001). *Estrategias de producción y mercado para los servicios de salud*. Bogaota: Ceja.
- Centeno, M. (10 de Octubre de 2011). *sistemas-de-planificacin-de-recursos-empresariales*. Recuperado el 21 de Agosto de 2013, de [sistemas-de-planificacin-de-recursos-empresariales](http://www.slideshare.net/maykelcenteno/sistemas-de-planificacin-de-recursos-empresariales): <http://www.slideshare.net/maykelcenteno/sistemas-de-planificacin-de-recursos-empresariales>
- Cerda, E. C. (2009). *RECURSOS HUMANOS*. Mexico.
- Chacón. (2009). *Satisfacción y expectativa del cliente*, Editorial. Valencia.

- Chacón, L. A. (2012). *www.tipsplan.com/que-es-una-meta*. Obtenido de [www.tipsplan.com: http://www.tipsplan.com/que-es-una-meta](http://www.tipsplan.com/que-es-una-meta)
- Chalán, E. A. (2012). “*El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica Y Social*”. . Ambato: UTA.
- Charan, R. (2004). *El crecimiento rentable, un asunto de todos: 10 herramientas prácticas para el crecimiento empresarial*. España: Empresa activa.
- Chiang Vega, M. ., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (s.f.). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. Recuperado el 07 de Agosto de 2013, de http://scholar.goscholar.google.com.ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5:
http://scholar.goscholar.google.com.ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- CLELLAND, D. M. (2009). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid : Narcera.
- Clelland, D. M. (2009). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid: Narcera.
- Clubplaneta. (2009). *www.trabajo.com.mx*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.trabajo.com.mx/creando_tu_manual_de_procesos.htm
- Cobo Escobar, J. X. (2012). *El desarrollo del Talento Humano por Competencias y la Productividad de Carrocerías Pérez en la ciudad de Ambato*. . Ambato: UTA, Facultad de Ciencias Administrativas.

- Cockrum, J. (2011). *101 maneras de hacer un negocio* (tercera ed.). Ecuador: norma .
- Collas, A. (2012). *gestion.pe*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://gestion.pe/empleo-management/claves-buscar-empleo-mejorar-posicion-laboral-2009674?href=nota_rel
- Combeller, C. R. (1999). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas* . México: Jabaz.
- Companys, R., & Corominas, A. (1988). *Planificación y rentabilidad de proyectos industriales*. España: Marcombo.
- competenciaslaborales. (2010). *www.competenciaslaborales.cl*. Obtenido de www.competenciaslaborales.cl: <http://www.competenciaslaborales.cl/definiciones.htm>
- consumoteca. (Mayo de 2011). *www.consumoteca.com/familia-y-consumo/asociaciones-de-consumidores/analisis-comparativo/*. Obtenido de www.consumoteca.com: <http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/asociaciones-de-consumidores/analisis-comparativo/>
- conversis. (2011). *conversisconsulting.com*. Recuperado el 2013, de <http://conversisconsulting.com/retos-marketing-tecnologico/descubrir-entender-nuevos-mercados/>
- Córdova, L. (2009). *Objetivos de los Sistemas de Producción y Operaciones – Parte 1*.
- CORIDEAS. (6 de Mayo de 2011). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el 8 de Agosto de 2013, de <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101205712/-1/%C3%A2%E2%82%AC%CB%9CCreatividad%20para%20la%20innovaci%C3%83%C2%B3n%C3%A2%E2%82%AC%E2%84%A2%20.html#Ug5hUZI3uAk>

- Coromina, N. P. (Noviembre de 2011). *gestioninformacion.idec.upf.ed*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://gestioninformacion.idec.upf.edu/~i1258/ganadores/i76441/gestionconte10.html>
- corporacionelite. (2011). *www.corporacionelite.org*. Recuperado el Diciembre de 2013, de http://www.corporacionelite.org/php/ch_14.php
- Costa Sansaloni, J. (2006). *Innovación y propiedad industrial*. España: universidad politecnica de valencia.
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al liente: La comunicación y la calidad del servicio en la Atención al cliente*. Ideas Propias.
- crecenegocios. (5 de Marzo de 2010). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://www.crecenegocios.com/concepto-y-funciones-del-area-de-recursos-humanos/>
- crecenegocios. (2011). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.crecenegocios.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- CUA, C. U. (2011). *www.cuaad.udg.mx*. Recuperado el Noviembre de 2013, de www.cuaad.udg.mx/alumnos/servicio-social
- David Allred Whetten, K. S. (2005). *Desarrollo de Habilidades directivas*. México: Pearson.
- daidsolo777. (Junio de 2011). *www.buenastareas.com*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Empresa-y-Capacidad-Empresarial/2489753.html>
- Definición ABC. (12 de Mayo de 2012). *Definición ABC*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de <http://www.definicionabc.com>
- Definición.de. (5 de Abril de 2012). *Definición.de*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de <http://definicion.de/satisfaccion/#ixzz2iEZsBNmD>

- definicion.de/rendimiento/*. (s.f.). Obtenido de *definicion.de/rendimiento/*:
<http://definicion.de/rendimiento/>
- definicionabc*. (s.f.). *www.definicionabc.com*. Obtenido de
www.definicionabc.com:
<http://www.definicionabc.com/general/meta.php#ixzz2iTGoT442>
- Definicionde. (2009). *DEFINICIÓN.DE*. Recuperado el 15 de Agosto de 2012, de
<http://definicion.de/marketing-de-servicios/>
- Delgado, J. J. (20 de 12 de 2010). *www.prohuman.CL*. Recuperado el 06 de 10 de
2013, de
http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=2040&Itemid=91
- deloitte. (2012). *www.deloitte.com*. Recuperado el 2013, de
<http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Ecuador/Local%20Assets/Documents/Informativo%20Gerencial/Deloitte-IGenero2013.pdf>
- demonhhhemm. (Octubre de 2012). *www.definicionABC*. Recuperado el 14 de
Agosto de 2013, de *www.definicionABC*:
<http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- DHL. (2012). *www.dhl.com.ec*. Recuperado el Octubre de 2013, de
<http://www.dhl.com.ec/es/carreras/gestion.html>
- DiarioTelegrafo. (19 de Enero de 2013). *www.telegrafo.com.ec*. Recuperado el 9
de Octubre de 2013, de <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-ambiente-laboral-de-tres-empresas-fue-premiado.html>
- Días de santos. (1995). *Diagnostico de la empresa*. madrid: MAPCAL.
- Díaz Bretones, F., & Montalbán Peregrín, M. (2004). *El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral*. Barcelona: OUC.

- Díaz Moliner, R. (2007). *Guía práctica para la prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.
- Diccionario de Marketing, d. C. (1999). *Diccionario de Marketing, de Cultural, S.A.*
- DiccionarioPublicidaddirecta. (2011). *www.publirecta.com*. Recuperado el 3 de Octubre de 2013, de http://www.publirecta.com/dicc/diccionario_marketing_a.php
- Díez, I. V. (2004). *Cómo conquistar el mercado con una estrategia CRM*. Madrid: FC.
- Duro, A. M. (01 de Marzo de 2006). *calidad de vida laboral*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de calidad de vida laboral: http://www.fcjs.urjc.es/geap/Web_Alumnos/Informaci%C3%B3n%20Alumnos/Programas%20URJC/programas_antteriores/LICENCIATURA%20EN%20CIENCIAS%20DEL%20TRABAJO/5%C2%BA%20curso/Calidad%20de%20Vida%20Laboral/2005-2006/CalidadVidaLaboral.2%C2%BA.06-5.pdf
- Ecopetrol. (2011). *www.ecopetrol.com.co*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catid=265&conid=38366&pagid=129886>
- Ediciones Díaz de Santos . (1997). *La ventaja competitiva*. Madrid-España: Díaz de Santos .
- Ediciones Díaz de Santos S.A. (1994). *Dirección por objetivos: aplicaciones en la pequeña empresa*. México: Díaz de Santos.
- Editorial Vértice. (2008). *Dirección estratégica*. España: Vértice.
- elergonomista. (2011). *www.elergonomista.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.elergonomista.com/relacioneslaborales/r183.html>

- Eli, E. (16 de Noviembre de 2005). *riie.com*. Recuperado el 12 de Octubre de 2013, de <http://riie.com.pe/?a=31105>
- empleare. (24 de Noviembre de 2009). *www.empleare.com*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://www.empleare.com/los-objetivos-profesionales.html>
- EmpleoSud. (8 de Diciembre de 2011). *www.ldsjobs.org*. Recuperado el 2 de Octubre de 2013, de <https://www.ldsjobs.org/ers/ct/articles/developing-your-career-plan?lang=spa>
- Empresarial, E. (30 de Agosto de 2014). *Cultura empresa*. Recuperado el 18 de enero de 2015, de *Cultura empresa*: http://www.excelencia-empresarial.com/Cultura_Empresarial.htm
- Empresas, G. d. (28 de Noviembre de 2011). *gestion.tvinnovacion-empresarial*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de *gestion.tvinnovacion-empresarial*: <http://gestion.tv/innovacion-empresarial/>
- Enciclopedia de economía. (2009). *www.economia48.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.economia48.com/spa/d/inventario/inventario.htm>
- Enrique, P. A. (2007). *La gestión tecnológica del conocimiento*. España: Edit.um.
- Erhard, L. (2007). *Economía Social de mercado* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- eritocsb. (Enero de 2011). *www.buenastareas.com/ensayos/Capacidad-Empresaria*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Capacidad-Empresarial/1379778.html>
- Escat, M. (07 de 10 de 2008). *comunicacion organizacional*. Recuperado el 03 de 05 de 2013, de *www.gestiopolis.com*: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategias-de-comunicacion-interna.htm>

- Escobar, J. (05 de 05 de 1996-1999). *monografias.com*. Recuperado el 03 de 05 de 2013, de [www.monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos5/comcor/comcor.shtml](http://www.monografias.com/trabajos5/comcor/comcor.shtml)
- España, M. d. (2009). *Recursos.cnice*. Recuperado el 4 de Mayo de 2013, de http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/eso1/t1/teoria_1.htm
- Espinosa, R. (2011). *robertoespinosa.es*. Recuperado el 2013, de <http://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- Espinoza, L. Á. (2009). *Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida*. UACJ.
- Esther. (03 de Marzo de 2010). *www.tiemposmodernos.eu*. Obtenido de [www.tiemposmodernos.eu: http://www.tiemposmodernos.eu/direccion-empresarial-ret/](http://www.tiemposmodernos.eu/direccion-empresarial-ret/)
- Esther, L. (3 de Marzo de 2010). *www.tiemposmodernos.eu*. Recuperado el 7 de Octubre de 2013, de <http://www.tiemposmodernos.eu/direccion-empresarial-ret/>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración Y Control de la Calidad*. Mexico: Cengage Learning.
- Fernández Collado. (Febrero de 2005). *www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm*. Obtenido de [www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm: http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm](http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm)
- Fernández López, S., & Rodríguez Sandías, A. (2007). *La práctica de las finanzas de empresa*. España: Delta.
- Fernández Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional*. madrid: Días de Santos.

- Fernández, D. (Octubre de 2012). *decisionempresarial.com*. Recuperado el 9 de Octubre de 2013, de http://decisionempresarial.com/decision_2012/noticias-recientes/como-afecta-una-crisis-financiera-en-el-ambiente-laboral/
- Fernandez, N. (2002). *cuadernos de gestion*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf: <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Ferré, J. M., & Ferré, J. (2006). *Políticas y estrategias de comunicación y publicidad*. madrid: Diaz de santos.
- Ferrell, M. D. (2006). *Estrategia de Marketing*. Thomson.
- Ferrell, O. (2006). *Estrategia de Marketing*. Mexico: Santa fe.
- Filippi, G. (2010). *www.linkedin.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.linkedin.com/company/graciela-filippi-innovacion-estrategica/evaluacion-de-potencial-laboral-804206/product>
- Filippi, G. (2011). *Las competencias laborales y el potencial de desarrollo*.
- Flores Jimenez, N. A. (2009). *Diseño de un Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral para El Colegio e Instituto Tecnológico Superior David Ausubel Bajo el Enfoque de Competencias*. Quito: UTE.
- Fonseca, M. (2007). *Comunicacion oral*. Mexico: Pearson.
- Franco, C. (Octubre de 2010). *www.tendencias21.net*. Recuperado el 2013, de http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html
- Fred R, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Mexico: Pearso Educacion.
- Frías F., P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concrecion empresarial*. Buenos Aires: EDIN.

- Función Judicial Tungurahua. (22 de Octubre de 2012). *tungurahua.funcionjudicial.gob.ec*. Recuperado el 9 de Octubre de 2013, de <http://tungurahua.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/saladeprensa/noticias/item/962-el-consejo-de-la-judicatura-implementa-plan-piloto-de-comunicacion-interna-para-la-funcion-judicial.html>
- Fundación Wikimedia. (18 de Enero de 2011). *es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atencion_al_cliente*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2013, de es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atencion_al_cliente: http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atencion_al_cliente
- Gamboa Ruiz, E. J. (04 de Septiembre de 2010). *www.psicologiacientifica.com*. Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gómez, R. (2006). *Comunicación y cultura organizacional en empresas*. UAS.
- García, J. O. (2010). *gestionhumana.com.sv*/. Recuperado el Octubre de 2013, de http://gestionhumana.com.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=28:el-potencial-laboral&catid=11:recursos-humanos&Itemid=43
- García, J., & Arregui, T. (2002). *Gestión del conocimiento y empresa: una aproximación a la realidad española*. EOI.
- García, M. (Agosto de 2010). *Marketing y Comunicación integral*. Obtenido de marketingcosmeticaperfumeria.wordpress.com: <http://marketingcosmeticaperfumeria.wordpress.com/2010/08/05/proceso-del-desarrollo-de-nuevos-productos/>
- García, R. P. (2012). *Valoración de La Carrera Profesional en sus diferentes dimensiones y aplicación al Personal Sanitario del Sistema Nacional de Salud Español*. UNED.

- GARCIA, V. (2012). *www.primaerd.com*. Obtenido de <http://www.primaerd.com>
- García, V. (2012). *www.primaerd.com*. Obtenido de <http://www.primaerd.com>
- Gargurevich Regal, J. (2006). *¿Para qué estudiar Periodismo?. En Revista Palestra de la Comunicación*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Garteiz, J. M. (14 de Marzo de 2009). *www.mycoach.es*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.mycoach.es/2009/03/14/objetivos-empresariales/>
- gerencie.com. (2013). *www.gerencie.com*. Obtenido de www.gerencie.com: <http://www.gerencie.com/diferencia-entre-meta-y-objetivo.html>
- Gestionyadministracion. (2011). *www.gestionyadministracion.com*. Recuperado el 7 de Septiembre de 2013, de <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-de-recursos-humanos.html>
- Gil, A. (01 de 07 de 2009). *Scribd*. Recuperado el 09 de 05 de 2013, de www.scribd.com: <http://es.scribd.com/doc/29939697/EVALUACION-DE-DESEMPENO>
- Gimon, A. (09 de Septiembre de 2006). *www.gestiopolis.com/*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de www.gestiopolis.com/: <http://www.gestiopolis.com/>.
- Gitman, L. J., & McDaniel, C. D. (2007). *El futuro de los negocios*. México: Cengage Learning.
- Globalholidaycard. (30 de Abril de 2013). *www.globalholidaycard.com*. Recuperado el 30 de Octubre de 2013, de <http://www.globalholidaycard.com/marketing-estrategico/>
- Gonzales, A. (2012). *www.rrppnet.com.ar*. Recuperado el 2013, de <http://www.rrppnet.com.ar/imageninstitucional.htm>

- Gonzales, J. M. (23 de 02 de 2007). *El Siglo de Torreon*. Recuperado el 14 de 01 de 2015, de <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/261534.contexto-lagunero-eficiencia-empresarial.html>
- Gonzales, M. (Junio de 2002). www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos/42/conmercadhel.htm.
Obtenido de www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos/42/conmercadhel.htm:
<http://www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos/42/conmercadhel.htm>
- Gonzalez, A. B. (2008). *Comunicacion Interna*. Buenos Aires: La Crujia Ediciones.
- González, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. España: 2006.
- Guado, P. (2011). www.cpsmbga.gov.com. Recuperado el 2013, de http://www.cpsmbga.gov.com/MECI/Diagnostico%20_Componente_%20Direccionamiento_%20Estrategico.pdf
- Guato Rojas, M. L. (2013). *La comunicación interna y el ambiente laboral en el Colegio Técnico Provincia de Pastaza de la ciudad de Puyo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Gutierrez, J. (2009). www.taringa.net. Recuperado el 2013, de <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12031531/La-Mision-de-una-Empresa-20-ejemplos-de-empresas-conocida.html><http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12031531/La-Mision-de-una-Empresa-20-ejemplos-de-empresas-conocida.html>
- Hassan, M. E. (Julio de 2013). *Conductasexito*. Recuperado el Junio de 2014, de <http://conductasexito.blogspot.com/2013/07/la-actitud-profesional-garantiza-el.html>

- Hernández, H. (2000). *upr.libguides.com*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de upr.libguides.com: <http://upr.libguides.com/content.php?pid=203069&sid=1696812>
- Hernández, J. (2010). *administraciondeempresasii.blogspot.com*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://administraciondeempresasii.blogspot.com/2008/06/productividad-y-administracin-de.html>
- Hernandez, S. (04 de 11 de 2011). *Ilustrados*. Recuperado el 13 de 05 de 2013, de www.ilustrados.com: <http://www.ilustrados.com/tema/10670/evaluacion-desempeno.html>
- Herrera, F. (08 de 06 de 2012). *Tecoloco.com*. Recuperado el 06 de 05 de 2013, de www.tecoloco.com: <http://www.tecoloco.com/blog/la-motivacion-de-los-empleados-dentro-de-la-empresa.aspx>
- Herrera, J. (30 de 08 de 2004). *Navactiva*. Recuperado el 04 de 05 de 2013, de www.navactiva.com: http://www.navactiva.com/es/documentacion/comunicacion-interna-empleados-y-estrategia-van-de-la-mano_18303
- Hinostraza, C. N. (Marzo de 2010). *www.unl.edu.ec*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/Modulo-6-Administraci%C3%B3n-de-la-Produccion-de-Bienes-y-Servicios.pdf>
- Horngren, C. T., Foster, G., & Datar, S. M. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. México: Pearsoned.
- Hose, C. (2012). *definicion-desempeno-laboral*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/

- Hose, C. (6 de Enero de 2013). *www.ehowenespanol.com*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Huelva, U. d. (2008). *TEMA 1. LA EMPRESA: CONCEPTO, ELEMENTOS, FUNCIONES Y CLASES*. España: Universidad de Huelva.
- Idalberto, C. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Industrias, M. d. (2010). *ww.minetur.gob.es*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.minetur.gob.es/energia/ELECTRICIDAD/CALIDADSERVICIO/Paginas/IndexCalidad.aspx>
- Ing. Mora Vanegas, C. (17 de Diciembre de 2007). *www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm*. Obtenido de www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- Internacional, S. (Febrero de 2011). *www.seminarium.com*. Recuperado el Agosto de 2013, de <http://www.seminarium.com/ec/noticias/la-innovacion-es-clave-para-una-empresa-destaque-ante-el-resto/>
- Iturralde, E. (Octubre de 2012). *www.oocities.org*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.oocities.org/es/amadisemorales/fase3/infografia2.htm>
- Jaramillo, J. (16 de Junio de 2013). *www.andes.info.ec*. Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/ecuador-apunta-aplicacion-innovacion-ciencia-tecnologia-sector-empresarial.html>
- Jáuregui, A. (2010). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no8/Herramientasmktg.htm>

- Jimenez, A. (2012). *.elblogsalmon.com*. Obtenido de *.elblogsalmon.com*:
<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-tipos-de-mercados-existen>
- Jimenez, J. G. (1998). *Comunicacion Interna*. Madrid España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: diaz de santos.
- Joaquin, R. P. (02 de 11 de 2011). *www.marketingempresarial.org*. Recuperado el 06 de 10 de 2013, de <http://www.marketingempresarial.org/2011/11/concepto-marketing-empresarial.html>
- Joband. (Junio de 2013). Recuperado el 2014, de <http://blog.jobandtalent.com/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>
- Juran, J. (1994). *calidad total*. Madrid: ESIC.
- Karyelim. (10 de Junio de 2010). *www.slideshare.net/karyelim/inteligencia-competitiva*. Obtenido de [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net/karyelim/inteligencia-competitiva): <http://www.slideshare.net/karyelim/inteligencia-competitiva>
- Kossen, S. (1992). *La venta creativa*. Madrid: Dias de santos.
- Kotler Philip, C. D. (2001). *Dirección de Marketing*. Edición del Mileniol.
- Kotler, & Armstrong. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2002). *Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales*. México: Pearson educacion.
- Kotler, P. (2007). *DIRECCION DE MARKETING*. Mexico: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2010). *Dirección de Marketing*. Madrid: Thomson Editores S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *Fundamentos de Marketing* (Sexta ed.). México: Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Dirección de Marketing* (Duodécima ed.). México: Pearson.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación .
- Kotler, P., & Lane, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.
- Krajewski, L. J. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: cámara nacional de la industria.
- LaAruacana. (2008). *Motivación y Liderazgo dos conceptos relacionados*. LaAruacana.
- Lafuente, J. M. (1996). *Cuadernos de dirección estratégica y planificación*. España: Díaz de Santos.
- Lahora. (27 de Enero de 2010). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el Noviembre de 2013, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/988631/-1/Capacitaci%C3%B3n_empresarial_para_mejorar_la_econom%C3%ADa.html
- lahora. (16 de Enero de 2011). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el 10 de Agosto de 2013, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101079646/-1/M%C3%A1s_productos_innovadores_para_rama_de_construcci%C3%B3n_.html#.Ug5gb5I3uAk
- lahora. (9 de Abril de 2013). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el 4 de Agosto de 2013, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101489836/-1/Sector_textil_busca_nuevos_horizontes.html#.UgPGs5I3uAk
- Lahora. (23 de Enero de 2013). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el 7 de Octubre de 2013, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101455259/-1/Designan_a_mejor_colaborador_de_2012.html#.UIMdtoZg9u4

- Lahora. (Septiembre de 2013). *www.lahora.com.ec*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://index.php/noticias/show/1101559098>
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *MarketingInternational* . Thomson Editores S.A.
- Lidón, J. (1998). *Conceptos básicos de economía*. Mexico: Camino de Vera.
- Line, R. H. (25 de septiembre de 2009). *Recursos Humanos on Lline*. Recuperado el 15 de enero de 2015, de Recursos Humanos on line: <https://rholblog.wordpress.com/2009/09/25/calidad-de-vida-empresarial/>
- Llanes, G. D. (2009). *bvs.sld.cu/revistas/infd/n809/infd2209.htm*. Obtenido de bvs.sld.cu/revistas/infd/n809/infd2209.htm: <http://bvs.sld.cu/revistas/infd/n809/infd2209.htm>
- Loaiza, A. (Agosto de 2009). *transformacioncreativa.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://transformacioncreativa.com/index.php?option=com_eventlist&view=details&id=53%3ALas+7+Llaves+para+explotar+tu+potencial+laboral+-+Retiro+de+fin+de+semana&lang=es
- Londoño. (2008). *Capacidad de producción*. Bogota.
- Longenecker, J. C. (2007). *Administración de pequeñas empresas: enfoque emprendedor*. México: Cengage learning.
- López Belbeze, M. P. (2008). *Dirección comercial: guía de estudio*. España: Servei.
- López Lita, R., Fernández Beltrán, F., & Drán Mañés, Á. (2004 3ra ed). *La publicidad local*. Universitat Jaume.
- López Mielgo, N., Montes Peón, J. M., & Vázquez Ordás, C. J. (2007). *Cómo gestionar la innovación en las pymes*. España: netbiblo.
- López Viera, L. (2003). *Comunicación Social* . La Habana : Félix Varela,.

- López Yáñez, J., Sánchez Moreno, M., & Paulino, M. E. (2004). *Cambiar con la sociedad, cambiar la sociedad*. España: universaliadda de sevilla.
- Lopez, & Pinto. (2008). *Los pilares del Marketing*. España: Politext.
- López, J. (2005). *Motivación labroal y gestión de recursos humanos* . UNSMSM.
- Lopez, P. (2010). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de dspace.ups.edu.ec:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/194/3/CAPITULO%20II.pdf>
- López-Pinto, B. (2010). *Los pilares del marketing*. Barcelona: UPC.
- Lorenzo, A. F. (2005). *Formular la estraegia* . Pearson.
- Losa, N. F. (2011). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas* . Universidad de La Rioja.
- Losa, N. F. (2011). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas* . Universidad de la Rioja.
- Lugo, r., Hernández, J., Yolanda, N., & ZuloagaYurexi. (08 de Junio de 2008). *Creatividad-empresarial*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de Creatividad-empresarial: <http://es.scribd.com/doc/3381141/Creatividad-empresarial>
- Luis, D. (12 de 03 de 2011). *El emprendedor*. Recuperado el 14 de 05 de 2013, de [www.estuitsco.blogspot.com](http://estuitsco.blogspot.com): <http://estuitsco.blogspot.com/2011/03/ciclo-de-la-motivacion-y-motivacion.html>
- Madrid, C. d. (2014). *Promocion.camaramadrid*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.promocion.camaramadrid.es/Principal.aspx?idemenu=2&idsubmenu=5&idapartado=4>
- Magdalena. (s.f.). *www.magdalena.gov.co*. Obtenido de www.magdalena.gov.co: <http://www.magdalena.gov.co/apc-aa->

files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_proc
edimientos.pdf

Magliocchini, I. (12 de 01 de 2012). *Wikipedia*. Recuperado el 03 de 05 de 2013,
de www.wikipedia.org:
http://es.wikipedia.org/wiki/Discusi%C3%B3n:Recursos_humanos

Maisanche, F. (2013). */edicionimpresa.elcomercio.com*. Recuperado el 2014, de
[http://edicionimpresa.elcomercio.com/es/22110000f8d93d79-267f-48d2-
a376-1ff59787a7f0](http://edicionimpresa.elcomercio.com/es/22110000f8d93d79-267f-48d2-a376-1ff59787a7f0)

Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2006). *Garantía
de calidad en salud*. Colombia: Panamericana.

managementjourna. (21 de Noviembre de 2011). *www.managementjournal.net*.
Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de
[http://www.managementjournal.net/top-management/capital-
humano/tag/posicion%20laboral](http://www.managementjournal.net/top-management/capital-humano/tag/posicion%20laboral)

Manene, L. M. (01 de Diciembre de 2010). *CALIDAD TOTAL: SU FILOSOFÍA,
EVOLUCIÓN, DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN*. Recuperado el 18 de
Enero de 2015, de *CALIDAD TOTAL: SU FILOSOFÍA, EVOLUCIÓN,
DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN*:
[http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-
evolucion-definicion-e-implantacion/](http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/)

Manene, L. M. (4 de Abril de 2012). *MERCADO: CONCEPTO, TIPOS,
ESTRATEGIAS, ATRACTIVO Y SEGMENTACIÓN*. Obtenido de
www.luismiguelmanene.com:
[http://www.luismiguelmanene.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-
tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/](http://www.luismiguelmanene.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/)

Manizales, J. (Junio de 2013). *www.agenciadenoticias.unal.edu.co*. Recuperado el
Noviembre de 2013, de
[http://www.agenciadenoticias.unal.edu.co/ndetalle/article/la-motivacion-
valor-diferencial-en-gestion-del-conocimiento.html](http://www.agenciadenoticias.unal.edu.co/ndetalle/article/la-motivacion-valor-diferencial-en-gestion-del-conocimiento.html)

- Manriquez, G. (Enero de 2010). *competitividadresponsable.wordpress.com*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://competitividadresponsable.wordpress.com/2010/01/04/la-politica-de-comunicacion-corporativa/>
- Manufacturainteligente.com. (03 de Diciembre de 2008). *mejoracontinua-kaizen.blogspot.com*. Obtenido de [mejoracontinua-kaizen.blogspot.com](http://mejoracontinua-kaizen.blogspot.com/2008/12/que-es-mejora-continua.html): <http://mejoracontinua-kaizen.blogspot.com/2008/12/que-es-mejora-continua.html>
- Mariño, J. O. (2010). *Efecto mediador de la innovación organizacional en la relación entre el entorno y el desempeño organizacional en empresas de servicios*. . ESADE.
- marketing-xxi. (2010). *www.marketing-xxi.com*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Marqu ez, R. (2011). *Procesos Producci on*.
- Marr, R., & García Echevarría, S. (1997). *La dirección corporativa de los recursos humanos*. Madrid: diaz de santos.
- Martínez Nocedo, Y. (2009). *Hablemos de comunicación*. La Habana.: Logos, ACCS.
- Martinez Pedros, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *Metas estratégicas*. Madrid: Diaz de santos.
- Martínez Posadas, S. (Abril de 2009). *www.turevista.uat.edu.mx*. Obtenido de www.turevista.uat.edu.mx: <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacional.htm>
- Martinez, A. (2009). *EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES*.

- Martínez, E. R. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. BBVA.
- Martinez, J. M. (2008). *el arte de enseñar y de enseñar*. bolivia: La Hoguera.
- Martínez, L. (2006). *Gestión del cambio y la innovación en la empresa*. España: Ideaspropias.
- Martínez, L. (2012). *aplicaciones.ceipa.edu.co*. Recuperado el 2013, de http://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/monografias/direccionamiento_estrategico_para_la_empresa_solema Ltda.pdf
- Martins, C. (2011). *la tercera pantalla (marketing en un mundo movil)* (segunda ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Mata, M. G. (2011). *Importancia del reclutamiento y selección del personal*. Universidad Veracruzana.
- Mejía, C. A. (2013). *www.planning.com*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de Documentos planning: <http://planning.co/bd/archivos/Abril2004.pdf>
- Mejia, L. G. (2000). *Dirección Recursos Humanos*. McGraw Hill.
- Melendes, D. (2007). *www.dosideas.com*. Obtenido de <http://www.dosideas.com>
- MELENDES, D. (2007). *www.dosideas.com*. Obtenido de <http://www.dosideas.com>
- Mendice, D. (2011). *El marketing de servicio y un mundo de guerras*. buenos aires, Argentina .
- Mercado, S. (1997). *Mercadotecnia programada: principios y aplicaciones para orientar la empresa hacia el mercado*. México: Limusa.
- Mertens, L. (1997). *Formación basada en competencia laboral*:. Guanajuato: Cinterfor.

- Mertens, L. (2011). *www.oitcinterfor.org*. Recuperado el 2013, de http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion_capacitacion.pdf
- Middleton. (2010). *Construir una marca en 30 días*. Mexico: Ediciones McGRAW Hill.
- Middleton, S. (2010). *Construir una marca en 30 dias* (primera ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Mike Schultz, J. D. (2011). *marketing de servicio profesionales* (tercera edición ed.). Colombia: Norma.
- Minetti, M. V. (Octubre de 2011). *www.learningreview.com*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.learningreview.com/component/content/article/2880-comunicacion-interna-20-para-la-gestion-del-conocimiento>
- Mínguez Vela, A. (2003). *El formador en la empresa*. Madrid: Esic.
- MinisteriodeSalud. (2009). *Información conceptual*. Perú.
- Miotti, A. (3 de Octubre de 2009). *Consultoria Empresarial y Profesional*. Recuperado el 15 de Enero de 2015, de Consultoria Empresarial y Profesional: <http://anamiotti.blogspot.com/2009/10/calidad-de-vida-laboral.html>
- MIPRO. (2012). *comercioexterior.com.ec/*. Recuperado el 2013, de <http://comercioexterior.com.ec/qs/content/textileros-de-tungurahua-buscan-insertar-sus-productos-en-mercados-internacionales>
- MIPRO, M. d. (18 de Enero de 2013). *www.industrias.gob.ec*. Recuperado el 3 de Agosto de 2013, de <http://www.industrias.gob.ec/ministerio-de-industrias-promueve-productividad-e-integracion-en-sector-textil-de-antonio-ante/>
- Miranda. (2010). *www.aliadolaboral.com*. Obtenido de www.aliadolaboral.com: <http://www.aliadolaboral.com/personas/SE4/BancoConocimiento/P/p-que->

es-competencia-laboral-colombia/p-que-es-competencia-laboral-colombia.aspx

Moenaert, R., Robben, H., Gouw, P., & León. (s.f.). *Marketing con vision de futuro*. Madrid: ESIC.

Molla, A. M. (30 de septiembre de 2013). *euroresidentes*. Recuperado el 15 de enero de 2015, de euroresidentes: <http://liderazgo.euroresidentes.com/2013/10/liderazgo-empresarial.html>

Mondy, R., & Noe Robert. (2005). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: camara nacional de la industria.

Montenegro, S. (20 de Agosto de 2010). *creatividad-empresarial*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de creatividad-empresarial: <http://www.slideshare.net/silviayuanda/la-creatividad-empresarial>

Montesinos. (1987). *Cultura empresarial*. Berna: Rialp.

Morales, M. (08 de 12 de 2012). *Equilibrio Laboral*. Recuperado el 10 de 05 de 2013, de www.equilibriolaboral.cl: <http://www.equilibriolaboral.cl/index.php/otras-publicaciones/178-evaluacion-de-desempeno-en-6-pasos>

Morgan, R. (Junio de 2010). *www.oocities.org*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.oocities.org/es/evanuaman/trabajo3.htm>

Muñiz, R. (01 de 04 de 2001-2013). *Adwords Marketing online*. Recuperado el 03 de 05 de 2013, de Portal de Relaciones Publicas.net: <http://rrppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm>

Navarro, J. C. (2010). *economia.unmsm.edu.pe*. Recuperado el 2013, de <http://economia.unmsm.edu.pe/Docentes/JNavarroL/Planeamiento/CLASE%20%20GE.PDF>

Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Veracruz Mexico: UCC.

- Newstrom, J. (2003). *COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*. Mc Graw Hill.
- Nohlen, D. (2011). *www.rzuser.uni-heidelberg.de*. Obtenido de *www.rzuser.uni-heidelberg.de*: http://www.rzuser.uni-heidelberg.de/~k95/es/doc/diccionario_metodo-comparativo.pdf
- Noreña, L. S. (2013). *Producción*.
- Núñez, P. (2012). *Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional el modelo boundaryless career*. *Universia Business Review*.
- O'Guinn, A. y. (2011). *Publicidad*. International Thomson Editores,.
- Obando, J. R. (2004). *Elementos de Microeconomía*. Costa Rica: EUNED.
- Ochoa Juan Francisco. (08 de 01 de 2012). *www.cybertech.com*. Recuperado el 06 de 10 de 2013, de <http://www.cybertech.com.ar/mendive>.
- O'farrell, R. (Enero de 2013). *www.ehowenespanol.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.ehowenespanol.com/conceptos-planificacion-produccion-sobre_96031/
- Olaya, M. C. (2007). *Principios de Clase Mundial en La Manufactura en Redes Empresariales de la Confección un Estudios de Benchmarkin*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales Facultad de Ciencias y Administración Maestría en Administración .
- Oliveros, M. (2010). *Capacidad de Producción*. Universidad de los Andes.
- Oltra Comorera, V., Curós Vilà, M. P., Díaz Cuevas, C. A., Rodríguez-Serrano, J., Tebla Nuez, R., & Tejero Lorenzo, J. (2005). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona - España: UOC.
- org, W. P. (2008). *Definiciones* . Recuperado el 14 de 01 de 2015, de <http://definicion.de/productividad/>

- organismos.chubut. (2010). *organismos.chubut.gov.ar*. Obtenido de organismos.chubut.gov.ar:
<http://organismos.chubut.gov.ar/fortalecimiento/que-es-el-fortalecimiento/>
- Orgemer, G. (2002). *Enciclopedia de los recursos humanos*. España: FC.
- Oroz, R. (2010). *Gestión del talento humano*.
- Orozco, J. (2010). *El benchmarking y su aplicación en las instituciones bancarias*. . Quito: Universidad Politécnica Salesiana. .
- Ortegón, L. (2005). *Capacidad Empresarial*.
- Ortiz, A. (2012). Desarrollo del Pensamiento y Competencias Basicas. En A. Ortiz. Magdalena, Colombia: Editorial Litoral.
- Ortiz, G. A. (2005). *Gerencia financiera y diagnóstico estratégico*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Orton IICA / CATIE. (2004). *La Comercialización en Grande Con Los Pequeños Es Posible*. IICA / CATIE.
- Orton IICA / CATIE. . (2002). *Planificación Aplicada a Empresas Asociativas Rurales*. Peru: IICA.
- Oslo, M. d. (2005). Manual de Oslo.
- Padilla, G. (2011). *www.foromarketing.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.foromarketing.com/nuevos-mercados-y-gesti%C3%B3n-de-clientes>
- Palacio, E. (2012). *haztuplandenegocios.com*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://haztuplandenegocios.com/blog/sobre-el-direccionamiento-estrategico-y-sus-componentes/>
- Patrick, T. (25 de 03 de 2013). *Estrategias de la Comunicación*. Recuperado el 02 de 05 de 2013, de estrategiasdelacomunicacion.com:

<http://estrategiasdelacomunicacion.com/2013/03/25/la-importancia-de-las-percepciones-en-los-negocios/>

Pazmiño, L. (Agosto de 2011). *preguntasempresariales.blogspot.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://preguntasempresariales.blogspot.com/2008/06/definicion-de-direccion-en-una-empresa.html>

pazuzu68. (s.f.). 2011. Obtenido de Mayo: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Capacidad-Empresarial/2242817.html>

Pease, A. (2011). *El arte de negociar y persuadir*. España: Amat.

Pelaez Avalos, J. (20 de Marzo de 2009). *Tendencias de marketing*. Obtenido de markegruop.blogspot.com: <http://markegruop.blogspot.com/2009/03/mercado-potencial-vs-mercado-objetivo.html>

Pérez Gorostegui, E. (2006). *Función directiva y recursos humanos*. Dias de santos.

Pérez Soto, J. M. (2004). *El capital intelectual*. España: Norma.

Pérez, A. M. (2009). *Planeación y control de operaciones*. Cali.

Perez, L. (2005). *Marketing Social*. Mexico: Pearson.

Pérez, L. (2011). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.crecenegocios.com/como-mejorar-el-desempeno-del-personal/>

Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al cliente: Pautas para garantizar*. Editorial Ideas Propias.

Perez, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al cliente: Pautas para garantizar la*. Ideas Propias.

- PeriodicoHoy. (30 de Octubre de 2012). *www.hoy.com.ec*. Recuperado el 9 de Octubre de 2013, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/las-empresas-apuestan-por-nuevas-estrategias-565320.html>
- PeriódicoHoy. (Julio de 2013). *www.hoy.com.ec*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/empresas-ejercitan-a-empleados-para-mejorar-rendimiento-laboral-416723.html>
- Peru21. (Mayo de 2013). *peru21.pe*. Recuperado el 2014, de <http://peru21.pe/economia/empresas-creen-que-hay-escasez-talentos-2131739>
- Pescali, F. (2009). *dspace.ups.edu.ec/bitstream*. Recuperado el 2013, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/690/4/CAPITULO%20II.pdf>
- Petri, H. L. (2009). *Análisis del concepto de motivación*. Thomson.
- Piñeyro, M. L. (2010). *Planeamiento institucional*. Revista Iberoamericana de educación.
- Ponce, G. (05 de Octubre de 2012). *principios-o-valores-corporativos*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de www.slideshare.net/ponceguillermo71/principios-o-valores-corporativos /: <http://www.slideshare.net/ponceguillermo71/principios-o-valores-corporativos>
- Porras Salazar, D. M. (2010). *Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la Satisfacción de Clientes en la empresa "Compunet - Salcedo"*. Ambato: UTA.
- Porter, H. B. (2006). *Administracion*. Mexico: Cámara nacional de la industria.
- Porter, L. W. (1974). *es.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional*. Obtenido de es.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional: http://es.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional

- Porter, M. (2004). *emprendedor.com*. Recuperado el 2013, de <http://emprendedor.com/site/index.php/negocios/emprender/328-que-es-estrategia-el-clasico-de-michael-porter>
- prisma. (Julio de 2011). *www.elprisma.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/direccion/
- proasetel. (5 de Febrero de 2011). *www.proasetel.com*. Recuperado el 5 de Octubre de 2013, de http://www.proasetel.com/paginas/articulos/desarrollo_plancarrera.htm
- Psicologialaboral. (Enero de 2011). *wordpress.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://psicologialaboral.wordpress.com/2011/12/01/como-ubicar-posiciones-laborales-experteer-una-solucion/>
- Públicas, M. d. (2010). *Glosario de conceptos y definiciones*.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Diaz de Santos.
- Pulla, E. (2012). *Administración*. ISEC.
- Puro Mercadeo. (27 de Febrero de 2007). *estrategia, marketing, mercado* . Obtenido de puromercadeo.blogspot.com: <http://puromercadeo.blogspot.com/2007/02/para-quin-es-el-marketing.html>
- Quintero, A. L. (04 de Diciembre de 2013). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 14 de Enero de 2015, de www.gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial.htm>
- Quintero, N. (2008). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral*. Revista NEGOTIUM. Universidad del Zulia .
- R., E. V. (2005). *Gestión y gerencia empresariales aplicadas al siglo XXI*. Ecoe.

- R., M., & Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Cámara Nacional de la Industria.
- Ramírez, J. (2009). *Inventario en una empresa*.
- Ramírez, L. M. (s.f.). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*.
- Ramos, C. P. (28 de Junio de 2011). *www.degerencia.com/*. Recuperado el 21 de Agosto de 2013, de *www.degerencia.com/..: http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto*
- Rebeil Corella, M. A., & RuizSandoval Reséndiz, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Universidad Latinoamericana.
- Recalde, L. (14 de Septiembre de 2012). *www.rincondelvago.com*. Recuperado el 19 de Octubre de 2013, de *http://html.rincondelvago.com/necesidades-deseos-y-demanda.html*
- Reid, A. L. (2006). *Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones*. México: Diana México.
- Renau, J. J. (2004). *El emrendedor innovador y la creación de las empresas de I+D+I*. España.
- Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. México: personed.
- Reposo, D. (2010). *PLan estratégico institucional* .
- Retóricas. (2008). *Retoricas.com*. Recuperado el 4 de Mayo de 2013, de *http://www.retoricas.com/2009/05/el-receptor-en-comunicacion.html*
- Revistaelagro. (2014). *Revistaelagro*. Recuperado el 2013, de *http://www.revistaelagro.com/2013/09/24/analisis-de-la-avicultura-ecuatoriana/*

- Reyes, G. S. (2007). *Propuesta para el Modelado del Conocimiento Empresarial*.
Castello: Universidad Jaume.
- Reyes, P. (2008). *Productividad*. UACH.
- Ribeil Corella, M. A. (1996). *Comunicacion Organizacional*. Mexico:
Universidad Iberoamericana.
- Richard Chang, Y. (1996). *Mejora continua de procesos*. Argentina: Granica.
- Ríos, S. (10 de Marzo de 2013). *blog.zyncro.com*. Recuperado el 12 de
Noviembre de 2013, de <http://blog.zyncro.com/2013/10/02/como-iniciar-una-gestion-del-conocimiento-en-una-pyme-aprovechando-el-conocimiento-interno-y-el-que-es-posible-localizar-en-internet/>
- Riquelme, M. (01 de 04 de 2011). *Web y Empresas*. Recuperado el 10 de 05 de
2013, de www.webbyempresas.com:
<http://www.webyempresas.com/sobre-nosotros/>
- Rivera Camino, J., & López Rúa, M. d. (2012). *Dirección de Marketing*.
Fundamentos y aplicaciones. Madrid: Esic.
- Rivera, E. (2011). *financeumg.webs.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de
<http://financeumg.webs.com/MatApoyo03.pdf>
- Robbins. (2009). *comportamiento organizacional*.
- Robbins, S. P. (1999). *FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: MIEMBRO DE LA CAMARA NACIONAL DE INDUSTRIAS, EDITORIAL, REG. NUM.1524.
- ROBBINS, S. P. (1999). *FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: MIEMBRO DE LA CAMARA NACIONAL DE INDUSTRIAS, EDITORIAL, REG. NUM.1524.
- Robbins, S. P. (2005 8va ed). *Administración*. México: pearson educacion.

- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: univesalidades.
- Robbins. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Camara nacional de la industria.
- Robins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson .
- Rodriguez Rowe, V. (2008). *Comunicación Corporativa un Derecho y un Deber*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Rodríguez, R. J. (2004). *Chi cuadrado - Notas Metodológicas*.
- Rodríguez-Serrano, J. C. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona - España: UOC.
- Rojas Macedo, D. H. (11 de Diciembre de 2010). *mercado total*. Obtenido de es.scribd.com: <http://es.scribd.com/doc/45080448/Mercado-Total>
- Rokes, B., & Núñez, J. L. (2004). *Servicio Al Cliente*. México: Thomson.
- Rosa., V. D. (Agosto de 2010). www.encyclopediadetareas.net. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.encyclopediadetareas.net/2010/08/queson-los-inventarios.html>
- Rosalba Todaro, L. A. (2009). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Centro de Estudios de la Mujer (CEM).
- Routio, P. (2007). www2.uiah.fi/projects/metodi/272.htm. Obtenido de www2.uiah.fi/projects/metodi/272.htm: <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/272.htm>
- Rowe, V. R. (2008 1ra Ed). *Comunicación corporativa. Un derecho y un deber*. Santiago de Chile: Ril.
- Rpmero, R. (2005). *Marketing*. Palmir E.I.R.L.

- Rubio, E. (02 de 05 de 2013). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Recuperado el 06 de 05 de 2013, de www.elmundo.es: <http://www.elmundo.es/sudinerro/noticias/noti12.html>
- Ruiz, G. (02 de Agosto de 2013). *definanzas.com/definicion-de-objetivos*. Recuperado el 12 de Agosto de 2013, de [definanzas.com](http://definanzas.com/definicion-de-objetivos/): <http://definanzas.com/definicion-de-objetivos/>
- Saavedra, R. (2001). *Planificación del desarrollo*. Colombia: Alfa.
- Sailema, D. F. (2013). *“La Comunicación Interna y el Mejoramiento Continuo en la Unidad Educativa Manzanapamba Del Cantón Pelileo”* . Ambato: Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: Esic.
- Sallenave, J. P. (2002). *Gerencia y planeación estratégica*. Colombia: Norma S.A.
- Saltos, L. (2007). *psychobiology*. Recuperado el 4 de Mayo de 2013, de psychobiology.ouvaton.org/glossaire.es/es-txt-p06.20-02-glossaire.htm
- Sanchez Martorelli, J. R. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial: De La Estrategia a Los Resultados*. USA: palibrio.
- Sánchez, P. (2012). *La Dirección. Generalidades*. México: ESIC.
- Santana, A. L. (2012). *La Motivación y su Incidencia en el Rendimiento Laboral de la Empresa Madearq S.A de la ciudad de Ambato* Santana Aldas Lisbeth Adriana . Ambato: UTA.
- Santillán de la Peña, M. (2010). *Gestión del Conocimiento. El Modelo de Gestión de Empresas del Siglo XXI*. España: Netbiblo.
- Sauquet, A. (2005). *Gestión y conocimiento en organizaciones que aprenden*. España: Thomson.

- Schmidt, K. (2010). *La Actitud Profesional*. Recuperado el Junio de 2014, de <http://etica.duoc.cl/pop-up/doc-fet00/b3.htm>
- Schnaars, S. (1994). *Estrategias de marketing*. Madrid: Dias de Santos.
- Schumpeter, J. A. (2007). *Ministerio de la Producción*. Recuperado el 16 de Agosto de 2013, de www.cadenasproductivas.org.pe/?q=node/91: <http://www.cadenasproductivas.org.pe/?q=node/91>
- SECOFI. (2010). www.contactopyme.gob.mx. Recuperado el 2013, de <http://www.contactopyme.gob.mx/promode/invmdo.asp>
- secretarias.com.ec. (Julio de 2013). mitecnologico.com/igestion/Main/ConceptoEImportanciaDeGestionEmpresarial. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de mitecnologico.com: <http://mitecnologico.com/igestion/Main/ConceptoEImportanciaDeGestionEmpresarial>
- seminarium. (2013). www.seminarium.com. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.seminarium.com/ec/noticias/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>
- seminarium. (Mayo de 2013). www.seminarium.com. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.seminarium.com/ec/noticias/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En el servicio al cliente*. Colombia: Ltda.
- Serrano, F. M. (2010). www.reddircom.org. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>
- Serrano, J. C. (2004). *Modelo de gestión de recurso humano*. Barcelona: UOC.
- Silva, R. (Julio de 2006). <http://www.monografias.com/trabajos38/administracion-tiempo/administracion-tiempo.shtml>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos38/administracion-tiempo/administracion-tiempo.shtml>

tiempo/administracion-tiempo.shtml:
<http://www.monografias.com/trabajos38/administracion-tiempo/administracion-tiempo.shtml>

Singuenza, L. A. (Abril de 2013). *www.eoi.es*. Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/04/09/como-hacer-un-proceso-de-reclutamiento-y-de-seleccion-de-personal-efectivo/>

Socorro, F. Y. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México: Pearson Educación.

Solís, C. (31 de Marzo de 2008). *Gestiopolis*. Recuperado el 20 de Octubre de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/46/finanycontra.htm>

Sonia San Martín. (2008). *Prácticas de Marketing: Ejercicios y supuestos*. Madrid: Esic.

Soria Chávez, J. R. (2012). *Los procesos de producción y su incidencia en el costo unitario del producto de la Embotelladora Bascun*. Ambato: UTA.

Sousa, C. (Junio de 2013). *istmo.mx*. Recuperado el Septiembre de 2013, de <http://2010/11/analisis-filosofico-del-concepto-de-motivacion/>

Spada, D. d. (2006). *Comunicación*. Brasil.

Spencer, S. y. (1993). *Definir una competencia*.

Spendolini, M. (2005). *Benchmarking*. Bogotá- Colombia: Norma.

Stanton William, E. M. (2007). *Fundamentos de Marketing*. McGraw-Hill Interamericana, 14 edición.

Stanton, E. . (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.

Stanton, Etzel, & Walker. (2000). *Fundamentos de Marketing*,. Mc Graw Hill,.

Stanton, Walker, & Etzel. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.

- Stern, L. W., & El-Ansary, A. I. (1999). *books.google.com.ec*. Recuperado el 11 de 10 de 2013, de <http://books.google.com.ec/books?id=Tzw1JBz0slQC&hl=es&>
- Sulser Valdéz, R. A. (2004). *Exportación Efectiva*. México: ISEF.
- Sussman, J. (2005). *El Poder de la Promoción*. Prentice Hall Hispanoamerica S.A.
- Swisscontact, F. S. (2011). *www.swisscontact.org.ec*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.swisscontact.org.ec/www.swisscontact.org.ec/Contacto.html>
- Taguchi. (1986). *Etapas en el control de la calidad*.
- Talaya, Á. E. (2008). *Principios de marketing*. Madrid: ESIC.
- Tarantino, S. (04 de 10 de 2012). *Gerencia de Negocios en Hispano America*. Recuperado el 07 de 05 de 2013, de [www.gerencia.com: http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional](http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional)
- Tejada, B. D. (2007). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Terlevich, J. F. (2011). *Gestión de la producción*. UTN.
- Terry, G. R. (2012). *Principles Of Management*. Estados Unidos: Literary Licensing, LLC.
- Thompson, D. (2011). *www.agifreu.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.agifreu.com/docencia/imagen_corporativa.pdf
- Tirado Loja, G. A. (2012). *El rendimiento laboral y su incidencia en la producción de la Industria de Polímeros y Plásticos Cía. Ltda. INPOLPLAST*. Ambato: UTA.

- Tirado, B. (2006). *desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional:
http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano
- Toran. (2007). Recuperado el 2013, de <http://www.uv.es/~toran/mkservitm/descarga/tema03mser.pdf>.
- Toro. (1992). www.scielo.org.co/scielo. Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci_arttext:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci_arttext
- Torres, R. (22 de Noviembre de 2006). *cambio-e-innovacion-organizacional*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de www.cambio-e-innovacion-organizacional:
<http://www.slideshare.net/rosana271/cambio-e-innovacion-organizacional>
- Trelles, I. (2001). *Comunicación Organizacional*.
- ULA, U. d. (2010). www.ula.com. Recuperado el 2013, de <http://www2.ula.ve/dsiportal/dmdocuments/MNPP-Dpto-CONTABILIDAD%2012-2006.pdf>
- UNAM. (2010). www.ingenieria.unam.mx. Recuperado el 2013, de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
- Universia. (Marzo de 2013). noticias.universia.es. Recuperado el 2014, de <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2013/03/19/1011614/importancia-saber-segundo-idioma.html>

- Universidad Nacional de Colombia. (s.f.). *www.virtual.unal.edu.c*. Obtenido de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm
- UniversidaddeMurcia. (2007). *Dirrección estratégica y Política de una empresa*. España: Universidad de Murcia.
- UniversidaddeMurcia. (2012). *www.um.es*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.um.es/siu/>
- USFQ, U. S. (2012). *escueladeempresas.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.escueladeempresas.com/incompany/experiencia-empresarial/>
- UTA, U. (2012). *www.uta.edu.ec*. Recuperado el Noviembre de 2013, de http://www.uta.edu.ec/v2.0/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=16
- Vadillo, J. L. (2009). *Comportamiento Humano: El recurso básico de las organizaciones empresariales*. Mexico: universalidad de Deusto.
- Valda, J. C. (21 de Enero de 2011). *jvalda.wordpress.com*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://jvalda.wordpress.com/2011/01/21/que-es-la-planificacion-de-la-produccion/>
- Valdéz, R. A. (2004). *Exportación Efectiva*. México.
- Valiñas, R. F. (2002). *Segmentación de mercados*. Thomson.
- Valiñas, R. F. (2002). *Segmentación de mercados*. ECAPSA.
- Valle Labrada Rubio. (2010). *Etica en Los Negocios*. Madrid: ESIC.
- Vallejo, M. A. (2010). *Comunicación Organizacional y Responsabilidad Social: Diagnostico e Implementación de la Responsabilidad Social en la empresa INZATEX*. . Quio: Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Internacional.

- Van der Reis, J. (2007). Recuperado el Noviembre de 2013, de www.vanderreis.com/inteligencia_competitiva/
http://www.vanderreis.com/inteligencia_competitiva/
- Vásquez Blömer, B., Escudero Serrano, M. J., & Gabín, M. A. (2010). *Administración y Gestión*. madrid: Nobel.
- Vasquez, A. (27 de 03 de 2010). *motivacion laboral*. Recuperado el 14 de 05 de 2013, de [www.motivacionlaboral22.com: http://motivacionlaboral22.blogspot.com/2010/03/ciclo-y-elementos-que-influyen-en-la.html](http://motivacionlaboral22.blogspot.com/2010/03/ciclo-y-elementos-que-influyen-en-la.html)
- VAUTE, A. (2012). *ww.dspace.com*. Obtenido de ww.dspace.com
- vega, r. (2012). *tuspreguntas.misrespuestas.com*. Recuperado el 21 de Agosto de 2013, de [tuspreguntas.misrespuestas.com: http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=7832](http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=7832)
- Velásquez, N. P. (2012). *La gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica*. Poiésis .
- Vértice, E. (2008). *Dirección estratégica*. España: Vértice.
- Vertice, P. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vertice Publicaciones.
- Wluker, W. (2012). *canalasesor.wke.es*. Recuperado el Octubre de 2013, de http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=62112&action=ver
- WS, E. (15 de Agosto de 2009). *economia.ws*. Recuperado el 12 de Octubre de 2013, de <http://www.economia.ws/oferta-y-demanda.php>
- www.degerencia.com*. (s.f.). Obtenido de http://www.degerencia.com/tema/administracion_del_tiempo
http://www.degerencia.com/tema/administracion_del_tiempo

www.eumed.net. (s.f.). Obtenido de www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm:

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>

www.oocities.or. (s.f.). Obtenido de [www.oocities.or:](http://www.oocities.org/es/angelcontrerasna/organizacion/trabajo2.html)
<http://www.oocities.org/es/angelcontrerasna/organizacion/trabajo2.html>

www.rivassanti.net/curso-ventas/definicion-de-gestion-del-tiempo.php. (s.f.).
Obtenido de [www.rivassanti.net:](http://www.rivassanti.net/curso-ventas/definicion-de-gestion-del-tiempo.php) <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/definicion-de-gestion-del-tiempo.php>

Yerena, M. d. (2005). *Comunicación oral: fundamentos y practica estratégica*. Segunda edición pearson prentice hall.

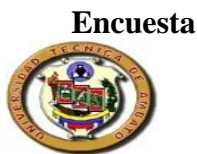
Yomras, S. (12 de 05 de 2011). *Calidad Emocional*. Recuperado el 14 de 05 de 2013, de [www.yomras.com:](http://complicesenlaempresa.blogspot.com/2011/05/ciclo-motivacional.html)
<http://complicesenlaempresa.blogspot.com/2011/05/ciclo-motivacional.html>

Zayas, E. (1990). *Comunicación Interpersonal*.

Zikmund, W., & Barry, J. (2008). *Investigación de Mercados*. Cengage Learning.

Zúñiga, F. V. (2006). *DE LAS VIRTUDES LABORALES A LAS COMPETENCIAS CLAVE*.

ANEXOS



Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO CORPORACIÓN CENTRO

Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión del conocimiento interno en el rendimiento laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro.

Instructivo:

- Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad.
- Ponga una x en la respuesta que crea conveniente.

¿Se fomenta el desarrollo de habilidades en el personal de la cooperativa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

¿Con qué frecuencia se analiza las necesidades del personal de la cooperativa?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	

¿Con qué frecuencia se capacita al personal de la cooperativa?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	

¿Posee personal capacitado la cooperativa?

Todo el personal	
Áreas especializadas	
Casi todo el personal	
Mayoría del personal	
Nadie	

¿Cómo calificaría usted la comunicación institucional de la cooperativa?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Mala	
No existe	

¿Se realiza trabajo en equipo en la cooperativa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

¿Se cumplen con los objetivos planteados en cooperativa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

¿El trabajo efectuado por el personal de la cooperativa es eficiente?

Muy eficiente	
Eficiente	

Casi eficiente	
Ineficiente	
Muy Ineficiente	

¿El personal de la cooperativa posee conocimientos actualizados?

Si	
No	
No sé	

¿Se proporciona a tiempo y todos los recursos materiales que se necesita para las laborales de la cooperativa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

¿Se proporciona el acceso de los recursos tecnológicos dentro de la cooperativa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

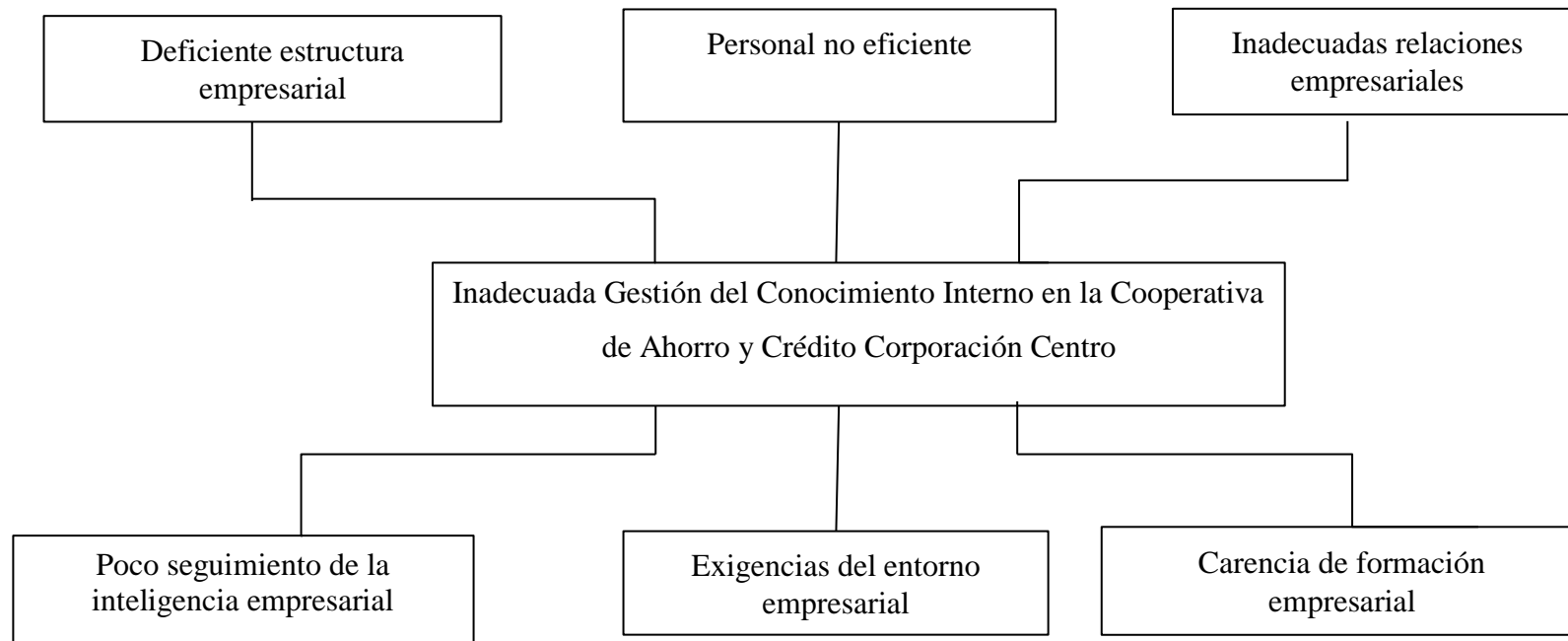
¿Cómo calificaría Ud. el ambiente laboral de la cooperativa?

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Malo	
Pésimo	

¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de rendimiento laboral?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	

Árbol de Problemas



Elaborado por: Alejandro Barrionuevo T. (2014)

Competencias Genéricas y Específicas

Competencias Genéricas	Competencias Específicas
Competencias de Logro y Acción	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al logro • Preocupación por el orden, la calidad y la precisión • Iniciativa • Búsqueda de Información
Competencias de Ayuda y Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimiento Interpersonal • Orientación al cliente
Competencias de Influencia	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia e impacto • Construcción de Relaciones • Conciencia Organizacional
Competencias gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de personas • Dirección de personas • Trabajo en equipo y cooperación. • Liderazgo
Competencias cognoscitivas	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento analítico • Razonamiento conceptual • Experiencia técnica/ profesional/ de dirección.
Competencias de Eficacia Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Confianza en sí mismo • Comportamiento ante los fracasos.

Elaborado por: Alejandro Fabricio Barrionuevo Terán (2014)

Fuente: Gestión por competencias (Alles, 2006)

Tabla de distribución Chi-cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9468	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Fuente: Manual de Estadística Universitario (Serret, 1995)