

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 1 N° 2, 2016. p.p. 155 - 172
ISSN 2539-3669
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones
Dinámica de PYMES, uso de las TIC y su impacto en la generación de empleo en el
Departamento de Córdoba
Benjamín Castillo Osorio
José Javier González Millán
Miryam Teresa Rodríguez Díaz

Dinámica de PYMES, uso de las TIC y su impacto en la generación de empleo en el Departamento de Córdoba

Dynamics of SMEs, use of ICT and its impact on the generation
of employment in the Department of Cordoba

Recibido: Octubre 08 de 2014 - Evaluado: Enero 25 de 2015 - Aceptado: Mayo 19 de 2015

Benjamín Castillo Osorio*
José Javier González Millán†
Miryam Teresa Rodríguez Díaz‡

Para citar este artículo / To cite this article

Castillo Osorio, B., González Millán, J. J., Rodríguez Díaz, M. T. (2016). Dinámica de PYMES, uso de las TIC y su impacto en la generación de empleo en el Departamento de Córdoba. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 1 (2), 155 - 172.

Resumen

El objetivo general de esta investigación es determinar la incidencia que ejerce la aplicación de las nuevas y modernas tecnologías de la información y las comunicaciones(TIC) en la dinámica del sector de las PYMES en el Departamento

* Docente Magíster Investigador. Universidad Pontificia Bolivariana. Sede Montería. e-mail: bencastillo1@hotmail.com. benjamín.castillo@upb.edu.co y celular: 311-4148630 y Fijo 784-21-87

† Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia "UPTC", Seccional Sogamoso Escuela de Administración de Empresas. Telefax: 57-8-77705450-y 772351 Extensión 118.

‡ Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia "UPTC", Seccional Sogamoso Escuela de Administración de Empresas. Telefax: 57-8-77705450-y 772351 Extensión 118.

de Córdoba y su impacto en la generación de empleo, de igual forma el crecimiento económico del Departamento, para la búsqueda de la generación de empleo, se propende también generar y transmitir nuevos conocimientos acerca de la creación de nuevas organizaciones que aporten al sector de la pequeña y mediana empresa en esta franja geográfica de nuestra región Caribe, no sólo en empleo sino también a la contribución del Producto interno bruto regional y Nacional, abriendo nuevas posibilidades de producción y por ende de exportaciones diversificadas, tales como las provenientes de la agroindustria. En lo atinente con el objetivo general se identifican los siguientes objetivos específicos: 1. Clasificar las pequeñas y medianas empresas por actividad económica dentro de cada sector de la economía regional y nacional. 2. Determinar el potencial de crecimiento o atraso del sector empresarial en la economía regional comparado con el nivel nacional.

Palabras claves: Conocimiento, desarrollo, tecnologías, comunicación empresas.

Abstract

The general objective of this research is to determine the impact of the application of new and modern information and communication technologies (ICT) on the dynamics of the SME sector in the Department of Cordoba and its impact on employment generation , As well as the economic growth of the Department, in the search for employment generation, it is also proposed to generate and transmit new knowledge about the creation of new organizations that contribute to the small and medium enterprise sector in this geographic fringe of our Caribbean region, not only in employment but also to the contribution of regional and national gross domestic product, opening new possibilities of production and therefore diversified exports, such as those from agro-industry. With regard to the general objective, the following specific objectives are identified: 1. Classify small and medium-sized enterprises by economic activity within each sector of the regional and national economy. Determine the growth potential or backwardness of the business sector in the regional economy compared to the national level.

Key words: Knowledge, development, technologies, communication companies.

SUMARIO

Introducción. – Metodología. – Análisis de los resultados. – Marco Teórico. - Plan de redacción. – 1. Diversas concepciones acerca de la evolución del uso de las TIC en las empresas de Córdoba. – 2. Participación porcentual de las MIPYMES en los sectores de la economía. – 3. Análisis de resultados fuente primaria. – 3.1. Análisis de resultados o hallazgos de la investigación. 3.1.1. Aplicación de la inteligencia de negocios en PYMES de Montería Córdoba. – 3.1.2. Implementación de inteligencia en PYMES de Córdoba. - Conclusiones. – Propuesta de solución al problema. – Referencias.

Introducción

El objetivo general de esta investigación es determinar la incidencia que ejerce la aplicación de las nuevas y modernas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la dinámica del sector de las PYMES en la ciudad de Montería, y su impacto en la generación de empleo, de igual forma el crecimiento económico del Departamento, para la búsqueda de la generación de empleo, se propende también generar y transmitir nuevos conocimientos acerca de la creación de nuevas empresas que aporten al sector de la pequeña y mediana empresa en esta franja geográfica de nuestra región Caribe, no sólo en empleo sino también a la contribución del Producto interno bruto regional y Nacional, abriendo nuevas posibilidades de producción y por ende de exportaciones diversificadas, tales como las provenientes de la agroindustria. En lo atinente con el objetivo general se identifican los siguientes objetivos específicos: a). Definir y clasificar las pequeñas y medianas empresas por actividad económica dentro de cada sector de la economía regional y nacional. b). Determinar el potencial de crecimiento o atraso del sector empresarial en la economía regional comparado con el nivel nacional. c). Establecer el perfil de las pequeñas y medianas empresas y de los Propietarios. En cuanto a la metodología empleada se puede decir que la investigación se desarrolla, teniendo en cuenta la revisión de literatura o fuente secundaria y luego la fuente primaria o aplicación del instrumento (encuesta).

Metodología

Este trabajo de investigación se desarrolla inicialmente, teniendo en cuenta la revisión de la literatura en una primera fase, o sea la fuente secundaria y luego la aplicación del instrumento (encuesta), al total de las empresas, legalmente

constituidas y registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Montería, tomando como marco de referencia el espacio temporal comprendido entre 2004 y 2008, así mismo aprovechando la información del censo de población de 2005, para darle piso jurídico a la información manejada en términos de población, de otro lado se aplicará una encuesta que reportará la información de fuente primaria concordante con el período objeto de la investigación y la aplicación de técnicas en el proceso de producción de ésta.

Tipo de investigación: Descriptiva, correlacional.

Análisis de los resultados

Es importante recordar que al hacer el análisis se encuentra como resultado lo siguiente: El 98.2% de las organizaciones en Córdoba pertenecen al sector Microempresarial y las pequeñas y medianas empresa solo alcanzan un 1.4% y 0.4% respectivamente, y por tanto se concluye que nuestra Región es microempresarial por excelencia y del sector 3 de la Economía es decir servicios, y la mayoría de los gerentes son jóvenes.

Finalmente se dice que la Economía Cordobesa dejó de ser agrícola y ganadera y se ha convertido en región micro empresarial por excelencia sobre todo del sector servicios (Comercio), lo primero hay que hacer ingentes esfuerzos para volver a recuperar el tiempo perdido en este sector tan importante de la Economía Cordobesa.

Marco teórico.

En estos momentos, se puede inferir que de acuerdo con estudios realizados al interior del Departamento de Córdoba en materia organizacional, todas las empresas del Departamento de Córdoba, que existen en la región, vinculadas al proceso productivo requieren de grandes inversiones para poder enfrentar el reto de la competitividad y de esta forma convertirse en organizaciones de tipo exportadora en gran escala y ponerse de cara al tratado de libre comercio que se pretende firmar con el mercado más grande del mundo como lo es el de Los Estados Unidos de Norteamérica, de otra parte puede decirse que el principal problema reportado por los mismos empresarios es la falta de fondos, seguido

por un incremento fuerte de la poca rentabilidad y, en menor medida, la carencia de mercado; pero dada la situación coyuntural por la que atraviesa el país, y por ende el último acontecimiento histórico registrado recientemente, o sea la firma del “tratado de libre comercio el pasado 22 de Noviembre (2006), en las oficinas del Banco interamericano de desarrollo con los Estados Unidos “ (Revista Semana Colombia- Pág. 25- 2008), y que ahora falta la aprobación por parte de ambos congresos, el nuestro y el Norteamericano, no es nada fácil perder una oportunidad tan valiosa como es la de negociar con el mercado más grande del mundo, por lo que este proceso entraría a dar respuesta en cierto modo a esa problemática planteada arriba; en consecuencia esta es una labor de alto nivel del Gobierno y que de ninguna manera puede dejar pasar por alto este hecho de gran trascendencia para la el crecimiento y desarrollo del país.

El sector empresarial cordobés, ha experimentado cambios significativos e importantes en los últimos dos decenios, tal vez con mucho retraso en relación con otras regiones del país, pero de manera significativa, pasando poco a poco de una economía eminentemente campesina, agraria casi de subsistencia, a otras más diversificadas en la cual se presentan manifestaciones muy tangenciales en actividades como la agroindustria con leves avances, por otro lado la prestación de servicio, del transporte terrestre en todas sus modalidades, las telecomunicaciones, el comercio de bienes materiales y los demás servicios complementarios. Surgen así nuevas empresas locales o se establecen algunas con origen en otras regiones del país y con ellas se le imprime algunas modificaciones a la estructura del mercado laboral local y regional, no sólo por nuevas posibilidades de generación de empleo, sino también por el incremento de los niveles de productividad exigidos, además por el estricto seguimiento de que son objeto las empresas por parte de las autoridades que buscan asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes concernientes con esta materia; todos estos cambios que se han mencionado de manera generalizada, no siempre han significado modificaciones al interior de las empresas para garantizarles un adecuado desarrollo y crecimiento con miras a direccionar o jalonar el progreso y el desarrollo económico y social de la región. Sea cual fuere la realidad, lo cierto es que la rotación laboral en las empresas de Montería y el resto del departamento, obedecen fundamentalmente a la gama diversificada de actividades informales que se encuentran regadas por todas partes, es decir todo lo que tiene que ver con el comercio callejero y otras formas de “rebusque” como suele denominárseles, la informalidad o trabajo disfrazado; de continuar, persistir

y mantenerse esta situación las empresas en Montería y Córdoba, seguirán perdiendo su capacidad de liderazgo y sostenibilidad para ser competitivas y por consiguiente sin ningún tipo de futuro para insertarse en el mercado nacional e internacional, pues es imposible ocultar que las autoridades son cada vez más estrictas, exigentes y drásticas en el cumplimiento de los procesos que rigen la ley, y por tanto la aplicación de las sanciones son más severas, lo cual trae como consecuencia lógica, el descalabro económico de los empresarios; que sin duda se verán en la imperiosa necesidad de cerrar sus negocios y de otro lado la pérdida de imagen social de las empresas, señaladas como incapaces y poco cumplidoras de sus funciones sociales y obligaciones laborales contractuales.

Plan de redacción

1. Diversas concepciones acerca de la evolución del uso de las TIC en las empresas de Córdoba

Como es de público conocimiento, los empresarios de Montería y los restantes del departamento, al igual que los de muchas otras ciudades capitales y Departamentos, presentan la misma situación y tienen un corte muy similar, pues se constituyen en el epicentro de la economía regional, dadas sus condiciones muy particulares, puesto que no son tenidas en cuenta en forma individual, ya que en última instancia cuando acuden a solicitar recursos del crédito interno ante los organismos que ofrecen financiamiento a estos sectores que están explotando cualquier actividad económica, se les frena la posibilidad, dado que sólo tienen acceso a los créditos los gremios y grupos asociados, cooperativas entre otros, por tanto lo que se pretende es que esto no siga sucediendo, romper con este esquema retardatario; pues todos presentan la misma problemática y se quejan constantemente por los factores perturbadores que más sienten al interior de sus organizaciones, cuales son la escasez económica, la falta de fuentes financieras con créditos blandos, entre otros como para no ir más allá, pues estos son factores fundamentales y determinantes para que éstas puedan cumplir su función dentro del ámbito de la producción local, regional, nacional y aún en el concierto internacional. En nuestro Departamento, “los microempresarios, no cuentan con un proceso de planeación racionalmente aplicado y adecuado, sino más bien deficiente, tal como lo muestran estudios recientes donde se afirma que el 64%, no busca capacitación en materia de Planificación y administración de empresa,

(B. Castillo.-2006) normas procedimientos, técnicas y herramientas de desarrollo tecnológico tales como las TICs, que contribuyan al crecimiento y fortalecimiento de su propio negocio, de otro lado el alto índice de desconocimiento de las políticas y normas del Estado en todo lo atinente a la creación de empresas y los beneficios que perciben relacionados con impuestos, tasas, contribuciones, subsidios, es decir aspectos que la ley 590 de 2000 les otorga, y de otro lado la ley 905 de 2004, cuando se trata de crear empresas nuevas, asimismo la ausencia de verdaderos líderes empresariales que representen a los gremios en el nivel central, para que gestionen recursos para invertir en infraestructura tales como puertos marítimos y aeropuertos de talla internacional, así como de otras obras que sirva de soporte y pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas de nuestra región.

2. Participación porcentual de las MIPYMES en los sectores de la economía

En lo que concierne al análisis de la información de fuente primaria, o sea La suministrada por los empresarios inmersos en el proceso de producción de todo el departamento de Córdoba, se puede apreciar el siguiente comportamiento:

PARTICIPACION DE LAS PYMES EN LOS SECTORES DE LA ECONOMIA

Tabla No 12

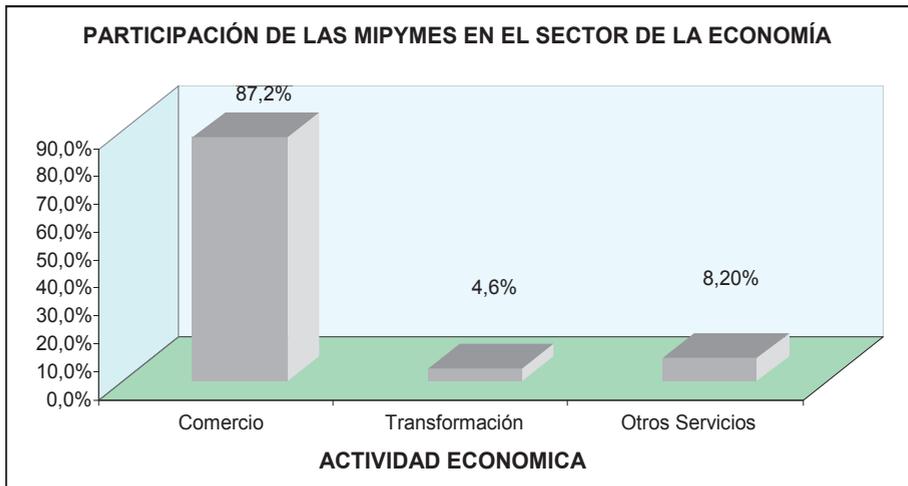
No	ACTIVIDAD ECONOMICA	No DE EMPRESAS	% DEL TOTAL
1	Comercio	17	87,2
2	Transformación	9	4,6
3	Otros Servicios	16	8,2
TOTAL		196	100

Fuente: Trabajo de Campo.- cálculos del investigador.- Abril 2013

Hoy en día, un número representativo de empresarios le están apostando a todas aquellas actividades económicas que están relacionadas con el renglón de la comercialización de bienes y servicios, o mejor pertenecientes al sector terciario, las cuales representan el 87.2% del total de las empresas, le sigue en su orden de importancia otros tipos de servicios con un 8.2% y en tercer lugar actividades pertenecientes al sector secundario(industrial) es decir aquellas que están siendo

objeto de un proceso de transformación, en sus diversas ramificaciones, las cuales alcanzan un 4.6% (ver Figura 1).

Figura 1



Fuente: Trabajo de Campo.- cálculos del investigador.- Abril 2013

Esto nos permite afirmar que nuestro departamento en estos momentos centra su atención en lo que tiene que ver con el proceso de desarrollo del sector comercial, y su participación en el crecimiento y desarrollo de la economía regional y nacional, las cuales están determinadas indudablemente por un importante y representativo número de estas actividades.

Es sabido que la situación económica por la que viene atravesando el país, no es nada fácil, por tanto Córdoba no escapa a ello, y todo esto obedece al proceso de internacionalización y globalización, ya lo dice María Esperanza Cuenca, en la página 9 de la Revista Serie de documentos de la Universidad Jorge Tadeo lozano, “ en Colombia han desaparecido 4.089 MIPYMES desde enero 2004 a la fecha,” de las cuales muchas estaban localizadas en el departamento de Córdoba, es evidente que las crisis de la economía Colombiana es insostenible, cada día que pasa se liquidan y fusionan más empresas, tanto grandes como pequeñas, de igual manera lo viene haciendo el Estado con sus empresas industriales y comerciales.

En lo atinente a la generación de empleo es importante resaltar que por cada diez mil (10.000) habitantes y por subregión de las empresas en Córdoba, se encuentra que el Centro reporta un 31.7% la subregión San Jorge un 17.3% y en tercer lugar está la del Bajo Sinú que representa el 12.7%, éstas como los indicadores más altos, el resto que corresponde a 4 subregiones suman el resto del total que equivaler al 38.3%, tal como se puede apreciar en la Figura No 2.

Lo antes expuesto permite afirmar categóricamente que en nuestra región, la mayor parte de los empleos generados se dan en la capital, puesto que es ahí donde hay mayor concentración de empresas y por ende mayor numero de población.

Figura 2



Fuente: Trabajo de Campo.- cálculos del investigador.- Abril 2013

Al entrar a analizar la situación que se presente con relación a la ocupación de las personas a nivel de subregiones pero teniendo en cuenta un índice menor es decir por cada mil (1.000) habitantes siguen ocupando los mismos lugares así pues, la subregión Centro se manifiesta con 24.7%, la San Jorge reporta el 7.6% y finalmente la subregión Bajo Sinú con 2.7%, todo ello indica que en la medida que va disminuyendo la relación población empleo, éste ultimo tiende a bajar notoriamente, en consecuencia esto nos da un norte para inferir que la suma

de las 3 subregiones más representativas sólo alcanzan un 35% del total y las 4 restantes alcanzan el 65%, cuyo índice no supera el 2 % esto reafirma la tesis, que el empleo generado por las empresas en nuestro Departamento es sumamente bajo, tal como se puede observar en la Figura 3

Figura 3

Fuente: Trabajo de Campo.- cálculos del investigador.- Abril 2013

Para abordar este trabajo fue necesario tener claro que las Organizaciones Empresariales en el Departamento de Córdoba, no han tenido un proceso de desarrollo acelerado, sino más bien ha sido lento y pausado, sobre todo en el sector de servicios, que es el caso de mayor relevancia actual.

De otro lado, los empresarios se beneficiarán a través de las alianzas y estrategias resultantes de esta investigación, cuyas propuestas estarán dirigidas a permitirle a este sector ser más competitivo en el mercado internacional dentro del marco del proceso de la firma de diversos tratados de libre comercio y de la inserción al proceso de internacionalización y por consiguiente de la globalización.

Desde el punto de vista socioeconómico, porque le va a permitir al Gerente de la Pequeña y Mediana empresa de Montería y por ende de la región, contar con unas herramientas eminentemente técnicas que puede aplicar con mucha

facilidad para la planificación, ejecución, evaluación, control y retroalimentación de sus actividades económicas, con el fin de mejorar su productividad y a su vez contribuir con el desarrollo regional y aún nacional, a través del incremento del (P. I. B.) producto interno bruto nacional.

A partir de estos momentos, nuestro interés reside en darle a conocer a todos los Empresarios del Departamento de Córdoba, que es importante plantearle al gobierno central, la necesidad imperiosa de modernizar las micro, pequeñas y mediana empresas, por medio de una política institucional sólida, pues como se sabe ya existe el FOMIPYME, pero esto no es todo, se requiere de acciones más contundentes.

3. Análisis de resultados fuente primaria.

3.1. Analisis de resultados o hallazgos de la investigación

3.1.1. Aplicación de la inteligencia de negocios en PYMES de Montería Córdoba.

Figura 4

1. ¿Usted como gerente o administrador tiene conocimientos de la inteligencia de negocios (busines intelligence)?

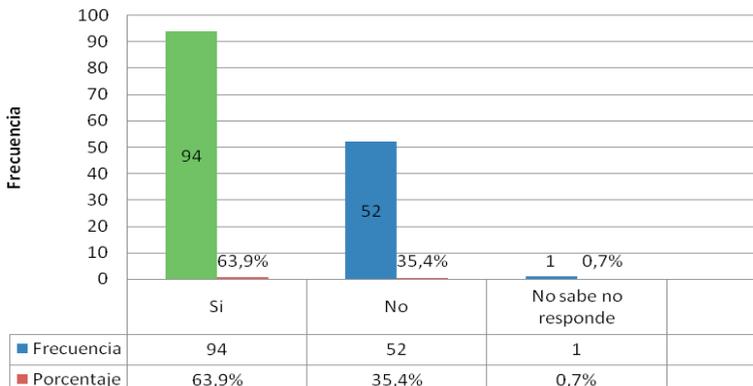


Fuente: Trabajo de campo cálculos del investigador. Benjamín Castillo Osorio - 2013

Como puede observarse, el 64.6% del total de los Gerente o Administradores de las organizaciones PYMES en Córdoba, manifiestan que si tienen conocimiento que existe la herramienta inteligencia en los negocios, pero aseguran que en su empresa no cuentan con todas las tecnologías de punta de alta gama, debido a que existe mucha resistencia al cambio por parte de los propietarios para poder desarrollar sus actividades en condiciones de exigencias del proceso de internacionalización y la globalización de la economía; el 35.4%, responden que no conocen este tipo de tecnología, en consecuencia se puede decir grosso modo que los empresarios, Gerentes o Administradores de Empresas en Córdoba, muestran mucho interés en apropiarse totalmente de las nuevas y modernas TIC (ver figura 4).

Figura 5

2. ¿Aplican en la empresa inteligencia de negocios?



Fuente: Trabajo de campo cálculos del investigador. Benjamín Castillo Osorio Junio 2013.

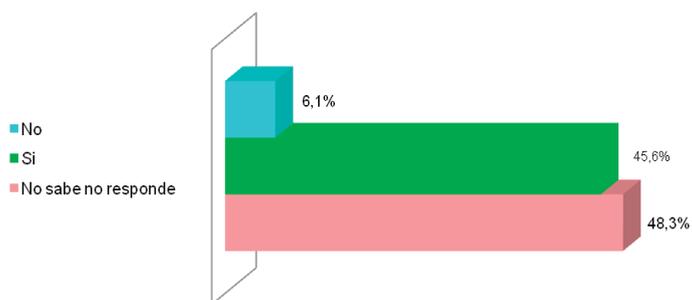
De acuerdo con los resultados obtenidos en este trabajo, se encuentra que el 63.9% aplican inteligencia de negocios en las PYMES, un 35.4% dice que no lo hacen y el resto un 0.7%, no sabe no responde, en todo caso se puede afirmar que en Córdoba, un alto porcentaje de Empresarios del sector de la pequeña y mediana empresa, aplican estas herramientas, pero hace falta más compromiso por parte de los propietarios para que se apropien en un ciento por ciento de estas valiosas e importantes tecnologías de la información y las comunicaciones, pues como se sabe nuestro departamento cuenta con un potencial de recursos

naturales y materias primas que pueden lograr transformarse y agregarles valor para exportar a muchos países del resto del mundo, por tanto se requiere que los empresarios cambien de actitud y puedan entrar a la modernidad y estar a la altura de Empresarios de países emergentes de América latina como Brasil y México. (ver figura 6)

3.1.2. Implementación de inteligencia en PYMES de Córdoba

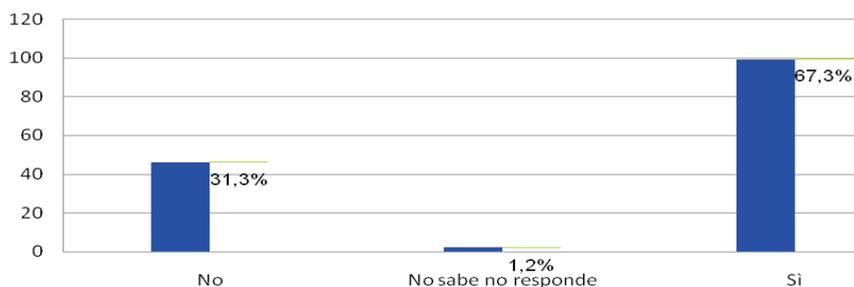
Figura 7

3. ¿Tiene su empresa implementado BI...?



Fuente: Trabajo de campo cálculos del investigador. Benjamín Castillo Osorio Junio 2009

Siguiendo este orden de ideas, hoy en día el Gerente o Administrador de Empresas del sector de la pequeña y mediana empresa al interior del Departamento de Córdoba, tiene una amplia visión del conocimiento y aplicación de la inteligencia de los negocios, pero en lo concerniente con la implementación de la inteligencia de los negocios en las pequeñas y medianas empresas se puede decir sin lugar a dudas que sólo un 45.6% del total de los encuestados responde que si tienen implementado el sistema, mientras que un alto porcentaje o sea el 48.3% dicen no sabe no responden, entre tanto un 6.1% no tienen implementado esta moderna herramienta tecnológica. (ver Fig 7)

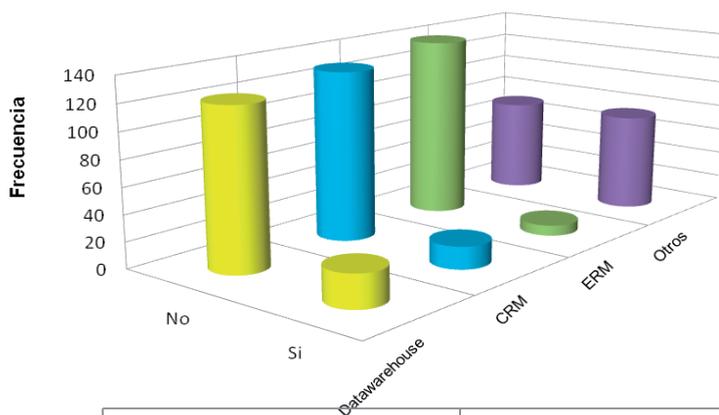
Figura 8**4. ¿Utilizan sistemas de información para la toma de decisiones?**

Fuente: Trabajo de campo cálculos del investigador. Benjamín Castillo Osorio Junio 2013

En lo que tiene que ver con la utilización de los sistemas de información por parte de los Gerentes y Administradores de las Empresas del sector empresarial (PYMES) de Córdoba, se encuentra que el 67.3% del total, afirman que si utilizan esta herramienta para la toma de decisiones al interior de cada una de las empresas en cuestión, esto hace pensar que las decisiones que toman los gerentes y administradores, son racionales y acertadas con un bajo índice de riesgo para decidir a cerca de cualquier situación empresarial. (ver Figura 8).

Figura 9

5. ¿Qué sistemas de información inteligentes utilizan para la toma de decisiones Datawarehouse,CRM,ERM u otros?



	No	Si
Datawarehouse	122	25
CRM	130	17
ERM	139	8
Otros	72	75

Fuente: Trabajo de campo cálculos del investigador. Benjamín Castillo Osorio Junio 2013

Al entrar a analizar los distintos sistemas de información utilizados por los Gerentes y/o administradores para la toma racional de decisiones, se encuentra que sólo un 25% usan datawarehouse, un 17% CRM, y un 8% el sistema denominado ERM, finalmente se encuentra un alto porcentaje de los que respondieron que utilizan otros sistemas, y equivalen a un 75%; el resto 25% usan otros sistemas. Todo lo antes expuesto permite inferir que en el Departamento de Córdoba, la gran mayoría de Gerentes y Administradores de Empresas PYMES, usan un bajo porcentaje de los sistemas de información inteligente para tomar decisiones al interior de las organizaciones; sin duda todavía hace falta mucho terreno por recorrer para poder avanzar en el proceso de consolidación de empresas competitivas con miras a insertarse en el proceso de la competitividad y por ende en el marco de la globalización e internacionalización de la economía.(ver figura 13).

Conclusiones.

Desde mucho tiempo atrás, las empresas en Córdoba, son en su mayoría jóvenes y se encuentran en manos de gente joven pero no cuentan con las herramientas tecnológicas TICS en éstas.

Las empresas en Córdoba han evolucionado de tal manera que se han incrementado en un 67% sin aplicar las herramientas TIC^s en este último decenio.

En lo concerniente con los cambios experimentados, deja entrever que se han dedicado más al sector servicios sin contar con la tecnología de punta micro-empresarial abandonando el sector agropecuario que muchos años le ha dado gloria a nuestra región con su aporte al PIB nacional y regional.

Los distintos sistemas de información utilizados por los Gerentes y/o administradores para la toma racional de decisiones, se encuentra utilizados muy timidamente, puesto que no llegan al 30% del total de las herramientas tecnológicas conocidas hoy.

Propuesta de solución al problema

De otra parte presento a nivel de propuesta lo siguiente: Darle a conocer a todos los empresarios del Departamento de Córdoba, que es importante plantearles la aplicación de las tecnologías de las comunicaciones y de la información, con el objetivo fundamental de ir mejorando los procesos de producción, distribución y consumo de bienes materiales y servicios, para la satisfacción de las necesidades humanas y el mejoramiento en la calidad de vida de los asociados.

Referencias

- Chiavenato, I. (2004). *La dinámica del éxito en las organizaciones, Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires : Thomson .
- Espinosa, B. (2005). *Modelo de Capacitación para el personal del sistema bancario en Montería para microempresarios*.
- García Canclini, N. (2003). *La Globalización Imaginada*. Paidós.
- Hellriegel, Jackson, & Slocum. (2002). *Un enfoque basado en competencias. Administración*. Buenos Aires : Thomson .
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2003). *Una perspectiva global. Administración*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana .
- Management. (2004). Negociacion centrada en procesos. *Dinero* . Obtenido de <http://www.dinero.com/edicion-impresa/management/articulo/negociacion-centrada-proceso/24588>
- Negandhi Anant, & Savara Arun . (1991). *Mercadeo Estratégico Internacional* . Bogotá: Legis.
- Stiglitz, J. (2003). *El Malestar en la Globalización* . Taurus.

