



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

**“CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LAS COMPETENCIAS
LABORALES DE LAS SECRETARIAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN ANTONIO DEL CANTÓN VINCES”**

AUTORA:

SACHA MARGARITA SOLÓRZANO GONZÁLES

TUTORA:

ING. VIVIANA ONOFRE ZAPATA, MSC.

BABAHOYO - FEBRERO/2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

En el transcurrir de la vida encontramos obstáculos que muchas veces son difíciles de superar, pero la perseverancia y constancia nos hacen que derribemos muchas barreras para luego conseguir los logros y metas propuestas, se hace más fácil cuando contamos con personas que ponen su hombro para apoyarnos, nos brindan comprensión dulzura y alegría.

De manera muy especial dedico este esfuerzo de dedicación profesional a Dios que siempre está presente en mi vida y quien en todo momento ha sido la luz que me ha guiado y me ha colmado de bendiciones.

A mi hermosa madre, a la señora Rocío Gonzáles quien fue desde un inicio mi mayor inspiración para seguir alcanzando mis objetivos, quien con sus sabios consejos y su esfuerzo me ilumino en el camino del bien, su amor cariño y ternura me ha dado fuerza necesaria para seguir adelante.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTOS

No hay ser humano en este mundo que deje de esforzarse por alcanzar sus sueños, pero este esfuerzo no tendría sentido, ni existencia, sin la fuente de vida eterna que es Dios, a Él, sobretodo le agradezco por darme la oportunidad de alcanzar mi sueño tan anhelado.

A los seres más importantes de mi vida, quienes son el motivo de mi esfuerzo día a día, me dieron todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, sin pedir nunca nada a cambio, mis padres en especial a mi señor padre Vicente Solórzano a su porte económico y a sus consejos ha sido un pilar fundamental para seguir alcanzando mis metas con su ejemplo y apoyo.

A mis hermanas quienes me supieron aconsejar y animar en el momento indicado.

A mi esposo Jefferson Carrera y a su familia quien día a día con su apoyo han vendido impulsándome a seguir adelante y ayudándome a vencer cualquier inconveniente.

A la Universidad Técnica de Babahoyo, en la cual he forjado mi espíritu de conocimiento hasta alcanzar las metas propuestas. Como las autoridades competentes, en especial mi tutora MSc. Viviana Onofre, por su esfuerzo y dedicación, su orientación, su paciencia y su motivación han sido fundamental para mi formación como investigadora en base a mi estudio de caso.

A mis profesores quienes inculcaron en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional, a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional.

A mi familia en general y a mis amigas de toda la vida.

Por todo ello gracias y que sigamos compartiendo momentos felices.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente estudio de caso, consiste en la descripción y análisis del tema: ‘‘Capital Intelectual y su incidencia en las Competencias Laborales de las secretarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces’’, tiene como objetivo establecer soluciones que le permita mejorar la situación por la cual está atravesando la cooperativa, para el desarrollo de este análisis se utilizó el método deductivo obteniendo información de diversas fuentes en bases a datos especializados, mediante la aplicación de encuestas a sus secretarias se procedió a recopilar y analizar la información recibida. A pesar de la diversidad de modelos y enfoques sobre el capital intelectual y las competencias laborales, existen un conjunto de indicadores ampliamente aceptado, que puede ser utilizado por la gerencia de la misma para su identificación y medición como un instrumento para mejorar la gestión de sus activos intangibles. Por otra parte, en la actual sociedad del conocimiento los intangibles han obtenido la mayor responsabilidad en la creación del valor empresarial, por este motivo, se hace muy interesante el estudio de sus variables dándole el diseño e identificación a través del análisis al conjunto de diversos enfoques tradicionales.

Palabras Claves: Capital Intelectual, Competencias Laborables, Destrezas Activos Intangibles



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The present case study, consists of the description and analysis of the topic: " Intellectual Capital and its impact on the Labor Competencies of the secretaries in the San Antonio from Vinces town, Savings and Credit Cooperative ", aims to establish solutions that allows you to improve the situation that the cooperative is going through, for the development of this analysis the deductive method was used, obtaining information from various sources in specialized data bases, through the application of surveys to its secretaries, we proceeded to collect and analyze the information received Despite the diversity of models and approaches on intellectual capital and labor competencies, there is a widely accepted set of indicators, which can be used by its management for identification and measurement as an instrument to improve the management of its intangible assets On the other hand, in the current knowledge society, intangibles have obtained the greatest responsibility in the creation of business value, for this reason, it is very interesting to study their variables by giving them the design and identification through the analysis of various traditional approaches.

Keywords: Intellectual Capital, Working Skills, Skills, Intangible Assets.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCION	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO	5
SUSTENTO TEÓRICO	5
TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN	14
RESULTADOS OBTENIDOS	15
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFIA	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Preparación Académica en cuanto al capital intelectual	16
Tabla 2 Asignación técnica y profesional en sus funciones	17

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Preparación Académica en cuanto al capital intelectual	16
Ilustración 2 Asignación técnica y profesional en sus funciones	17

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se fundamenta en la línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe que se encuentran enmarcadas en las Gestiones del Conocimiento y guarda relación con la sub-línea de investigación que es Capital Intelectual, la cual está estrechamente enlazado con el tema: Capital Intelectual y su incidencia en las Competencias Laborales de las secretarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del cantón Vinces, que su vez estará respaldada por el diseño e identificación gracias a su análisis bibliográfico.

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio ubicada en el Cantón Vinces, en vista que el capital intelectual se ve afectado en relación, a las competencias laborales que existen en sus secretarias. Una de sus principales causas, se puede mencionar el limitado interés, en base a las competencias laborales, ya que estas mantienen una constante modificación generando diferentes contextos, es decir, tanto al nivel individual como al nivel social.

En el presente estudio se determina la importancia del Capital Intelectual como un conjunto de conocimientos que tiene la empresa y las personas que trabajan en ella y su aplicación en las competencias laborales por parte de esta empresa. Un conocimiento del valor de estos activos intangibles ocultos o capital intelectual se convierte en un aspecto básico, teniendo presente, que no solo aportó a determinar un valor exacto del capital intelectual, sino que, ayudó conocer cuál es la evolución que se produce del mismo y como se ve reflejado en las competencias laborales, puesto que es más oportuno decir que no se puede medir.

El propósito de aplicar el siguiente estudio de caso en la Cooperativa de ahorro y Crédito San Antonio de Vinces es determinar de qué manera incide en las Competencias Laborales dentro de una organización, ya que los activos intangibles del capital intelectual ayuda a

mantener un ambiente visiblemente profesional y las competencias laborales aportan a fortalecen las relaciones organizacionales, en otras las palabras, la capital intelectual dentro de una organización en competencias laborales constituye una ventaja competitiva sostenible en beneficio a la significación de una empresa.

La metodología que se aplico fue el método deductivo porque a partir de un hecho particular se logran conocimientos generales; adquiriendo información de diversas fuentes en bases a datos especializados, en cuanto a la aplicación de encuestas a sus secretarias se procedió recopilar y analizar la información recibida para estudiar de manera general la temática y así poder establecer conclusiones, al mismo tiempo se aplicó la encuesta respectiva dirigida a un grupo determinado de secretarias que laboran en la institución.

Las organizaciones de hoy no son las mismas de ayer, el cambio que surge habitualmente en el mundo influyen claramente en la vida cotidiana de las compañías, con esto cada uno de los mecanismos de deben moldearse para ajustarse óptimamente a los cambios, es por ello que las empresas destinan muchos recursos al capital humano y como respuesta a este esfuerzo se esperan los mejores resultados aplicados a las competencias laborables, por ello hay que evaluar para mejorar.

DESARROLLO

Se planteó el desarrollo del presente estudio de caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces en referencia a las diversas situaciones que se manifiesta en el Departamento de Secretaría, cuenta con una estructura organizativa que en la actualidad está conformada por el Jefe de Agencia, Asesor de Negocios, Atención al Socio y Cajera los cuales son los responsables de las resoluciones dentro de la sucursal; fue creada el 1 de junio de 1969 con el objeto social principal la intermediación financiera para lograr el bienestar económico y social para los asociados. Este estudio se realiza con la finalidad de conocer la incidencia que

tiene el Capital Intelectual en las Competencias Laborales, debido a que este factor es uno de los métodos más representativos dentro de una organización para la ejecución de una tarea administrativa.

Tiene como misión ser una institución de intermediación financiera sólida, rentable, competitiva y solidaria al servicio de la provincia de Los Ríos, con servicios financieros orientados a las necesidades de la comunidad; procesos y sistemas de control adecuados a su gestión, tecnología innovadora y un equipo profesional comprometido con el servicio al socio. Su visión es llegar a ser reconocida por ser una institución que brinda servicios financieros con oportunidad, para aportar al desarrollo y mejor calidad de vida de la familia y la comunidad en el Cantón Vinces.

JUSTIFICACIÓN

Dada la importancia que tiene el capital intelectual como un conjunto de conocimientos que adoptan las empresas y el personal labora en ella, de igual manera la aplicación en las competencias laborales, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de las actividades habituales. Por ejemplo, la habilidad que tienen las secretarias de la cooperativa ya mencionada sobre los secciones de clientes que atiende, o la disposición que tengan para ofrecer algún tipo de crédito complejo que exista de la cual se necesite recopilar documentos solicitados o la actividad que tiene la división de compras de la empresa sobre las diversas alternativas de suministro de ciertas materias primas, etc.

Este tema de investigación tiene como aporte realizar una búsqueda exhaustiva en cuanto al capital intelectual que disponen las secretarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces, puesto a que ayudará a mejorar las competencias laborales que existe dentro de esta organización y a su vez contribuirá a mantener el compromiso de

perfeccionar las actividades que se realizarán a corto y a largo plazo dando como resultado un efecto positivo en el ambiente laboral de manera perfeccionada, concreta y moderna.

El conocimiento del valor de estos activos intangibles o capital intelectual se convierte en un aspecto básico, teniendo presente, que visiblemente no es tan convincente definir un valor con exactitud sobre el Capital Intelectual, si no, darse cuenta de que manera determinar un valor exacto del importe de este capital intelectual, pero si, descubrir cuál es el progreso que hace evolucionar al mismo y como se ve reflejado en las competencias laborales, puesto que, es más fácil decir que no se puede indagar. Por lo tanto, es indiscutible dejar de mencionar que existe un solo modelo que explique al capital intelectual, dado a que la mayoría de la conceptualizaciones están asociadas a cada planificación que dispongan las empresas, como la valorización que le den a cada función y el relieve que le den a cada circunstancia para así poder cuantificar las variables ya mencionadas.

Los beneficiarios serán las secretarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces, en base a la indagación de este tema por medio de la manifestación y aplicación de los conocimientos a nivel profesional creando énfasis en las competencias laborales que dicha empresa pueda disponer. Del mismo modo, este presente estudio será factible debido a que se logra englobar diferentes conceptualizaciones que están surgiendo básicamente desde matrices centrales, modernizados y cálculos universales. En todo casos se debe mantener presente que hay variedades de modelos y desde otro punto de vista, demuestran lo necesario que es mantener presente la existencia de otros modelos, este a su vez demuestran semejanzas desde sus inicios considerándose como básicos puesto a que su concepción es incierta.

OBJETIVO

Determinar el Capital Intelectual y su incidencia en las Competencias Laborales de las secretarías en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces.

El presente estudio de caso tiene como objetivo primordial determinar soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación por la cual está atravesando la cooperativa, para el desarrollo de este análisis se resaltan los aspectos más importantes que ocasionan que las secretarías de dicha cooperativa mantengan un limitado interés, en base a las competencias laborales, ya que estas mantienen una constante modificación generando diferentes contextos, es decir, tanto al nivel individual como al nivel social.

SUSTENTO TEÓRICO

El Capital Intelectual

La valoración de un negocio tiende a tener más movimiento en cuanto a los activos fijos intangibles como son: marcas, patentes, franquicias, software, programas de indagación, opiniones, práctica. De manera que hoy en día las organizaciones manifiestan el interés proactivo que demuestran ventaja cada vez más visibles entre el importe incalculable, el importe de la demanda y el importe incontable este cambio es cada vez más visible en las instalaciones de origen científico como son las redes informáticas y la ciencia.

Las transformaciones que se han dado específicamente en el área del conocimiento han sido sofisticadas; en la actualidad se las conoce como un valor alto añadido en las organizaciones que a su vez demuestra prolijidad, este “activo debe considerarse y apreciarse como las otras conceptualizaciones. Hablando específicamente en el ambiente financiero, se manifiesta el capital intelectual como un beneficio que exhibe algunos bienes, que hoy en día, no son considerados como un método apropiado. Este activo intangible (capital intelectual) al igual

que algunos bienes tangibles se debe darle la misma importancia porque estos demuestran una efectividad en resolución a los ingresos y valores de la compañía en general.

Relieve estratégico al cálculo del capital intelectual en las organizaciones.

Los activos de una sociedad son de tipo intangible, ya que se ajusta a una alta capacidad adecuada de una compañía. En la concepción del capital intelectual se almacena los activos intangibles de una empresa, ya que forma parte iniciación de los valores. En otras palabras, el activo intangible forma parte de una táctica esencial para la organización de una empresa. En el medio actual que se ve relacionado las empresas se ven obligadas a formar diversas bases competitivas distintas en relación a los activos intangibles.

Las empresas en la actualidad deben tener cognición sobre cuál es su provisión en cuanto a su preparación sistematizada en cuanto al capital intelectual y determinar cuáles serían las amenazas entre las transformaciones refiriéndose específicamente de las habilidades que circulan en una compañía. Por lo tanto, se ha identificado la cooperación e información del capital intelectual, basados en al época de los 90, que en la actualidad aún se mantiene en desarrollo en cuanto a la civilización embrionaria.

Definiciones sobre el Capital Intelectual

Malone (2005) afirma que el capital intelectual interviene no solo en la habilidad del cerebro humano, sino también en el material evidentemente en las compañías como es los nombres de los productos incluso los cambios que realizaron las organizaciones en el pasado, por otro lado contablemente no se han revaluado, mientras el mercado si lo ha hecho. Se establece que es un asunto diligente en las instituciones, que gestiona comunicar la comprensión y la práctica actual entre sus socios, de carácter similar que logre ser empleado como una condición es propicia para algunos en la entidad. (s.p.)

La conceptualización del Capital intelectual hoy en día está teniendo un cargo mayor a lo largo del tiempo, por motivo de investigar y conocer (ya que la información no está en disposición de todas las organizaciones habituales), todos estos activos intangibles le darán un valor apropiado a las empresas. El avance del coste no demanda sólo de los activos materiales, sino también, de los activos intangibles; de ahí, ofrecer otra visión de identificación y estructura estos serán procesos exactos para poder gestionarlos.

Devece *et al.*, (2001) Afirma que no hay una conceptualización más afondo sobre el capital intelectual es decir que no existe una definición acertada. Algunas de las definiciones que se utilizaron anteriormente se fundamentan con la combinación de los siguientes elementos: el primero es el capital humano que consiste en el conocimiento y la experiencia, los otros dos elementos son el capital cliente y capital estructural. En otras palabras se puede decir que son aquellos componentes intangibles que le dan un valor significativo a la empresa. (s.p.)

Bukowitz y Petrash, (1997) conceptualiza al capital humano como aquellos tributos, aptitudes mentales y destreza que tienen las personas para así poder dar soluciones a las insuficiencias de los clientes. Se define al capital cliente como la habilidad en cuanto a las relaciones que la empresa tiene de formas directas con los clientes, lo cual le permite tener una ampliación e identificación de las soluciones, entre otras. Mientras que el capital organizacional se relaciona con las capacidades que tiene la organización, también se puede mencionar los valores, pautas y sabiduría, arte, que son los elementos que determinan a la empresa a lo largo de su existencia. El capital intelectual es aquel que determina el balance del capital humano, capital cliente y capital organizacional y estos unidos perfeccionan al capital financiero o al valor de la empresa, es decir los ingresos que esta tiene. (p. 24 – 31)

Aunque aún no existan razones principales básicamente definidas en base a la valoración de los activos intangibles, el uso de indicadores para la comprobación y administración de estos activos se ha considerado como una experiencia usual. La falta de normas ordinarias ha

disminuido el surgimiento de varias tipologías, por lo que es obligatorio plantear varios principios de rendimiento en base a los indicadores de capital intelectual con el objetivo de asemejar su dedicación y práctica en cuanto a los diferentes clientes para perfeccionar la constatación de los activos intangibles.

Bueno et al., (2007) manifiesta que de suma importancia determinar la perspectiva homogénea o universal que le faciliten a los delegados demostrar y hacer comparaciones entre diversas organizaciones. En tal sentido, se está llevando a cabo arranques substanciales para trazar indicativos que usualmente son frecuentes en base a una serie de patrones frecuentes, materializados en algunos principios y características básicas. (p. 37 – 46)

El conocimiento organizacional es medido a través del capital intelectual dentro de una organización. Para la Multinacional de Seguros Sueca Skandia, fundadora sobre el cálculo de activos intangibles hace referencia sobre el capital intelectual como “la obtención del intelecto, diligencia, ciencias aplicadas, relación correcta con el cliente y destrezas competitivas que otorguen a las empresas a mejorar profesionales en el establecimiento”.

En todo caso, cuando nos referimos al capital Intelectual hacemos énfasis a la contradicción entre el importe de la economía y la valorización de los conocimientos a demostrar, ya que el capital intelectual no involucra abiertamente a los periodos administrativos habituales. En la actualidad, con las tendencias de administración actualizadas y refiriéndose a nivel empresarial, en las postrimerías del siglo XX comenzó a mostrarse de acuerdo la condición de los activos intangibles como el secreto clave para disputar en un ambiente cada vez más competitivo y dinámico.

La medición del capital intelectual

A lo largo de la década de los 90's, los sucesos y directrices de estimación a las empresas, focalizó su ventaja en la investigación en cuanto al desarrollo complejo y abstracto de las conceptualizaciones de la formación empresarial, resolución y validación en cuanto al capital intelectual mezclando "el querer hacer" y fundamentos con la visión a determinar e identificar cuán importante es emplear el capital intelectual como una estrategia para el beneficio y sostenimiento de ventajas competitivas profesionales dentro de las organizaciones que mantienen un continuo proceso de evaluación a sus trabajadores.

Indicador q- de tobin

Una de las herramientas que se utiliza para poder calcular el capital intelectual es la (q de Tobin), el cual es un indicador de práctica perfeccionada por el Premio Nobel James Tobin, que calcula la relación que existente entre el costo de mercado y el valor de restitución de lo que son sus activos materiales. Las organizaciones grandes que utilizan este tipo de indicador son aquellas como Microsoft, este posee valores de (q) que superan al valor que aquellas empresas que tienen una industria básica.

Modelo de Skandia.

Este modelo fue planteado por Leif Edvinson el cual es una de las maneras básicas para calcular el avance de creación de activos en la empresa. Edvinson pudo mejorar la teoría o definición del Capital Intelectual que toma síntesis de Konrad y del «Balanced Score Card» (Kaplan y Norton). En las normas económicas tradicionales uno de los elementos que se utilizan es por lo general el capital financiero, pero a pesar de esto la compañía sueca Skandia plantea el famoso Esquema Skandia de Valor, el cual propone que el capital intelectual está compuesto por:

- El Capital humano y
- El Capital estructural

Al mismo tiempo se divide el capital de cliente con el capital organizativo, haciendo énfasis a este último como todo aquello que perdura cuando los asistentes se han ido sus hogares como: los sistemas de información, las plataformas de datos, los software de tecnologías de información, entre otros. En lo que concierne el capital organizativo se puede dividir en capital de métodos el cual es un procesos que dan valor así mismo como que no dan valor, también está la sabiduría y capital de perfeccionamiento que son derechos intangibles, marcas, patentes, receta de conocimiento y secretos empresariales.

El método de Capital Intelectual de Skandia, surge tras el proceso de origen sobre el valor establecido en la relación del capital humano y estructural, en donde la transformación constante (innovaciones) modifica y perfecciona el conocimiento propio en valor permanente para la organización.

El modelo Balanced Score Card.

Este modelo radica en un procedimiento de diferentes indicios mercantiles y no mercantiles, que tiene como propósito medir las consecuencias conseguidas por las empresas. Estos diversos patrones perfecciona a los indicios mercantiles del “antes” con los indicios mercantiles del a “ahora”, para convertirlo en un esquema que le admita concluir las dependencias entre su resumen, como también el ajuste con el modo y le enfoque de la organización. El modelo presenta dos grandes perspectivas:

Perspectiva de Cliente

Según el estudio de este bloque, el objetivo principal es equilibrar los valores relacionados con los clientes, ya que aumentarán el desplazamiento competitivo en las organizaciones. En otras palabras, hay que concretar previamente las secciones de demanda como meta para poder y establecer análisis del monto y característica de estos. Un indicador realza a las características concretas, notorias e impagable que se da a conocer a los clientes como los bienes y servicios de una empresa mostrando un relieve positivo entre la relación de empleados/clientes en comparación a los bienes y productos de una organización. Los indicios que se mencionan hacen referencia a los resultados originarios al nivel de convenio de la oferta a las posibilidades del usuario. Por ejemplo el porcentaje de mercado, el grado de franqueza o complacencia a los usuarios.

Óptica del Aprendizaje organizacional.

El modelo que se plantea en este bloque hace referencia al conjunto de algunos niveles de perspectiva. Estos indicadores se reconocen como la relación que se obtienen entre activos y que permiten el aprendizaje como destrezas ágiles para poder demostrar mejoras a la organización. Se recrimina el enfoque de la contabilidad usual, y este a su vez considera a la formación como un gasto, no como una inversión. En el punto de vista del aprendizaje y ascenso es la menos avanzada, esto se debe al poco progreso de las empresas. De tal modo, la cooperación es considerado estimable haciendo énfasis al modelo es apreciable, de modo que demuestra una visión intachablemente estructurado desde este ángulo perspectiva.

Influencia del Capital Intelectual en cuanto a la toma de decisiones de una organización.

Es evidente que el cálculo económico convencional, en base a las medidas de operación que hoy en día no está al alcance para la correcta toma de decisiones esto debido al amplio territorio de la economía que ha tomado fuerza en los negocios y que no se encuentra en la disponibilidad

para ser medido ni ser acarreado. En otras palabras estos modelos a seguir alternativos como es la contabilidad financiera han autorizado compensar esta fase que a través de los cálculos que existen en base a la situación sobre varios puntos de vista administrativos no económico.

Competencias laborales

Ayla, (2010) conceptualiza en base a la terminología Competencias Laborales refiriéndose en materia, a la gestión de cada trabajador que debe priorizar y cuáles son las conductas incorporados a esa competitividad, ya que estas son esperados en el cuadro de una organización como necesidades primordiales para despliegue en su labor cotidiana. (pág. 34)

Las Competencias laborales están definidas patentemente por la determinación que obtienen de acuerdo a la caracterización personal del individuo que las pone en práctica gracias al conjunto de conocimiento en los diferentes ambientes de trabajo donde se acentúan sus funciones diarias. Masterpasqua (1991) menciona que las competencias laborales son: “características particulares como: (conocimiento, habilidades y actitudes) que producen a desempeños adaptativos en ajustes significativos” (p.4)

Competencias laborales de las secretarias ejecutivas bilingües.

Dentro de las competencias que debe tener una secretaria ejecutiva, Acebo (2008) , afirma que las competencias laborables deben estar relacionadas con las características propias, de las cuales se toma en consideración las más fundamentales que son: lealtad, responsabilidad, puntualidad, confianza, integridad y ética. Por ende, la licenciada en Secretariado Ejecutivo será una profesional experta altamente dispuesta, capacitada para asumir los nuevos desafíos de la empresa y contribuir un valor complementario a la organización en algunas áreas del campo secretarial con ánimo dispuesto a convertirse en eje y líder del argumento profesional y social, en concepto lógico y capacitado para que dentro de una organización se le permita ajustarse a las necesidades y avisos de la empresa.

La secretaria ejecutiva moderna debe hacerse conocer por su determinación y metas dentro de una organización, adquiriendo un alto espíritu de motivación, originalidad y servicio, basado en el compromiso y responsabilidad con su rol coadyuvando eficazmente a que la administración de la compañía pueda adquirir sus metas con mayor éxito. Las secretarias ejecutivas conservan competencias laborales altamente determinadas por el rol trascendental que desempeñan. De acuerdo a Arce (2011), estas son:

- Honradez debido a la búsqueda privada que se efectúe dentro de la compañía.
- Mesura completa por la información crítica que está a su cargo.
- La claridad oral para fluir su lenguaje en la advertencia de mensajes dentro y fuera de la organización.
- La adaptabilidad que puede tener con apremio anticipándose a las necesidades.
- Sistemática para colaborar en la dirección correctamente establecida dentro de la empresa.
- Innovación para manipular los conjunto de técnicas de la información y la notificación con sus directores y otros empleados.

Una secretaria ejecutiva profesional es caracterizada por varias condiciones que componen un pilar, una base esencial para la gerencia, ya que contribuye con su eventualidad en las diferentes áreas y puestos, con la ayuda del desarrollo y registro de la correspondencia, la gestión de actividades congénitas a la promoción organizacional, el procesamiento de informes, entre otros.

INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA INVESTIGACION

En cuanto instrumentos aplicados en la investigación se pudo emplear el método deductivo obteniendo información de diversas fuentes en bases a datos especializados, mediante la aplicación de encuestas a sus secretarias se procedió a detectar, extraer, recopilar y analizar la

información recibida, para así registrar los antecedentes consecuentes, de forma que representen verdaderamente a las variables de esta investigación como es determinar el capital intelectual su incidencia en las competencias laborales en sus secretarias.

A pesar de la diversidad de modelos y enfoques sobre el capital intelectual y las competencias laborales, existen un conjunto de indicadores ampliamente aceptado, que puede ser utilizado por la gerencia de la misma para su identificación y medición como un instrumento enfocado a mejorar la gestión de sus activos intangibles los mismos que sirven para asociar los datos de la investigación y a su vez poder determinar qué tipo de medidas deben ser aplicadas a nuestro estudio.

TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Durante el desarrollo del presente estudio de caso se empleó la investigación descriptiva, puesto que permitió comparar los elementos, características y rasgos que interceden en el tema a estudiar, asimismo la capacidad de recolectar datos y compararlos con los resultados obtenidos se pudo establecer la conexión que tiene el capital intelectual a través de las actividades en las competencias laborales, y gracias a la investigación de campo se determinó la condición real de la temática planteada.

A pesar de la diversidad de modelos y enfoques sobre el capital intelectual y las competencias laborales, existen un conjunto de indicadores ampliamente aceptado, que puede ser utilizado por la gerencia de la misma para su identificación y medición como una técnica para fundamental que ayudará a mejorar la gestión de sus activos intangibles dentro de esta organización, puesto a que se requiere aplicar de varias tareas como sus conocimientos capacidades y habilidades.

RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta estuvo dirigida a 2 secretarias de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio del Cantón Vinces, de la cual fueron aplicadas unas series de preguntas de acuerdo a las variables que abordan la temática planteada, esta táctica empleada permitió estar al tanto aspectos relevantes de la población investigada con el propósito de que se amplíen habilidades y destrezas en el ámbito laboral, de tal modo que se puedan establecer buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces desarrolle tácticas más profesionales dentro del área laboral como es en el capital intelectual y aplicarla en las competencias laborales que se requieran dentro de la organización, para así poder desempeñar diversas actividades dentro de esta empresa, sugiriendo ofrecer patronos a sus empleados proponiendo el desarrollo profesional y la mejora continua que necesita el personal de la cooperativa.

Situaciones detectadas

Mediante la siguiente encuesta se pudo detectar que en la cooperativa ya mencionada sus secretarias tienen una limitada formación profesional, en base al Capital intelectual con relación en las competencias laborales, puesto que, estas mantienen una constante modificación generando diferentes contextos, es decir, tanto al nivel individual como al nivel social. Cabe recalcar que el perfil mínimo requerido de una Secretaria Ejecutiva debe ser de una persona con una formación equivalente a un grado de estudio técnico de alto nivel o universitario, preferentemente en secretariado, además de un dominio fluido de inglés y la propia lengua nativa y manejo técnico de las principales herramientas de Office e Internet.

Soluciones planteadas

Hoy en día el capital intelectual en la organización es muy importante, ya que marca una diferencia significativa, pues son ellos los que crean valor en la organización, mediante sus conocimientos, información, habilidades, destrezas y actitudes, logrando ventajas competitivas y obteniendo el logro de metas, es por ello que las competencias que desarrollan los empleados, en este caso las secretarias ayudarán a dar solución a los inconvenientes que tienen, trabajando con eficiencia y eficacia impactando tanto a la productividad y la rentabilidad.

¿Toman en cuenta su preparación académica en cuanto al capital intelectual para asignarle sus funciones?

Tabla 1 Preparación Académica en cuanto al capital intelectual.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

Ilustración 1 Preparación Académica en cuanto al capital intelectual.



Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta se pueden determinar que el 50% de los encuestados afirman que se tiene en cuenta la preparación académica acerca del capital intelectual y el 50% restante que no. En este gráfico se puede observar que al momento de asignar las funciones a los/las Asistentes de Secretaria de dicha cooperativa, si se fijan en su preparación académica en cuanto al capital intelectual, desarrollando capacidades especiales al realizar sus funciones, ya que considera que todos deben tener la misma preparación académica para que se asignen las funciones a todos por igual.

¿Está de acuerdo que el capital intelectual aplicada en sus funciones mejorará las competencias laborales?

Tabla 2 Asignación técnica y profesional en sus funciones

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

Ilustración 2 Asignación técnica y profesional en sus funciones



Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis e interpretación

En este gráfico se puede observar que un 50% de las Asistentes en Secretaría no creen importante que el capital intelectual sea aplicado en sus funciones para mejorar las competencias laborales y un 50% si consideró necesario el capital intelectual podría mejorar las competencias laborales, ya que por medio de la misma se logrará mejorar el desempeño laboral y de esa manera se brindara un servicio más eficiente a los usuarios de la zona urbana y rural del Cantón Vinces.

CONCLUSIONES

Los resultados conseguidos a lo largo de la investigación y aplicando la encuesta a las Asistentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces, se pudo establecer las siguientes conclusiones:

1. El capital intelectual en una organización es muy significativa, ya que marca una diferencia específica, mediante sus conocimientos, información, habilidades, destrezas y actitudes, alcanzando excelencias a lo largo de las competencias laborales, adquiriendo logros y metas evidentes, es por ello que las competencias laborales que desarrollan sus asistentes ayudan a la solución de problemas, trabajando con eficiencia y eficacia e impactando tanto a la productividad como la rentabilidad.
2. La identificación del capital intelectual se ha considerado un gran interés en las organizaciones por promover el desarrollo en cuanto a las actividades intangibles, esto les permitirá percibir en qué nivel se localizan sus componentes humano, estructural y relacional para mostrarse en una economía abierta y global, a su vez que proceda de un modo socialmente responsable y lograr una competitividad sostenida dentro del tiempo

determinado en los activos intangibles que tienen o alcancen a adquirir en un periodo ya establecido.

3. Sin embargo, a pesar del valor y novedad que demuestra, el capital intelectual es un tema que es poco abordado en estudios e investigaciones efectuados en el Cantón Vinces, por lo que los indicios planteados establecen una base para fortalecer la realización de trabajos que, hoy por hoy se programan en la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio, ya que permitirá identificar y medir, al menos, los importantes activos intangibles de esta organización aplicada en las competencias laborales, consecutivamente, adoptar decisiones y acciones encaminadas a su optimización: crecimiento y aplicación.
4. La encuesta permitió establecer que el factor para la satisfacción de las secretarias en cuanto a sus funciones ha tenido mayor relevancia en las dos variables, esto quiere decir que mientras exista una relación entre el anhelar y proceder demostrará mejores resultados a la cooperativa para que cada vez sean mejores en base a su trabajo, dando resultados más eficiente. Y en efecto nos muestra la relación positiva entre el “querer y hacer”, el gran deseo, el buen desempeño en sus labores, demostrando entusiasmo en sus cualidades como un método de indicadores financieros y no financieros que demuestran grandes resultados.

Finalmente al momento de seleccionar al personal para ocupar el cargo de Secretaria/o de cualquier departamento de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio del cantón Vinces, se recomienda a los directivos que analicen cuidadosamente el perfil profesional de la persona para que sea asignado las respectivas funciones que le corresponda de acuerdo a sus conocimientos y posterior puedan desarrollar las actividades de una manera eficiente. En cuanto a la empresa, se debería tener en cuenta la capacitación continua para el avance competitivo y propio ya que de esta forma ocasionará que el personal se motive a desarrollar mejor sus actividades, existirá innovación de ideas, y perfeccionamiento en cuanto la relación con el cliente.

BIBLIOGRAFIA

- Arce, D. (26 de agosto de 2011). *Las 6 virtudes cardinales de una secretaria top*. Obtenido de Las 6 virtudes cardinales de una secretaria top.: <Http://americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-6-virtudes-cardinales-de-una-secretaria-top>
- Ayla, J. C. (2010). *Manual de competencias básicas en gestión: programa de certificación de competencias laborales*. Buenos Aires: CINTEFORD.
- Bueno Campos, E., & Merino Moreno, C. (2007). *El capital intelectual y la creación de empresas en la sociedad del conocimiento*. Madrid: Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Bukowitz, W., & Petrash, G. (1997). *Visualizing, Measuring and Managing Knowledge*. Research Technology Management.
- D., A. (29 de FEBRERO de 2008). *Las Competencias Profesionales De La Secretaria Ejecutiva*. Obtenido de Las Competencias Profesionales De La Secretaria Ejecutiva: <http://lasecretaria-ueb.blogspot.com/2008/02/las-competencias-profesionales-de-la.html>
- Devece, C., Palacios, M., & Garrigós, S. (2001). Un estudio Delphi para la medición del capital intelectual en una empresa. *La nueva Economía: Retos y oportunidades para la gestión empresarial*. Zaragoza: XI Congreso ACEDE.
- Malone, E. (2005). *Capital Intelectual*. Barcelona.
- Masterpasqua. (1991). Subjective competence, appraisals and selfassessment. *Revista de l'associació europea para la investigació, el aprendizaje y la instrucció.* , 4.

ANEXOS

Anexo #1

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DEL CANTÓN VINCES

Objetivo: Determinar el Capital Intelectual y su incidencia en las Competencias Laborales de las secretarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces.

Instrucciones: Leer en forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque con una X en el casillero que corresponde al número de la opción que selecciona.

PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
<i>1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces posee de una estructura sistemática organizacional?</i>			
<i>2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces, previo a su ingreso a trabajar le solicita experiencia laboral?</i>			
<i>3. ¿Toman en cuenta su preparación académica en cuanto al capital intelectual para asignarle sus funciones?</i>			
<i>4. ¿Usted cree que es una ventaja profesional tener un personal con competencias laborales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?</i>			
<i>5. ¿Cree usted que existe la participación activa y voluntaria del personal en cuanto a las Capital Intelectual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?</i>			

PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
<p>6. <i>¿Está de acuerdo que el capital intelectual aplicado en sus funciones mejorará las competencias laborales?</i></p>			
<p>7. <i>¿Está de acuerdo que la asignación técnica y profesional de funciones mediante un manual mejorara el desempeño laboral?</i></p>			
<p>8. <i>¿Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?</i></p>			

ANEXO N.- 2 Tabulación de la encuesta realizada a las Secretarias De La Cooperativa De Ahorro y Crédito San Antonio Del Cantón Vinces.

- 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces posee de una estructura sistemática organizacional?**

Tabla 1 Estructura sistemática organizacional

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria



Ilustración 1 Estructura sistemática organizacional

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

En la encuesta realizada al preguntar sobre si posee la cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio una estructura sistemática organizativa un 100% de las personas encuestadas manifestaron que si cuentan con una estructura sistemática organizativa.

Interpretación:

Los resultados obtenidos mediante esta interrogante dieron como resultado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio cuenta con una estructura sistemática organizativa, esta información servirá como fundamento para la aplicación de una adecuada estructura sistemática además de aportar a la designación de cada una de las funciones de esta organización y saber en qué hay que mejorar.

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces, previo a su ingreso a trabajar le solicita experiencia laboral?

Tabla 2 Experiencia Laboral

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

Ilustración 2 Experiencia Laboral



Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

Los resultados obtenidos mediante esta interrogante dieron como resultado que el 100% de los encuestados manifestaron que no solicitan la experiencia laboral previa al ingreso a sus puestos de trabajo.

Interpretación:

Con esto podemos determinar que no en todos los puestos de trabajo se necesita de experiencia laboral, para poder desempeñarse en las diferentes actividades de la organización, pero que a su vez son tomados los criterios de preparación de conocimientos técnicos y prácticos, ya que esto ayudará a que las funciones realizadas sean eficientes.

3. ¿Toman en cuenta su preparación académica en cuanto al capital intelectual para asignarle sus funciones?

Tabla 3 Preparación Académica en cuanto al capital intelectual.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria



Ilustración 3 Preparación Académica en cuanto al capital intelectual.

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

Los resultados obtenidos en la encuesta se pueden determinar que el 50% de los encuestados afirman que se tiene en cuenta la preparación académica acerca del capital intelectual y el 50% restante que no.

Interpretación:

En este gráfico se puede observar que al momento de asignar las funciones a los/las Asistentes de Secretaria de dicha cooperativa, si se fijan en su preparación académica en cuanto al capital intelectual, desarrollando capacidades especiales al realizar sus funciones, ya que considera que todos deben tener la misma preparación académica para que se asignen las funciones a todos por igual.

4. ¿Usted cree qué es una ventaja profesional tener un personal con competencias laborales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?

Tabla 4 Personal con Competencias Laborales.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

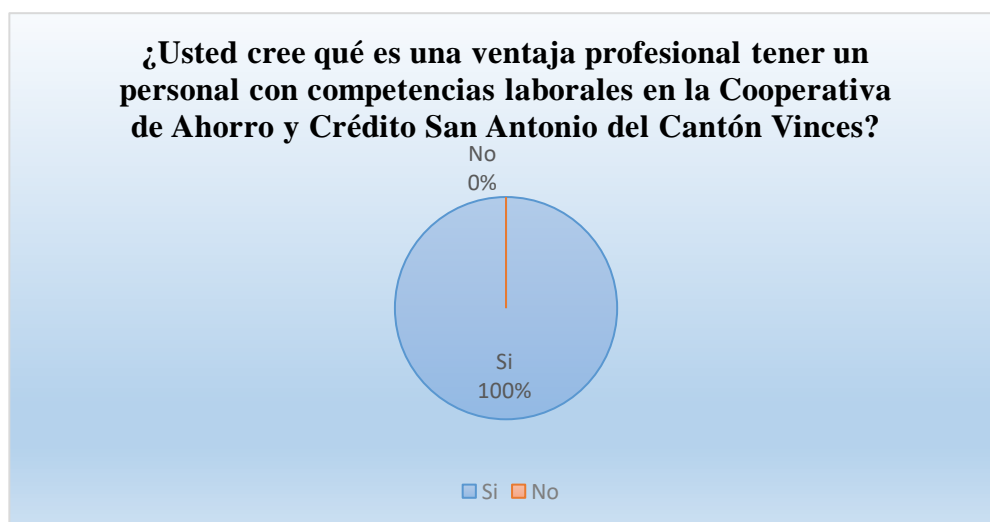


Ilustración 4 Personal con Competencias Laborales.

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

En la encuesta realizada al preguntar si considera una ventaja profesional tener un personal con competencias laborales un total del 100% de los encuestados supo manifestar que si considera que al trabajar con compañeros que se destaquen en cuanto con competencias laborales será una ventaja positiva para la cooperativa.

Interpretación:

Esta información es de vital importancia para conocer que piensan los empleados de la organización, además darles capacitaciones constantes para un mejor desempeño, conocimientos actualizados y como llevarlos a la práctica según a función que realicen. Esto significa un gran beneficio que aporta al crecimiento empresarial.

5. **¿Cree usted que existe la participación activa y voluntaria del personal en cuanto a las Capital Intelectual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?**

Tabla 5 Participación activa y voluntaria

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

¿Cree usted que existe la participación activa y voluntaria del personal en cuanto a las Capital Intelectual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?

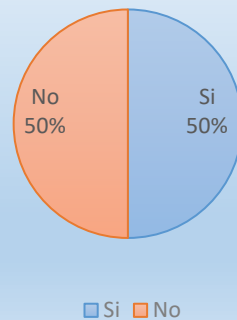


Ilustración 5 Personal con Competencias Laborales.

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

El total del 100% de los encuestados, manifiesta el 50% que si existe participación activa y voluntaria del personal en cuanto al capital intelectual, mientras el otro 50% afirma que no es necesario la participación activa y voluntaria.

Interpretación:

Mediante la información obtenida podemos darnos cuenta que debería haber más participación del personal de la cooperativa para así ayudar con el desarrollo de la misma, ya que con este se mejoran las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo de la empresa.

6. ¿Está de acuerdo que el capital intelectual aplicada en sus funciones mejorará las competencias laborales?

Tabla 6 Asignación técnica y profesional en sus funciones

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

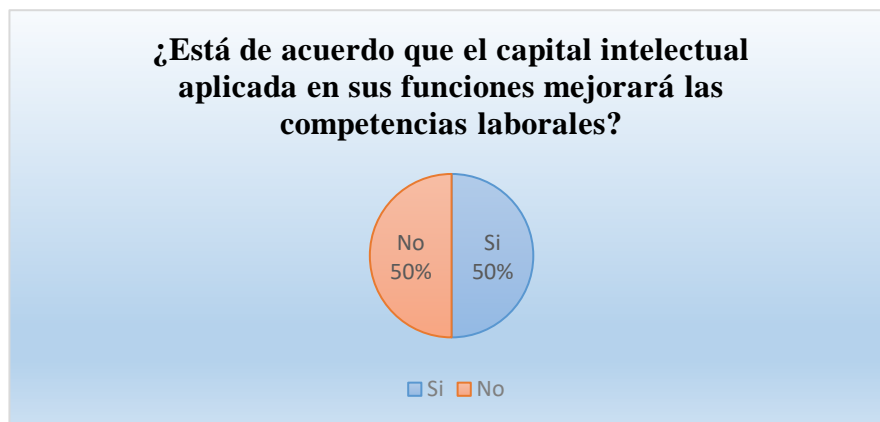


Ilustración 6 Asignación técnica y profesional en sus funciones

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

En este gráfico se puede observar que un 50% de las Asistentes en Secretaría no creen importante que el capital intelectual sea aplicado en sus funciones para mejorar las competencias laborales y un 50% si consideró necesario el capital intelectual podría mejorar las competencias laborales dentro de la Cooperativa.

Interpretación:

Con esto podemos determinar que por medio de la misma se logrará mejorar el desempeño laboral y de esa manera se brindara un servicio más eficiente a los usuarios de la zona urbana y rural del Cantón Vinces.

7. ¿Está de acuerdo que la asignación técnica y profesional de funciones mediante un manual mejorará el desempeño laboral?

Tabla 7 Asignación técnica y profesional mediante un manual

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

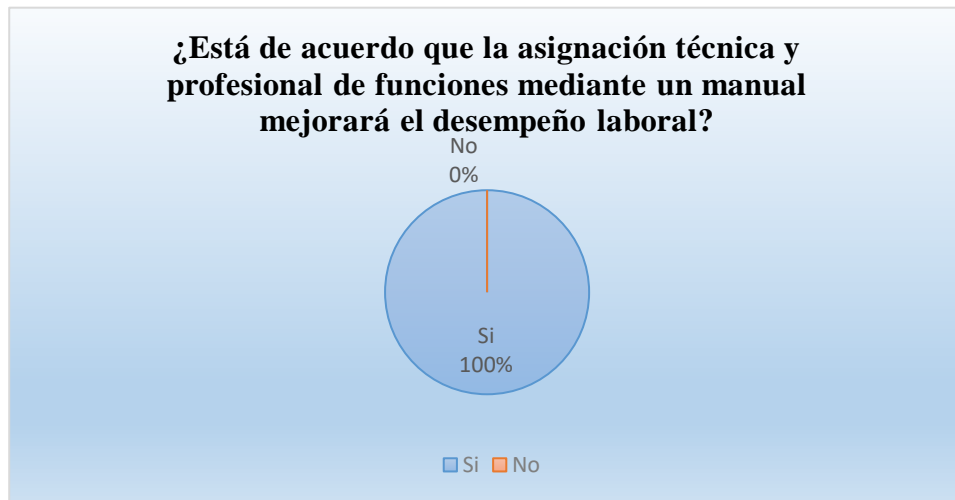


Ilustración 7 Asignación técnica y profesional mediante un manual

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

En este gráfico se puede observar que la mayoría de Asistentes de Secretaría creen importante que la asignación técnica y profesional de funciones mediante un manual mejorará el desempeño laboral de la cooperativa.

Interpretación:

Mediante la información obtenida podemos analizar que es de gran ayuda mantener un manual que ayude a la asignación técnica y profesional de sus empleados ya que por medio de la misma se lograra mejorar el desempeño laboral y de esa manera se brindará un servicio más eficiente a los usuarios.

- 8. ¿Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?**

Tabla 8 Bienestar del personal

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente encuesta a Asistentes de Secretaria

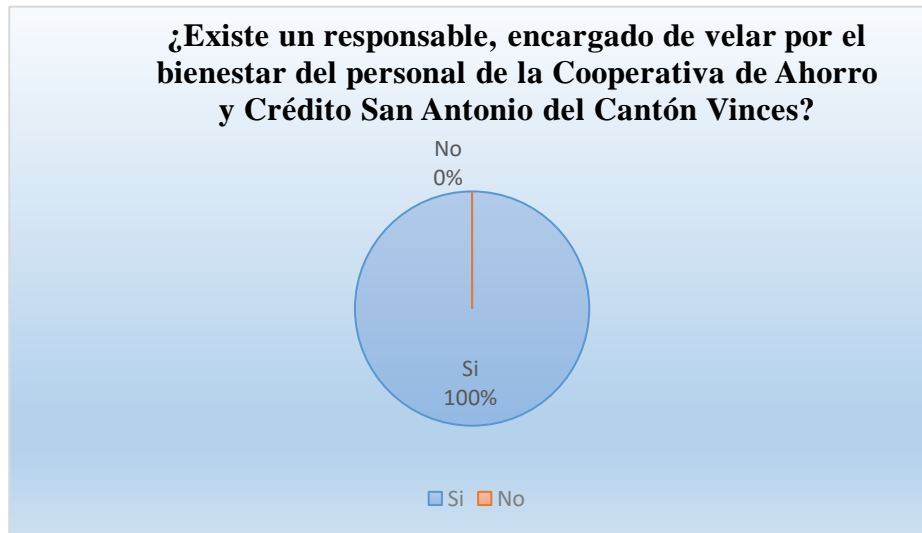


Ilustración 8 Bienestar del personal

Elaborado por: Sacha Solórzano

Análisis:

Los resultados obtenidos mediante esta interrogante dieron como resultado que el 100% de los encuestados manifestaron que si existe un responsable encargado de cuidar bienestar del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces?

Interpretación:

Con esto podemos determinar que es de suma importancia mantener una persona encargada de vigilar el bienestar de los asistentes puestos a que siempre se debe mantener un cuidado en dichas cooperativas, para que no se suscite algún eventualidad inesperada mientras están en su ambiente laboral.

ANEXO N.- 3 Evidencia fotográfica gestionando los respectivos controles para aplicar el estudio de caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vines.



Imagen N° 1 Momento que me doy cita a la Compañía

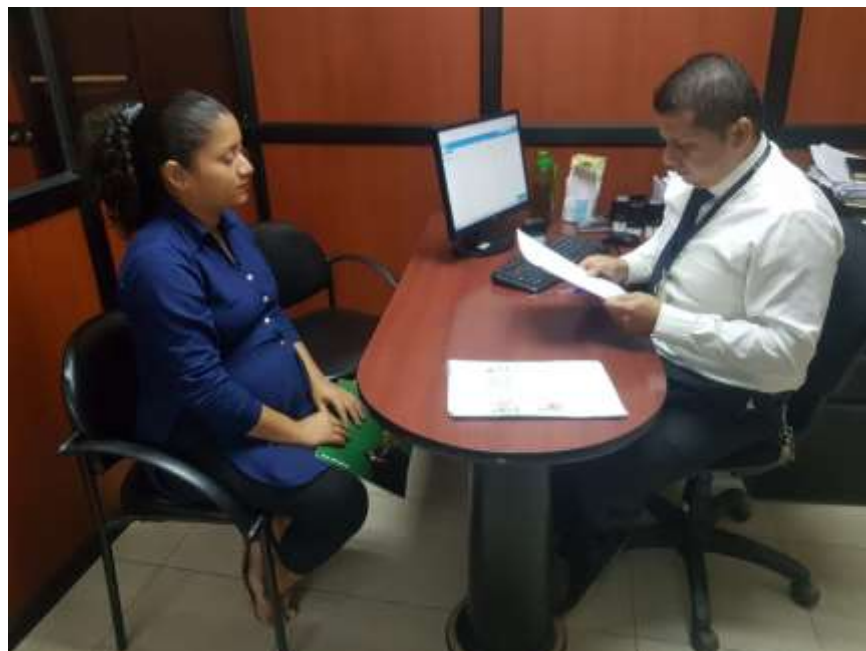


Imagen N° 2 Instante donde aprueban la solicitud

ANEXO N.- 4 Evidencia fotográfica de la encuesta realizada a las asistentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces



Imagen N° 1 Encuesta realizada a las asistentes de la Cooperativa



Imagen N° 2 Encuesta realizada a las asistentes de la Cooperativa

ANEXO N.- 5 Evidencias fotográficas de tutorías con la Msc. Viviana Onofre Zapata



Imagen N° 1 Tutorías con la Msc. Viviana Onofre Zapata



Imagen N° 2 Tutorías con la Msc. Viviana Onofre Zapata