


| | | | | |
|---|--|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | Código F-AC-DBL-007 | Fecha 10-04-2012 | Revisión A |
| Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO | | Pág. 1(95) | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|--|--|--------------------------|------------------|
| AUTORES | LLANYRY RUEDAS JAIMES DANIELA SÀNCHEZ HERNÀNDEZ | | |
| FACULTAD | CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS. | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | CONTADURÍA PÚBLICA. | | |
| DIRECTOR | BLANCA MERY VELASCO BURGOS | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER | | |
| RESUMEN (70 palabras aproximadamente) | | | |
| <p>El presente trabajo de grado realizado en las Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander tuvo como objetivo principal determinar el nivel de valoración del capital intelectual en dichas entidades en la ciudad. Para su desarrollado se utilizó una metodología descriptiva y de campo. Los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de encuestas, las cuales fueron realizadas a las diez entidades financieras que se encuentran en la ciudad de Ocaña.</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 95 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: 25 | CD-ROM: 1 |



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
 Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES
FINANCIERAS DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**

**LLANYRY RUEDAS JAIMES
DANIELA SÀNCHEZ HERNÀNDEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÒMICAS
PLAN DE ESTUDIOS CONTADURÌA PÙBLICA
OCAÑA
2014**

**VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES
FINANCIERAS DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**

**LLANYRY RUEDAS JAIMES
DANIELA SÀNCHEZ HERNANDEZ**

Proyecto de grado presentado para optar al título de Contador Público

**Directora
BLANCA MERY VELASCO BURGOS
Magíster**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÒMICAS
PLAN DE ESTUDIOS CONTADURÌA PÚBLICA
OCAÑA
2014**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios que me dio la fuerza y la sabiduría para obtener este triunfo, a mi hijo Santiago Ruedas Jaimes por ser el mayor motivo que me impulso a sacar mi carrera adelante, a mi madre Mildred Jaimes Boneth, a mi padre Alirio Ruedas García y mis hermanos, que me han apoyado en todo este camino, a mis compañeros de la universidad y en especial a mis amigos más cercanos por los afectos y tolerancia que me ayudaron en mi realización personal y todas aquellas personas que aparecieron en el transcurso por su motivación para poder alcanzar mi título.

LLANYRY RUEDAS JAIMES

DEDICATORIA

Este triunfo se lo dedico principalmente a Dios, por darme la paciencia para culminar este escalón en mi vida, a mis padres SIDRAD SÁNCHEZ CHICA y NIDIA HERNÁNDEZ GONZALEZ, y familiares, por ser mi fuerza y mi apoyo en cada paso dado, a mis amigos con los que compartí alegrías y tristezas, de igual manera a todas aquellas personas que estuvieron en mi formación, y por último pero no la menos importante a mi compañera, amiga y hermana LLANYRY RUEDAS JAIMES, por estar conmigo en las buenas y en las malas; gracias por ser parte esencial en este triunfo personal y profesional, gracias por ayudarme a alcanzar este título.

DANIELA SANCHEZ HERNANDEZ

AGRADECIMIENTOS

Se expresan los agradecimientos a:

BLANCA MERY VELASCO BURGOS, Magíster en Gerencia de Empresas, Directora del trabajo de grado, por su asesoría y colaboración.

A la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA.

A todos los que de una u otra forma contribuyeron para la realización del presente.

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 18 |
| 1. VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER | 19 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 19 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 20 |
| 1.3 OBJETIVOS | 20 |
| 1.3.1 Objetivo General | 20 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 20 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN | 20 |
| 1.5 DELIMITACIÓN | 21 |
| 1.5.1 Delimitación Geográfica | 21 |
| 1.5.2 Delimitación Temporal | 21 |
| 1.5.3 Delimitación Conceptual | 21 |
| 1.5.4 Delimitación Operativa | 21 |
| 2. MARCO REFERENCIAL | 22 |
| 2.1 MARCO HISTÓRICO | 22 |
| 2.1.1 Marco Histórico a Nivel Mundial | 22 |
| 2.1.1.1 Conceptualización del Capital Intelectual | 24 |
| 2.1.2 Marco Histórico a Nivel Nacional | 28 |
| 2.1.3 Marco Histórico a Nivel Local | 28 |
| 2.2 MARCO CONCEPTUAL | 30 |
| 2.3 MARCO TEÓRICO | 32 |
| 2.3.1 Teoría del Valor | 33 |
| 2.3.2 Teoría del Control | 35 |
| 2.3.3 Teoría de Sistemas. Orígenes de la TS, Premisas básicas de la TS | 35 |
| 2.3.4 La Teoría del Comportamiento | 36 |
| 2.3.5 Teoría de Motivación E Higiene, de Herzberg | 36 |
| 2.3.6 Teorías de Aprendizaje o de Enfoque Externo | 37 |
| 2.3.7 Teoría de Toma de Decisiones | 38 |
| 2.3.8 Teoría de la Motivación de los Empleados | 39 |
| 2.3.9 Teoría de las Competencias, Gestión Humana | 40 |
| 2.3.10 Teoría de la Manufactura Pos-Moderna | 41 |
| 2.3.11 Teoría del Conocimiento Profundo | 41 |
| 2.3.12 Teoría de la Organización que Aprende | 41 |
| 2.3.13 Teoría de la Creatividad Seria | 41 |
| 2.3.14 Teoría del Capital Humano | 41 |
| 2.4 MARCO LEGAL | 42 |
| 2.4.1 Norma Internacional 38 | 42 |
| 2.4.2 Decreto 2649 de 1993 | 42 |

| | |
|---|----|
| 2.4.3 Decreto 2650 de 1993 | 43 |
| 2.4.4 Principios y Normas de Contabilidad Generalmente Aceptados | 43 |
| 2.4.5 Contratación Administrativa Ley 80/93 | 43 |
| 2.4.6 Control Interno Ley 87/93 | 44 |
| 2.4.7 Control Fiscal Ley 42/93 | 44 |
| | |
| 3 DISEÑO METODOLÒGICO | 45 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÒN | 45 |
| 3.2 POBLACIÒN | 45 |
| 3.3 MUESTRA | 45 |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE | 45 |
| 3.4.1 Técnicas de Recolección de Información | 45 |
| 3.4.1.1 Información Primaria | 45 |
| 3.4.1.2 Información Secundaria | 46 |
| 3.4.2 Instrumentos de Recolección de Información | 46 |
| 3.4.2.1 Aparatos o Equipos | 46 |
| 3.4.2.2 De papel y Lápiz | 46 |
| 3.5 ANÁLISIS DE INFORMACIÒN | 46 |
| 3.5.1 Análisis Opinático | 46 |
| 3.5.2 Análisis Estadístico | 46 |
| | |
| 4. PRESENTACIÒN DE RESULTADOS | 47 |
| 4.1 REALIZAR UN DIAGNÒSTICO PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE IMPORTANCIA QUE TIENE EL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER | 47 |
| 4.1.1 Información Obtenida de las encuestas aplicadas a Gerente | 48 |
| 4.1.2 Información obtenida de las encuestas aplicadas a jefes de recursos humanos | 55 |
| 4.1.3 Diagnóstico | 64 |
| 4.2 DESCRIBIR LOS MÉTODOS UTILIZADOS PARA LA VALORACIÒN Y CONTABILIZACIÒN DEL CAPITAL INTELECTUAL | 65 |
| 4.2.1 Información Obtenida de las encuestas aplicadas a Contadores Públicos | 65 |
| 4.2.2 Análisis | 71 |
| 4.3 RECOMENDAR UN MÉTODO DE MEDICIÒN ADECUADO QUE PERMITA VALORAR Y CUANTIFICAR DE UNA MANERA ACERTADA EL CAPITAL INTELECTUAL DENTRO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS | 72 |
| | |
| 5. CONCLUSIONES | 83 |
| | |
| 6. RECOMENDACIONES | 84 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA | 85 |
| | |
| REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÒNICAS | 87 |
| | |
| ANEXOS | 89 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

| | Pág. |
|---|-------------|
| Ilustración 1. Collage Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander | 47 |

LISTA DE CUADROS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Cuadro 1. Clasificación del Capital Intelectual | 74 |
| Cuadro 2. Clasificación del Capital Estructural | 74 |
| Cuadro 3. Clasificación del Capital Organizacional | 75 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Evolución del Capital Intelectual | 23 |
| Tabla 2. Principales Definiciones de Capital Intelectual | 25 |
| Tabla 3. Principales Aceptaciones de Capital Intelectual | 27 |
| Tabla 4. La Teoría X y la Teoría Y como Concepciones Diferentes de la Naturaleza Humana | 38 |
| Tabla 5. Entidades Financieras | 45 |
| Tabla 6. Conocimiento que tienen los gerentes acerca del capital intelectual | 48 |
| Tabla 7. Identificación de los componentes del capital intelectual | 49 |
| Tabla 8. Preocupación por potenciar las capacidades del capital humano | 50 |
| Tabla 9. Las capacidades se ven potenciadas por | 50 |
| Tabla 10. En la empresa las experiencias negativas o positivas son utilizadas como | 51 |
| Tabla 11. Se le da importancia al capital relacional a través de | 52 |
| Tabla 12. Mecanismos utilizados para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que ofrecen | 53 |
| Tabla 13. Preocupación por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficiencia en el trabajo | 54 |
| Tabla 14. Las capacidades que se buscan en las personas | 55 |
| Tabla 15. Existencia de manuales de descripción de puestos de trabajo | 56 |
| Tabla 16. El trabajo en grupo se fomenta | 57 |
| Tabla 17. Se cuentan con estrategias de motivación para los empleados | 58 |
| Tabla 18. Estrategias de motivación | 59 |
| Tabla 19. valoración de la investigación en los empleados | 60 |
| Tabla 20. Se brindan capacitaciones constantes, para mantener un proceso de formación en sus trabajadores | 61 |
| Tabla 21. Los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación son aplicados mediante | 62 |
| Tabla 22. Se preocupan por un buen clima laboral | 63 |
| Tabla 23. La importancia de mantener un buen clima laboral | 63 |
| Tabla 24. Conocimiento que tienen los contadores públicos sobre el capital intelectual | 65 |
| Tabla 25. Se cuenta con un instrumento de medición del capital intelectual | 66 |
| Tabla 26. Modelo de medición que utilizan | 67 |
| Tabla 27. Factores que tienen en cuenta para la medición del capital intelectual | 68 |
| Tabla 28. Contabilizan el conocimiento como | 69 |
| Tabla 29. Ese valor se ve reflejado | 70 |
| Tabla 30. Indicadores del Enfoque Financiero | 76 |
| Tabla 31. Indicadores del Enfoque Clientela | 77 |
| Tabla 32. Indicadores del Enfoque Proceso | 78 |
| Tabla 33. Indicadores del Enfoque Renovación y Desarrollo | 78 |
| Tabla 34. Indicadores del Enfoque Humano | 79 |

| | |
|--|----|
| Tabla 35. Indicadores para Calcular el Capital Intelectual | 80 |
| Tabla 36. Indicadores para Calcular el Coeficiente de Eficiencia | 81 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Conocimiento que tienen los gerentes acerca del capital intelectual | 48 |
| Figura 2. Identificación de los componentes del capital intelectual | 49 |
| Figura 3. Preocupación por potenciar las capacidades del capital humano | 50 |
| Figura 4. las capacidades se ven potenciadas por | 51 |
| Figura 5. En la empresa las experiencias negativas o positivas son utilizadas como | 52 |
| Figura 6. Se le da importancia al capital relacional a través de | 53 |
| Figura 7. Mecanismos utilizados para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que ofrecen | 54 |
| Figura 8. Preocupación por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficiencia en el trabajo | 55 |
| Figura 9. Las capacidades que se buscan en las personas | 56 |
| Figura 10. Existencia de manuales de descripción de puestos de trabajo | 56 |
| Figura 11. El trabajo en grupo se fomenta | 57 |
| Figura 12. Se cuentan con estrategias de motivación para los empleados | 58 |
| Figura 13. Estrategias de motivación | 59 |
| Figura 14. valoración de la investigación en los empleados | 60 |
| Figura 15. Se brindan capacitaciones constantes, para mantener un proceso de formación en sus trabajadores | 61 |
| Figura 16. Los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación son aplicados mediante | 62 |
| Figura 17. Se preocupan por un buen clima laboral | 63 |
| Figura 18. La importancia de mantener un buen clima laboral | 64 |
| Figura 19. Conocimiento que tienen los contadores públicos sobre el capital intelectual | 66 |
| Figura 20. Se cuenta con un instrumento de medición del capital intelectual | 67 |
| Figura 21. Modelo de medición que utilizan | 68 |
| Figura 22. Factores que tienen en cuenta para la medición del capital intelectual | 69 |
| Figura 23. Contabilizan el conocimiento como | 70 |
| Figura 24. Ese valor se ve reflejado | 71 |
| Figura 25. Modelo Skandia Navigator | 73 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Anexo A. Formato de Encuesta dirigida al Gerente | 90 |
| Anexo B. Formato de Encuesta dirigida al Jefe de Recursos Humanos | 92 |
| Anexo C. Formato de Encuesta dirigidas al Contador Público | 94 |

RESUMEN

El presente trabajo de grado realizado en las Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander tuvo como objetivo principal determinar el nivel de valoración del capital intelectual en dichas entidades en la ciudad; para tal fin, se trazaron los siguientes objetivos específicos: realizar un diagnóstico para identificar el grado de importancia que tiene el capital intelectual en las Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander; describir los métodos utilizados para la valoración y contabilización del capital intelectual y proponer un método de medición adecuado, que permita valorar y cuantificar de una manera acertada, el capital intelectual dentro de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

Cabe resaltar, que para la realización del presente estudio se utilizó la metodología basada en una investigación descriptiva, ya que a través de ella se pudo determinar directamente todas las variables que tuvieron relación con el capital intelectual; además, se efectuó una investigación de campo que permitió recopilar información empírica sobre el tema estudiado.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los gerentes, contadores públicos y jefes de recursos humanos de las entidades financieras, mostraron que en su mayoría todos conocen y son conscientes del grado de importancia que posee el capital intelectual como activo fundamental generador de valor. Igualmente, se logró identificar la preocupación constante por medir y cuantificar este activo de manera adecuada, para lo cual se dio una descripción de los diferentes modelos de medición que utilizan, entre los cuales encontramos: El Balanced Scorecard y El Intelect. Por otro lado, se pudo recomendar la implementación de un modelo más completo y de fácil entendimiento y aplicación como lo fue El Skandia Navigator, que ha permitido determinar el capital intelectual de una manera más objetiva, debido a sus múltiples indicadores y fórmulas matemáticas.

En conclusión, se pudo establecer que la realización de este trabajo de investigación permitió concienciar a cada una de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander, acerca de la importancia de continuarse actualizándose sobre el tratamiento que debe recibir el capital intelectual para aumentar el nivel de eficiencia con que debe ser trabajado este activo.

INTRODUCCIÓN

Constantemente, se escucha a través de los diferentes medios de comunicación que estamos viviendo en la era de la informática o del conocimiento, dejando al descubierto la importancia que tiene el capital intelectual y el papel que juega en las organizaciones de hoy en día; por ello, comienza la preocupación por aprovechar de una manera adecuada este activo que representa una fuente inagotable de valor que beneficia significativamente a la empresa, determinando y aumentando su crecimiento financiero y económico, además de ayudar al logro de los objetivos planteados por ésta.

El capital intelectual representa una parte importante del valor de la empresa, por lo que cada vez es mayor la preocupación por valorarlo apropiadamente. No hacerlo aumenta el riesgo de estar subvalorando a la empresa junto con todos aquellos aportes que generen utilidades, al mismo tiempo de estar trabajando con información poco íntegra, confiable y verídica en cuanto a la toma de decisiones.

En base a esto muchos han sido los intentos de incorporar este activo intangible en los estados financieros, creando diferentes modelos o instrumentos de medición que permiten darle un valor para que éste se vea reflejado en la situación financiera de la empresa, debido a que representa el activo de mayor importancia con que puede contar una organización.

Por tal motivo, se buscó determinar el nivel de valoración del capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander; para lo cual se utilizó una metodología descriptiva que facilitó relacionar los hechos, costumbres y demás variables del capital intelectual que poseían. Además se efectuó una investigación de campo que permitió recopilar información empírica sobre el tema estudiado y poder dar un diagnóstico sobre la importancia que tiene el capital intelectual.

Asimismo, con la información que se obtuvo a través de las encuestas, esta investigación permitió determinar el nivel de conocimiento y el grado de importancia que tiene el capital intelectual en estas empresas, indagando sobre la implementación de modelos de medición que son utilizados por la población encuestada; así también se destacó la importancia de mantenerse actualizados en dicho tema.

1. VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El capital intelectual se ha convertido en uno de los factores más importantes en esta nueva etapa, denominada la revolución de la información, donde lo predominante y realmente primordial se encuentra en la capacidad pensante de cada una de las personas que laboran dentro de una empresa; es así como, Wriston (1992), afirma: "En efecto, la nueva fuente de riqueza no es material; es la información, el conocimiento aplicado al trabajo para crear valor".¹

De tal manera que los valores ya no residen en los edificios o en la maquinaria, ni tan siquiera en los productos, sino en la fidelidad de los clientes, la capacidad para colaborar con otros socios comerciales, la propiedad intelectual, las infraestructuras electrónicas, el potencial innovador y los conocimientos técnicos y especializados del personal; en este sentido Davidow, expresa: "tenemos necesidad de pasar a un nuevo nivel contable, en el cual se pueda medir el impulso de una compañía en términos de posición de mercado, lealtad de la clientela, calidad etc. Por no valorar estas perspectivas dinámicas estamos presentando una valoración tan falsa de una compañía como si estuviéramos cometiendo errores de suma."²

Por consiguiente, en la actualidad el capital intelectual forma una parte esencial en la vida de las organizaciones y el poder reconocerlo, cuantificarlo y contabilizarlo ha sido un punto de disputa por mucho tiempo; la dificultad se ha dado en el sentido en que los métodos de contabilización actuales de las empresas no logran darle el valor y la importancia real que tiene este rubro dentro de la estructura financiera, lo cual impide medir y evaluar correctamente el conocimiento o los activos inmateriales.

Es este mismo sentido, resulta importante darle un valor adecuado a este tipo de activos, de manera tal que no se esté trabajando sobre una economía falsa y errónea, ya que muchas veces el valor en libros no es real, tal como lo expresan Edvinsson y Malone: "Como índice, el valor en libros está totalmente muerto. Es un instrumento de la era industrial. Vivimos en la era de la informática, desde luego, aun cuando es notable que muy pocas personas hayan podido ponerse a tono con esta realidad. La prueba es el hecho de que no se comprende la importancia decreciente del valor en libros y de los activos materiales que forman el numerador de la proporción. La inteligencia humana y los recursos intelectuales son hoy los más valiosos activos de cualquier empresa."³

1 WRISTON escribe en su libro *The Twilight of Sovereignty*. New York: Scribner's 1992.

2 DAVIDOW, William. (The Virtual Corporation),

3 LEIF Edvinsson , Michael S. Malone, en su libro *El Capital Intelectual*, como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa, raíces del valor, página 2

De acuerdo a lo planteado anteriormente, la investigación pretendió buscar la aplicación de un método adecuado que permita valorar y cuantificar de una manera acertada el capital intelectual, teniendo como base los indicadores de evaluación que se utilicen internamente en la empresa; logrando producir información confiable, verídica y a su vez, determinar el progreso y crecimiento financiero, económico; evitando que se subvaloren todos aquellos aportes que generan utilidades para la organización. Es así como se planteó la investigación que lleva como título: valoración del capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander; con ella se buscó encontrar solución a la falta de medición, cuantificación y contabilización del conocimiento por parte de las organizaciones.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El presente proyecto dio respuesta a la siguiente pregunta: ¿Está siendo valorado el Capital Intelectual por parte de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Determinar el nivel de valoración del capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos Específicos. Realizar un diagnóstico para identificar el grado de importancia que tiene el capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

Describir los métodos utilizados para la valoración del capital intelectual.

Proponer un método de medición adecuado que permita valorar y cuantificar, de una manera acertada, el capital intelectual dentro de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El conocimiento se ha convertido en un factor estratégico dentro de las empresas para poder desenvolverse en un entorno competitivo y de esta manera poder crear más valor, por ende, su medición ha generado diversos métodos para su valuación, que ayudan a determinar de esta manera el reconocimiento de tan importante aspecto empresarial.

Esta investigación dio a conocer la importancia que tiene el capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander; teniendo en cuenta que en esta nueva época todo gira en torno al conocimiento y por consiguiente, el éxito de las empresas depende en gran parte de sus recursos inmateriales entre ellos y el más importante, el conocimiento.

La presente investigación contribuyó a que las empresas implementen el método de valoración del conocimiento más adecuado de acuerdo a sus índices de valor, permitiendo

que esta mejore su gestión y organización e igualmente, tenga mejores resultados o beneficios futuros en cuanto a innovación, clientes, calidad en sus servicios, competitividad y liderazgo en el medio en que se desenvuelve.

Así que teniendo en cuenta tal importancia, se determinó la mejor manera para representar el verdadero valor del conocimiento en las organizaciones, a lo cual se propuso la identificación de aquellos activos que no son tangibles pero que representan un valor importante dentro de la empresa, contribuyendo al mejoramiento y conservación del recurso humano dentro de la organización.

No obstante, la presente investigación se justifica a nivel institucional en la medida que se convirtió en punto de partida para futuras investigaciones, referentes a la evaluación y contabilización del conocimiento en las organizaciones.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Delimitación Geográfica. La presente investigación se realizó en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

1.5.2 Delimitación Temporal. Esta investigación se desarrolló en un periodo de 2 meses, el primer mes dedicado al diseño, estructura y ejecución de la investigación y el segundo mes dedicado a la elaboración y sustentación de resultados, según el cronograma presentado.

1.5.3 Delimitación Conceptual. En la siguiente investigación se estudiaron temas como activos intangibles, capital, capital cliente, capital estructural, capital clientela, capital relacional, capital humano, conocimiento, gerencia del conocimiento, control de gestión, valor agregado, producción, propiedad intelectual, servicio, valor de mercado y empresa.

1.5.4 Delimitación Operativa. La investigación del proyecto desde el punto de vista operativo contó con algunos obstáculos, entre los cuales, se encontraron la dificultad para obtener la información a tiempo, la disponibilidad de tiempo de las personas que laboran en las empresas y los recursos económicos.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Marco Histórico a Nivel Mundial. Desde la segunda mitad del siglo XX, la Economía Mundial ha venido evolucionando sobre la base de nuevos acontecimientos de carácter mundial, o lo que es lo mismo, condicionantes objetivas y factores subjetivos que a la postre ha marcado o devenido en una nueva etapa, claramente diferenciante de su antecesora, la Revolución Industrial.

El elemento diferenciador por excelencia entre la llamada Era Industrial y la Era de la Información, está en el papel relevante y preponderante que cada vez más, juegan los elementos intangibles en el proceso de creación de valor en las empresas.

Si hasta entonces la economía de la Era Industrial coronaba a los elementos tangibles como las fuentes absolutas del valor, la Economía Actual protagonista de esta Era de la Información, basada en el desarrollo de las comunicaciones, la informática, la robótica, las redes multimedia y novedosos conceptos como: Cuadro de Mando Integral, Gestión de los Recursos Humanos, Conocimientos sin Fronteras, Planeación Estratégica, Enfoques de procesos, etc, pretende coronar a un nuevo rey: Los Intangibles o Capital Intelectual, ubicando así, de manera justa, aquellos elementos que bajo las condiciones actuales y previsiblemente de cara al futuro, aportan una cuota cada vez mayor al nuevo valor creado.

De acuerdo con Savage, (1991) los cuatro factores de creación de la riqueza en una economía han sido siempre la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento, pero la importancia relativa de cada uno de ellos ha variado considerablemente con el tiempo.⁴

Con respecto a esto Drucker, (1995) señaló: “El verdadero recurso dominante y factor de producción absolutamente decisivo no es ya ni la tierra, ni el capital, ni el trabajo; es el conocimiento”⁵. Por eso la influencia de factores tales como la satisfacción del personal, las competencias de las personas, el liderazgo, el trabajo en equipo, la capacidad de innovación, la cultura organizacional, la filosofía del negocio, la imagen de las empresas, el proceso de planeación estratégica, la estructura de la organización y el clima laboral hacen que los mecanismos de transmisión de conocimientos se conviertan en elementos decisivos en el proceso de perfeccionamiento y dominio del mercado. Walter Wriston, en su influyente libro *The Twilight of Sovereignty*, escribe: “En efecto, la nueva fuente de riqueza no es material; es la información, el conocimiento aplicado al trabajo para crear valor”.

4 GARCIA Parra, M, SIMO, P y J.M, SALLAN. La evolución del capital intelectual y las nuevas. 2006. 13, España : Editorial Intangible Capital, 2006, Vol. 2. 1697-9818.

5 OLAYA Escobar, Erika Sofía. Identificación de Capacidades de una Organización para el Desarrollo de Proyectos Sensibles al Riesgo Mediante el Despliegue de Función Cálida Apoyado con Técnicas Difusas 2012. 28, Medellín: Revista Ciencias Estratégicas, 2012, Vol. 20. 1794-8547.

Los activos intangibles surgieron como respuesta a un creciente reconocimiento por parte de la comunidad contable, de que elementos diferentes a los de tipo tangibles pueden desempeñar un rol importante en el valor real de una empresa. Los activos intangibles no pretenden sostener que los activos físicos o tangibles carezcan de importancia o de efectos sobre la gestión y la competitividad empresarial, sino que ellos representan la base de una pirámide que lidera el futuro de la empresa, donde los tangibles significando las condiciones materiales necesarias, no son suficientes por sí solo, van acompañados de una inversión en intangibles, lográndose así, grandes ventajas competitivas en el mercado.⁶

Desde que el término capital intelectual empezó a surgir con fuerza, a principios de la pasada década de los noventa en Estados Unidos y Suecia, ha evolucionado -véase la evolución más detallada hasta principios de este siglo.

Tabla 1. Evolución del Capital Intelectual

| Período | Progreso |
|-----------------------------|---|
| A principios de 1980 | Nociones generales del valor intangible. |
| A mitad de 1980 | La edad de “la información” toma la iniciativa y el espacio entre el valor contable y el mercado se amplía notablemente para muchas compañías. |
| A finales de 1980 | Primeros intentos realizados por especialistas para construir las bases para medir el capital intelectual (Sveiby, 1988). |
| A principios de 1990 | Iniciativas sistemáticas para medir e informar del capital intelectual al exterior (e. g. Celemi y Skandia; SCSI, 1995). En 1990 Skandia AFS designa como “Director de capital intelectual” a Leif Edvinsson. Esta es la primera vez que el papel de manejar el capital intelectual es elevado a una posición formal, con un aire de legitimidad corporativa. Kaplan y Norton introducen el concepto de cuadro de mando integral (1992). El cuadro de mando evolucionado alrededor de la premisa de “lo que usted mide es lo que usted obtiene”. Nonaka y Takeuchi (1995) presenta su trabajo sumamente influyente en “La compañía creadora de conocimiento”. Aunque el libro concentrado en el conocimiento, la distinción entre el conocimiento y el capital intelectual es suficientemente fina como para hacer que sea un libro relevante en los focos puros del capital intelectual. La herramienta de simulación, Tango, creada por Celemi, se lanza en 1994. Tango es el primer producto extensamente habilitado para la educación ejecutiva en la importancia de los intangibles. También en 1994, un suplemento del informe anual de Skandia se realiza enfocado a |
| A mitad de 1990 | |

6 Op. Cit. LEIF, Michael, P.55

Tabla 1. (Continuación)

| | |
|------------------------------|---|
| A finales de 1990 | <p>la presentación de una evaluación de los stocks de la compañía en capital intelectual. “Visualizando el capital intelectual” genera el interés de otras compañías que procuraran seguir el ejemplo de Skandia Edvinsson, L (1997). Celemi en (1995), usa una “revisión del conocimiento” para ofrecer una evaluación detallada del estado del capital intelectual.</p> <p>El capital intelectual llega a ser un tema popular, con investigadores y conferencias académicas, artículos de trabajo, y otras publicaciones encuentran una audiencia notable. Un número creciente de proyectos a gran escala (p.e. el proyecto de MERITUM; Danés; Stockholm) comienzan, con el objetivo de introducir mayor rigor académico en la investigación del capital intelectual, a estandarizar conceptos y clasificaciones. En 1999, se convoca un simposio internacional en Ámsterdam sobre capital intelectual. En 1999, Harvey y Lusch introducen los pasivos intangibles en el capital intelectual.</p> |
| A principios del 2000 | <p>Caddy (2000) define el capital intelectual como diferencia entre activos y pasivos intangibles. Kaplan y Norton (2004) en su libro “Strategic Maps” proporcionan una visión macro de la estrategia de una organización.</p> <p>Andriessen (2004) realiza un estado del arte de los distintos modelos de Capital intelectual. Distintos autores (Konar et al. 2001; Porto 2003; Viedma, 2003; Garcia-Ayuso et al.; 2004) plantean la existencia de los pasivos intangibles en distintos ámbitos de estudio. Arend (2004) estudia los pasivos estratégicos en las empresas.</p> |
| A finales del 2000 | <p>La era de la información coge definitivamente más fuerza y el capital intelectual es investigado y medido no solo en empresas de los países nórdicos, ni en Europa fundamentalmente; sino también en Cuba, en la rama hotelera específicamente.</p> |

Fuente. La Globalización de los Mercados y el Comercio Internacional “Capital Intelectual” México D.F, Marzo 2009⁷

2.1.1.1 Conceptualización del Capital Intelectual. El capital intelectual no es un término novedoso, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente. Según Osorio Núñez (2003), más tarde, se le llamó fondo de comercio. Sin embargo, en el transcurso de las dos últimas décadas ha ocurrido una explosión en determinadas áreas técnicas claves, incluidos los

7 GARRIDO Martínez, María Del Rocío y MORENO Rangel, Carol. 2009. Instituto Politécnico Nacional. La Globalización de los Mercados y el Comercio Internacional “Capital Intelectual”. [En línea] Marzo de 2009. [Citado el: 21 de Noviembre de 2013.] Disponible en: <http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/3465/1/CP2009T737e.pdf>.

medios de comunicación y las tecnologías de la información, que han proporcionado nuevas herramientas para edificar una economía global.⁸

El Capital Intelectual es una expresión que combina dos ideas fundamentales: la inteligencia en acción o los resultados provenientes del ejercicio intelectual y su valoración o medida, en términos similares a los empleados para explicar el capital financiero. Representa el valor total de los activos intangibles que posee la empresa en un momento dado del tiempo (se trata de documentos estáticos), igual que en su balance habitual aparece el valor de sus recursos propios o el equivalente financiero de sus activos tangibles netos.

El término Capital Intelectual ha sido ampliamente tratado, la tabla 2 recoge de manera más específica algunas de las principales definiciones planteadas en la literatura, especificando autor, año y definición.

Tabla 2. Principales Definiciones de Capital Intelectual

| Autores | Año | Definición |
|------------------------------------|------------|--|
| Stewart | 1991 | “El Capital Intelectual es todo aquello que no se pueda tocar pero que puede hacer ganar dinero a la empresa”. |
| Jonson | 1996 | “El Capital Intelectual se esconde dentro de un concepto contable, tradicional, llamado Goodwill. La diferencia es que tradicionalmente el Goodwill recalca activos poco usuales pero reales, tales como las marcas de las fábricas. En comparación el Capital Intelectual busca activos todavía menos tangibles, tales como la capacidad de una empresa para aprender y adaptarse”. |
| Annie Brooking | 1996 | “Con el término de Capital Intelectual se hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa”. |
| Leif Edvinsson Sullivan | 1996 | “El Capital Intelectual es aquel conocimiento que puede ser convertido en beneficio en el futuro y que se encuentra formado por recursos tales como las ideas, los inventos, las tecnologías, los programas |

8 H. DAVENPORT, Thomas y PRUSAK, Laurence. 2001. Conocimiento en Acción. EE.UU: Pearson Educación, 2001.

Tabla 2 (Continuación)

| | | |
|--|------|--|
| | | informáticos, los diseños y los procesos”. |
| Leif Edvinsson Michael Malone | 1997 | “La posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan una ventaja competitiva en el mercado”. |
| Bradley | 1997 | “El Capital Intelectual consiste en la capacidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que crean riqueza tanto en la empresas como en los países” |
| Sveiby | 1997 | “El Capital Intelectual está constituido por todos aquellos conocimientos tácitos o explícitos que generan valor económico para la empresa”. |
| Ross y Ross | 1997 | “El Capital Intelectual es la suma del conocimientos de sus miembros y de la interpretación práctica de ese conocimiento, es decir, de sus marcas, patentes y trámites”. |
| Stewart | 1998 | “El Capital Intelectual está constituido de materia gris: conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia material que puede utilizarse para crear riquezas”. |
| Malhotra | 2000 | “El Capital Intelectual representa al colectivo de los activos intangibles que pueden ser identificados y medidos”. |
| Roos et al | 2001 | “El Capital Intelectual de una empresa es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica del mismo”. |
| | 2002 | “es el conjunto de activos de la empresa que, aunque no estén reflejados en los estados contables, generan o generarán valor para la misma en el futuro, como consecuencia de aspectos relacionados con el capital humano y con otros estructurales como, la capacidad de innovación, las relaciones con los clientes, la calidad de los procesos, productos y servicios, el capital cultural y comunicacional permite a una empresa aprovechar mejor las oportunidades que otras, dando lugar a la generación de beneficios futuros”. |
| Nevado Peña López Ruiz | | |
| Batista Canino Melián González Sánchez Medina | 2002 | “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 |

Continuación (Tabla 2)

y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos, y la capacidad de I+D, etc., de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor en el futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida”.

Fuente. La Globalización de los Mercados y el Comercio Internacional “Capital Intelectual” México D.F, Marzo 2009⁹

Las principales definiciones planteadas en la literatura se reflejan en la tabla 3, apreciándose que algunos autores consideran el Capital Intelectual como conocimiento, las capacidades, las relaciones, propiedad intelectual; integrándose estos elementos se puede decir que el Capital Intelectual es el resultado de la combinación e interacción de todos los conocimientos que reúne una compañía, las destrezas y experiencias acumuladas de sus miembros, su motivación y compromiso sumado a los procesos, descubrimientos, innovaciones, impacto en el mercado, influencia en la sociedad y en términos de relaciones.

Tabla 3. Principales Acepciones de Capital Intelectual

| Autores | Año | Capital Intelectual como sinónimo de: |
|--|------------|---|
| Stewart | 1991 | Activos Intangibles. |
| Jonson | 1996 | Goodwill. |
| Annie Brooking | 1996 | Activos Inmateriales. |
| Leif Edvinsson y Sullivan | 1996 | Conocimiento, Tecnologías, Diseños, Procesos. |
| Leif Edvinsson y Michael Malone | 1997 | Actitudes, Capacidad, Relaciones |
| Bradley | 1997 | Capacidad para transformar Conocimiento |
| Sveiby | 1997 | Conocimiento |
| Ross y Ross | 1997 | |
| Ross et al | 2001 | |
| Stewart | 1998 | |
| Malhotra | 2000 | Activos Intangibles |
| Nevado Peña y López Ruiz | 2002 | Activos Intangibles, Capacidad de |
| Batista Canino, Melián | 2002 | Innovación, Productos, Servicios, |
| González y Sánchez Medina | | Relaciones con Clientes |

Fuente. La Globalización de los Mercados y el Comercio Internacional “Capital Intelectual” México D.F, Marzo 2009¹⁰

⁹ GARRIDO, Op. Cit.,pP.16

¹⁰ Ibid., p.18

A pesar de ser el Capital Intelectual un término novedoso, es de gran interés para diversos autores en el mundo. Es un lenguaje que enmarca las pautas del pensamiento, abarca las relaciones con los clientes y los socios, los esfuerzos innovadores, la infraestructura de la compañía y el conocimiento y la pericia de los miembros de la organización. Dentro de una organización o empresa, el capital intelectual es el conocimiento intelectual de esa organización, la información intangible (que no es visible, y por tanto, no está recogida en ninguna parte) que posee y que puede producir valor.

2.1.2 Marco Histórico a Nivel Nacional. MANTILLA señala que las crisis que enfrentan países como Colombia, se deben a que por un lado, no existe un esfuerzo por interesarse en las nuevas corrientes de la civilización humana (caracterizadas por la internacionalización y la globalización) y por otro, la impotencia al no ser capaces de solucionar con urgencia los propios problemas internos.

Por eso es comprensible que para muchos el capital intelectual sea difícil de entender, dado que se encuentran anquilosados en los esquemas y prácticas del pasado. A consecuencia de ellos prefieren buscar posiciones de un aparente mejoramiento como continuación de lo anterior. Tal es el caso de quienes por ejemplo, entienden el capital intelectual solamente a partir de la gestión moderna de los recursos humanos (gerencia del talento humano), o quienes pretenden contabilizarlos a través de cuentas de orden cuando vean que los esquemas tradicionales no funcionan.

Debe tenerse en cuenta que, en sus orígenes, la temática del capital intelectual nace como consecuencia de la búsqueda de modelos de valoración de las empresas dentro de coyunturas muy específicas del mercado. Por esa razón la definición inicial, y para muchos todavía clásica, del capital intelectual, señala que es la diferencia de valor de mercado (de las empresas) y el valor en libros de contabilidad (de las empresas)¹¹.

2.1.3 Marco Histórico a Nivel Local. A nivel local son muy pocos los estudios que se encuentran, sin embargo, el tema está siendo abarcado por entidades en su mayoría académicas, para contribuir al cuidado y fortalecimiento del conocimiento.

En la Biblioteca Argemiro Bayona Portillo de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, existen estudios relacionados con la importancia del capital intelectual en diferentes sectores de los cuales podemos destacar:

JÀCOME REYES y PEREZ CASADIEGOS¹². En su proyecto de investigación “Valoración económica del capital intelectual para la incorporación de los estados

¹¹ MANTILLA. Samuel. capital intelectual y contabilidad del conocimiento . Bogota : ecoe ediciones.2004. 294 p.

¹² JÀCOME Reyes, Rocio Johana y PÉREZ Casadiegos, María Del Pilar. 2008. Valoración económica del Capital Intelectual para la Incorporación en los Estados Financieros en Almacenes Timaná S.A del Municipio de Ocaña, Norte de Santander. Ocaña : UFPSO, 2008.

financieros en Almacenes Timana S.A. del Municipio de Ocaña, Norte de Santander”, señalan que actualmente, los métodos de gestión y la contabilidad no están orientados a expresar el valor y el crecimiento de los activos intangibles. Podría decirse que las empresas que carecen de activos inmateriales no tienen ningún valor a largo plazo. Se contratan y se despiden empleados sin tener en cuenta el impacto a largo plazo que ello pueda tener en la organización. Todavía se contempla la empresa a través del método contable tradicional, basado en activos materiales que no reflejan el valor auténtico de la misma. Por lo cual plantean desarrollar un modelo que permita cuantificar los elementos que incorporen el Capital Intelectual en los estados financieros, proporcionando una herramienta de medición del mismo que facilitará la gestión empresarial.

Así mismo PEÑALOZA MENDOZA y DURAN SARMIENTO¹³. En su proyecto de investigación “valoración del capital intelectual para la empresa Horizonte Empleo Ltda”, señalan que desde hace algunas décadas las empresas han venido presentando una serie de cambios en cuanto a la vieja sociedad que generó riqueza en forma de bienes de capital y productos manufactureros, estos cambio se empiezan a presentarse al descubrir la importancia del capital intelectual, dándole la valoración que se merece. Sin embargo, es apenas comprensible que el capital intelectual se convierte en un problema puesto que este intangible no tiene una cuantificación matemática, ni una metodología para su valoración. Por lo cual plantean diseñar un sistema de valoración de capital intelectual que los guíe en cuanto a la selección, valoración y reclutamiento del personal para que se realice de la forma más adecuada y precisa, por parte de la empresa prestadora del servicio y no se haga por parte de la empresa usuaria del servicio.

GONZÀLEZ SUÀREZ¹⁴, en su proyecto de investigación “valoración económica del capital intelectual de la empresa Inspectrol Limitada en la ciudad de Orito, Putumayo”, señala que sí tratamos de valorar una empresa, lo más evidente son sus activos tangibles, que son los que determinan su valor en libros. Pero, faltaría valorar la parte representada por conocimientos humanos; el saber hacer, las competencias del personal, la propiedad intelectual, las marcas, las relaciones con los clientes, los conocimientos sobre el comportamiento del mercado, la capacidad de innovación, los cuales son algunos ejemplos de activos intangibles, y que sumados al valor en libros determinan el valor de mercado, es decir, lo que se está dispuesto a pagar por la empresa. El Capital Intelectual se ha constituido en el principal factor generador de valor agregado y el que le crea ventajas competitivas a las empresas. Por lo cual propone un modelo para valorar económicamente el capital intelectual de la empresa Inspectrol Limitada en la ciudad de Orito, Putumayo como un aspecto fundamental para contar con todas las variables generadoras de valor para la empresa, consiguiendo mejorar su gestión y obtener beneficios futuros como la capacidad de innovación, calidad en los procesos, buenas relaciones con los clientes y la competitividad del mercado en el que se desenvuelve.

¹³ DURAN Sarmiento, Mauricio y PEÑALOZA Mendoza, Sergio. 2009. Valoración Del Capital Intelectual Para La Empresa Horizonte Empleo Ltda. Ocaña, Norte de Santander : UFPSO, 2009.

¹⁴ GONZALEZ Suarez, Catalina Marcela. 2010. Valoración económica del Capital Intelectual de la Empresa INSPECTROL Limitada en la Ciudad de Orito Putumayo. Ocaña, Norte de Santander : UFPSO, 2010.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Activos intangibles. Esta expresión define un grupo de activos no físicos, como: patentes, derechos, marcas, procesos, secretos, y lo que se llama en inglés goodwill, palabra que podemos traducir como buena voluntad adquirida.¹⁵

Estos pasan por ser todos los componentes no visibles de una estructura empresarial que aportan un valor añadido a través de una iniciativa intelectual.¹⁶

Capital. El capital tiene varias acepciones. En el mundo financiero y de los negocios, se suele interpretar que:

El capital de un individuo está constituido por el total de sus bienes líquidos (saldo en cuentas bancarias, depósitos, acciones, bonos, metales preciosos, etc.) y de sus inversiones (préstamos, inmuebles, muebles, obra de arte, etc.), menos el total de sus deudas y obligaciones (hipotecas, préstamos recibidos, avales o garantías otorgadas, etc.)

El capital de una empresa está constituido por el total de sus fondos propios (representados por el total de sus acciones emitidas, las reservas y los beneficios no distribuidos). Contablemente, se mide por el exceso de los activos frente a todos los demás pasivos. Se dice los demás pasivos porque en el balance de una empresa, el capital aparece como un pasivo más, ya que se considera como una deuda u obligación que la empresa ha contraído con sus accionistas. Además, si no fuera así el balance no estaría balanceado.¹⁷

Capital Cliente. Es la suma de los valores de vida de todos los clientes de una empresa, es evidente que en cuanto más leales sean los clientes, mayor será el capital del cliente de una empresa.¹⁸

Reconocidos como un bloque de elementos intangibles que deben hacer crecer el capital intelectual.¹⁹

Capital Estructural: es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e interiorizar, que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que dependen la eficacia y eficiencia interna de la organización: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión; el capital estructural si es propiedad de la empresa.²⁰

¹⁵ MARCUSE, Robert. Diccionario de términos Financieros y Bancarios. Bogotá : Ecoe ediciones , 2002. pag 3.

¹⁶ MUÑOZ, Barrutieta. Los Activos Intangibles y sus retos . España : Netbiblo, 2011.pag 3.

¹⁷ MARCUSE, Op. Cit., P.29.

¹⁸ PHILIP Kotler, LANE Kevin K. Direccion de Marketing. México. Pearson Educación, 2006. Pag 151.

¹⁹ BARCELÓ. María. Hacia una Economía del Conocimiento. Madrid, Esic Editorial, 2001. Pág. 77.

²⁰ CARRIÓN. Juan. Estrategia: de la visión a la acción. Madrid, Esic Editorial, 2007. Pág.145.

Capital Intelectual. Es el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro.²¹

Capital Relacional. Se refiere al valor que tiene para la empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. La calidad y fidelidad de los clientes, la capacidad para captar nuevos clientes. Son claves para el éxito sin olvidar las relaciones con otros agentes externos (alianzas, proveedores...)²²

Capital Humano. Se refiere al conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos, así como su capacidad para regenerarlo (capacidad para aprender). El capital humano es la base de los otros dos tipos de capital intelectual y no es propiedad de la empresa.²³

Conocimiento. Es un conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto y de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización, bien de una forma general o personal. El conocimiento solo puede residir dentro de un conocedor, una persona determinada que lo interioriza racional o irracionalmente.²⁴

Gerencia del conocimiento. Es el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades presentes y futuras, para identificar y explotar recursos de conocimiento tanto existentes como adquiridos y para desarrollar nuevas oportunidades.²⁵

Control de Gestión. Engloba, además de la contabilidad de gestión, otras herramientas para la gestión de las organizaciones; como pueden ser la planificación, la alineación y la implementación de la estrategia, el control, los sistemas de incentivos y la toma de decisiones correctoras.²⁶

Valor Agregado. Es el valor de lo que cada sector agrega de suyo a las adquisiciones efectuadas en otros sectores; las ventas finales son las ventas de bienes finales (que no requieren ulteriores transformaciones), bienes de consumo a las familiar y bienes de inversión a las empresas.²⁷

²¹ *Ibíd.* P. 142.

²² *Ibíd.* P. 145.

²³ *Ibíd.* P. 145.

²⁴ PERALTA. Gilberto. De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua, 37 actividades para realizarlas en su negocio. México, D.F. Panorama Editorial, S.A. de C.V. 2002. Pág. 112.

²⁵ VEGA. Gastón. La era de la eco-evolución del conocimiento y el mundo inteligente. Ediciones gestión del conocimiento. Pág. 123.

²⁶ Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección Comisión de Contabilidad de Gestión. Manual de control de gestión: incluye casos prácticos. Barcelona. Bresca Editorial, S.L. 2010. Pág. 267.

²⁷ RICOSSA Sergio. Diccionario de economía. México. Siglo XXI de editores, S.A. de C.V. 2007. Pág. 298.

Productividad. Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados.²⁸

Propiedad Intelectual. Está integrada por derechos de carácter personal y patrimonial, que atribuyen al autor la plena disposición y el derecho exclusivo a la explotación de la obra, sin más limitaciones que las establecidas en la ley, siendo, por otra parte, el principal derecho de explotación, el de divulgación y publicación de la obra.²⁹

Servicio. Es un término que designa a todas aquellas actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta o que se dan unidos a la venta de algunos productos.³⁰

Valor de Mercado. Es la cantidad estimada por la cual, en la fecha de la valorización, se intercambiaría voluntariamente un activo, basándose en la continuidad de su uso actual.³¹

Empresa. Es un conjunto de factores humanos, materiales, financieros y técnicos organizados e impulsados por la dirección, que trata de alcanzar unos objetivos acordes con la finalidad asignada de forma previa.³²

2.3 MARCO TEÓRICO

Indagando varias fuentes de información como el Internet y libros, se evidenció que existen los siguientes trabajos relacionados con el tema, de los cuales fueron tomados:

Br. RODRÍGUEZ A, Luis V. y VILLAFRANCA S, Leobaldo J. “importancia del capital intelectual y su medición contable dentro de las organizaciones.” Universidad De Oriente. Núcleo Monagas. Escuela de ciencias sociales y administrativas. Departamento de contaduría pública Maturín – edo. – Monagas 2005. Señalan que hoy en día, los activos intangibles son más trascendentes que los tangibles y no es que los últimos tengan menos importancia dentro de la organización, es sólo que con una buena gestión del capital intelectual se le puede dar un mejor uso a los recursos naturales. El Capital Intelectual, con el tiempo ha ido representando una parte del valor de la empresa, por lo que cada vez es mayor la preocupación por valorarlo. No hacerlo acrecienta el riesgo de que se tomen decisiones erróneas de inversión y financiación, a la vez puede causar un deceso en el valor de las acciones de la organización. La preocupación y la importancia por medir el capital intelectual de las organizaciones se ha acentuado por la gran cantidad de fusiones

²⁸ RODRIGUEZ. Carlos. El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas. México. ITESO (Instituto tecnológico y de estudios superiores de occidente). 1999. Pág. 22.

²⁹ MAGRO. Vicente. Tratado practico de propiedad intelectual. Derecho. Pág. 16.

³⁰ MAQUEDA. Javier, LLAGUNO. JOSÉ. Marketing estratégico para empresas de servicios. Madrid. Ediciones Díaz de santos, S.A. 1995. Pág. 77.

³¹ GONZALES. Pere, TURMO. JULIO, VILLARONGA. Eulalia. La valoración inmobiliaria, teoría y práctica. España. Wolters kluwer España, S.A. 2006. pág. 54.

³² LINARES. María, MONTAÑANA. Antoni, NAVARRO. Elena. Economía y organización de empresas constructoras. Editorial de la UPB (Universidad Politécnica de Valencia). 2001. Pág. 181.

empresariales y adquisiciones de recurso humano que han tenido lugar en las últimas décadas. En este tipo de transacciones el precio que se paga por los activos basados en el conocimiento es muy elevado, de ahí el interés de las organizaciones por conocer el valor de dicho activo, pretenden estudiar la importancia del capital intelectual y su medición contable dentro de las organizaciones.

BROOKING Annie, “El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio” página 25, primera edición 1997, señala que el capital intelectual no es nada nuevo, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente. Más tarde, se le llamó fondo de comercio. Lo que ha sucedido en el transcurso de las dos últimas décadas es una explosión en determinadas áreas técnicas clave, incluyendo los medios de comunicación y las comunicaciones, que nos han proporcionado nuevas herramientas con las que hemos edificado una economía global. Muchas de estas herramientas aportan beneficios inmateriales que ahora se dan por descontado, pero que antes no existían, hasta el punto de que la organización no puede funcionar sin ellas. La propiedad de tales herramientas proporciona ventajas competitivas y, por consiguiente, constituyen un activo. Por lo tanto, se reconoce la necesidad de lograr que las personas acepten invertir todo su talento en la organización, con un nivel de participación e implicación mucho mayor.

MANTILLA Samuel Alberto “capital intelectual y contabilidad del conocimiento” página 35, tercera edición 2004, señala que el capital intelectual surge inicialmente como un interés por explicar diferencias en los métodos de valoración de las empresas (valor de mercado y valor en libros), y posteriormente como explicación, aplicación y aprovechamiento de las nuevas realidades del mundo actual. Entendiéndose como capital intelectual el conjunto de sistemas/procesos conformados por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional, orientados a la producción y participación de conocimientos en función de objetivos estratégicos (misión, visión, mercado objetivo). Si bien el capital intelectual depende de buena parte de las tecnologías de la información (bases de datos relacionales, redes neurales, inteligencia artificial, etc.), y puede concretarse a través de formas tangibles (patentes, copyright, marcas goowill), su naturaleza principal es de carácter intangible, dado que en últimas radica en los seres humanos personal y colectivamente.³³

2.3.1 Teoría del Valor. Para Smith, la teoría del valor es aquella que permite explicar las reglas que observan naturalmente los hombres al intercambiar los bienes, ya por moneda, ya entre ellos mismos. Estas reglas determinan lo que puede llamarse el valor relativo o de intercambiabilidad de los bienes. Continúa Smith con su famoso párrafo: La palabra VALOR, hay que observar, tiene dos sentidos diferentes: algunas veces expresa la utilidad de algún objeto particular, y otras, el poder de comprar otros bienes que la posesión del objeto comporta. El uno puede denominarse “valor de uso”; el otro, “valor en cambio”

³³ MANTILLA, Óp. Cit.. P. 13

Añade a continuación el principio de no concordancia entre valor en uso y valor en cambio, ilustrándolo con la famosa paradoja del agua y los diamantes: No hay nada más útil que el agua, pero no nos permitirá comprar prácticamente nada, prácticamente nada se puede conseguir a cambio. Un diamante, por contra tiene valor en uso, pero muy a menudo permite obtener a cambio de él una gran cantidad de otros bienes.

Con esta base de partida anuncia:

Al objeto de investigar los principios que regulan el valor de intercambiabilidad de las mercancías, intentare descubrir: primero, cuál es la medida real de este valor de intercambiabilidad o en que consiste el precio real de todas las mercancías; segundo, cuáles son las diferentes partes de la que se compone o está formado este precio real. Y finalmente, cuáles son las diferentes circunstancias que, a veces, elevan algunas o todas esas partes diferentes del precio, y otras, las hunden por debajo de su tasa natural u ordinaria; o cuáles son las causas que, en ocasiones, impiden que el precio del mercado, es decir, el precio efectivo de las mercancías, coincida exactamente con el que puede denominarse su precio natural.

Así, se tiene la constelación conceptual básica de Smith, consistente en tres dicotomías. La primera: valor en uso, de carácter subjetivo, frente a valor en cambio que expresa la capacidad (objetiva) de compra de otros bienes. La segunda: precio real partiendo de una medida inalterable versus precio nominal sobre la base de la moneda. Y la tercera: precio de mercado o precio efectivo frente a precio natural, entendiendo por precio la manifestación del valor en cambio, valor relativo o valor de intercambiabilidad, términos empleados por Smith como sinónimos en sentido amplio.

El cuadro conceptual se completa cuando Smith intenta descubrir la anunciada medida y composición del valor en cambio, es decir, cómo se forman los precios:

Debe tenerse en cuenta que el valor real de los diferentes componentes del precio se mide por la calidad del trabajo que puede, cada uno de ellos, comprar o disponer. El trabajo mide no solo aquella parte del precio que se reduce a trabajo, sino también aquella que se convierte en renta y la que se reduce a beneficio.

En las sociedades primitivas, sin capital fijo ni derechos de propiedad, el trabajo adquirible coincidirá con la cantidad de trabajo incorporado:

La cantidad de trabajo comúnmente empleada para adquirir o producir cualquier mercancía es la única circunstancia que puede regular la cantidad de trabajo que, con esta mercancía, comúnmente, debería poderse comprar, disponer o intercambiar.³⁴

34 BARBÉ. Lluís. Curso de introducción a la economía. Barcelona. Editorial Labor S.A. Escolles Pies. 1993. Pág. 119-121.

Cuando la sociedad se desarrolla y utiliza el capital fijo, y establece derechos de propiedad privada sobre la tierra, para Smith no hay correspondencia entre el precio y la cantidad de trabajo incorporado. En este caso deben medirse los tres componentes (salarios, renta y beneficios, esto es, las ganancias del empresario- capitalista) mediante el trabajo adquirible.

2.3.2 Teoría del Control. De manera resumida, dado un cierto sistema la resolución del problema de control consiste en la determinación de las entradas y de sus valores más apropiados, con objeto de que su comportamiento se ajuste a unas pautas prefijadas, omitiendo la intervención humana. El éxito de la solución propuesta queda supeditado al conocimiento de la relación existente entre entradas y salidas, así como a la calibración y exactitud de la instrumentación a utilizar. En algunas ocasiones es preciso acudir al operario, quien, a partir de su experiencia y del conocimiento del proceso, es capaz de establecer que entrada es preciso considerar para provocar el efecto deseado sobre una determinada salida.³⁵

2.3.3 Teoría de Sistemas. Orígenes de la Teoría de Sistemas, La teoría de sistemas es un ramo específico de la teoría general de sistemas (TGS).

La TS surgió con los trabajos del alemán Ludwig Von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. La TS no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica.

Los supuestos básicos de la TS son:

Existe una nítida tendencia hacia la integración de diversas ciencias naturales y ciencias sociales

Esa integración parece orientarse rumbo a una teoría de sistemas.

Dicha teoría de sistemas puede ser una manera más amplia de estudiar los campos no-físicos del conocimiento científico, especialmente en ciencias sociales.

Con esa teoría de los sistemas, al desarrollar principios unificadores que atraviesan verticalmente los universos particulares de las diversas ciencias involucradas, se aproximan al objetivo de la unidad de la Ciencia.

Esto puede generar una integración muy necesaria en la educación científica.

Premisas básicas de la TS

Los sistemas existen dentro de sistemas: cada sistema existe dentro de otro más grande.

³⁵ CUENCA. Ángel, SALT. Julián. Automática industrial y control. Editorial de la UVP (Universidad politécnica de Valencia). 2005. Pág. 24.

Los sistemas son abiertos. Es consecuencia del anterior. Cada sistema que se examine, excepto el menor o mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno, que son los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, esto es, pierde sus fuentes de energía.

Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Para los sistemas biológicos y los sistemas mecánicos esta afirmación es intuitiva.³⁶

2.3.4 La Teoría del Comportamiento. Los administradores hacen las cosas trabajando con personas. Esta frase, con frecuencia pronunciada por los diversos autores de la teoría del comportamiento, ayuda a explicar por qué algunos investigadores y escritores, deciden analizar la administración haciendo un especial hincapié en el comportamiento humano.

MARY PARKER FOLLET; Una de las primeras escritoras en plantear (a principios del siglo XX) que las organizaciones podían ser vistas desde la perspectiva del comportamiento individual y grupal dentro de las teorías de las relaciones humanas fue Mary Parker Follet. Follet afirmaba que las organizaciones deben basarse más en una ética grupal que en una individual. “El potencial individual, decía Follet, se mantiene así, como potencial, hasta que se expresa a través de la asociación grupal”

ELTON MAYO; Sin duda la más importante contribución al enfoque conductual de la administración surgió de los estudios que se llevaron a cabo en la Hawthorne Works de la Western Electric Company entre 1927 y 1932. Elton Mayo y un equipo de investigación de Harvard iniciaron en 1927 la fase preliminar del estudio en la sala de fabricación de relés, Los estudios de Hawthorne permitieron comprobar científicamente el punto de vista de muchos estudiosos de las organizaciones. Los primeros partidarios de las relaciones humanas sacaron a la luz el concepto de organización como sistema social de individuos, grupos informales, interrelación entre grupos y estructura formal.³⁷

2.3.5 Teoría de Motivación e Higiene, de Herzberg. Esta teoría propone dos niveles de necesidades:

Factores de Higiene o Insatisfactorios: son aquellos que evitan la falta de satisfacción pero no motivan, tales como: las condiciones físicas y ambientales en el trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de

³⁶ TEORÍA Y MÉTODOS, EDUCATIVOS. 2013. Ecuad Red. Conocimiento de todos y para todos. [En línea] 28 de 08 de 2013. [Citado el: 17 de 08 de 2013.] Disponible en: http://www.ecured.cu/index.php/Teor%C3%ADa_de_Sistemas.

³⁷ GARCIA. Concepción. Documento de apoyo. Teorías de la administración. pág. 6. Disponible en: http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECON%3%93MICAS/CARRERA%20DE%20CONTABILIDAD%20Y%20AUDITOR%3%8DA/03/Administraci%C3%B3n%20I/CONCEPCI%C3%93N%20GARC%C3%8DA_TEORIA%20DE%20ADMINISTRACION.PDF

relaciones entre la dirección de los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Factores Motivadores o Satisfechos: refiere al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos, sube substancialmente la satisfacción, cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción.³⁸

2.3.6 Teorías de Aprendizaje o de Enfoque Externo. Las teorías del aprendizaje o del enfoque externo, son llamadas también teorías de la conducta organizacional, se identifica con la teoría “X” y “Y”, de McGregor parten del supuesto de que la conducta observable en las organizaciones, así como sus consecuencias, son la clave para explicar los estilos de administración.

Teoría X y teoría Y.

McGregor, uno de los más famosos teóricos del enfoque del comportamiento en la administración, se preocupó por comparar dos estilos antagónicos de administrar: un estilo basado en la teoría tradicional, excesivamente mecanicistas y pragmática (al que denominó teoría X), y otro estilo basado en las concepciones modernas frente al comportamiento humano (al que llamó teoría Y).

La teoría X se fundamenta en una serie de suposiciones erróneas acerca del comportamiento humano y pregona un estilo de administración en que la fiscalización y el rígido control externo (representado por una variedad de medios que garantizan el cumplimiento del horario de trabajo, la exacta ejecución de las tareas a través de los métodos o de las rutinas y procedimientos operativos, la evaluación de los resultados del trabajo, las reglas y reglamentos, y las consecuentes medidas disciplinarias por desobedecerlas, etc.) constituyen mecanismos para neutralizar la desconfianza de la empresa hacia las personas que trabajan en ella, ya que por su naturaleza las personas son indolentes, perezosas, rehúyen la responsabilidad y únicamente trabajan cuando reciben una recompensa económica (el salario). Si el estímulo salarial desaparece, no se ejecuta el trabajo.

En otros términos, la teoría X lleva a que las personas hagan exactamente aquello que la organización pretende que hagan, independientemente de sus opiniones u objetivos personales. Siempre que el administrador imponga arbitrariamente, de arriba hacia abajo, un esquema de trabajo y controle externamente el comportamiento de sus subordinados en el trabajo, está aplicando la teoría X.

³⁸ JARAMILLO. Milagros. enfoque del comportamiento en la administración. Teoría del Comportamiento en la Administración. pág. 4. Disponible en: <http://www.umc.edu.ve/umc/opsu/contenidos/milagros/Unidades/Unidad%20VI/Guia/Guia.pdf>

La teoría Y supone que administrar es en esencia el proceso de crear oportunidades y liberar potencialidades, con miras al autodesarrollo de las personas. Según la teoría Y, las condiciones impuestas por la teoría X en estos últimos cincuenta años limitaron a las personas a realizar tareas superespecializadas y manipuladas, y las ataron a empleos limitados y mecanizados por los métodos y procesos de trabajo rígido y mecanicistas que no utilizan todas las capacidades de las personas ni estimulan la iniciativa y la aceptación de responsabilidades sino que, por el contrario, desarrollan la pasividad y eliminan todo el significado psicológico del trabajo. Así, durante el largo período de predominio de la teoría X., las personas se acostumbraron a ser dirigidas, controladas y manipuladas por la empresa y a encontrar fuera del trabajo las satisfacciones a sus necesidades personales y de autorrealización.³⁹

Tabla 4. La Teoría X y la Teoría Y como Concepciones Diferentes de la Naturaleza Humana

| Supuestos de la Teoría X | Supuestos de la Teoría Y |
|--|--|
| Las personas son perezosas e indolentes. | Las personas se esfuerzan y les gusta estar ocupadas. |
| Las personas rehúyen al trabajo. | El trabajo es una actividad tan natural como divertirse o descansar. |
| Las personas evaden la responsabilidad para sentirse más seguras. | Las personas buscan y aceptan responsabilidades y desafíos. |
| Las personas necesitan ser controladas y dirigidas. | Las personas pueden auto motivarse y auto dirigirse. |
| Las personas son ingenuas y no poseen iniciativa. | Las personas son creativas y competentes. |

Fuente. Autoras del proyecto.

2.3.7 Teoría de Toma de Decisiones. Las decisiones son, según la terminología de David Easton, los "resultados" del sistema político, mediante el cual valores son autoritariamente distribuidos dentro de una sociedad. El concepto de toma de decisiones durante largo tiempo ha estado implícito en algunos de los enfoques más viejos de la historia diplomática y el estudio de las instituciones políticas. El estudio de cómo son tomadas las decisiones fue primero sujeto de investigación sistemática en otros campos externos a la ciencia política. Los psicólogos, estaban interesados en los motivos subyacentes a las decisiones de un individuo y por qué algunas personas tenían mayores dificultades que otras para tomar decisiones. Los economistas se centraban en las decisiones de los productores, los consumidores, los inversores y otros cuyas elecciones afectaban la economía. Los teóricos de la administración de empresas buscaban analizar y aumentar la eficacia de la toma de decisiones ejecutiva. En el gobierno y especialmente en la planificación de defensa de los

³⁹ HELLRIEGEL, slocum, Comportamiento Organizacional, Cengage Learning Editores, 2009, pág. 271.

años sesenta, las técnicas conocidas por lo general como "efectividad de costo" se utilizaban en el proceso de toma de decisiones, incluida la adquisición de nuevas armas.

La teoría de la toma de decisiones, el centro de este capítulo, identifica una gran cantidad de variables importantes, y sugiere posibles interrelaciones entre ellas. La teoría de la TD (como la denominaremos aquí) marca un cambio significativo respecto del análisis político tradicional en el cual los autores a veces han tenido tendencia a materializar o "personificar" a las naciones-estado como los agentes básicos dentro del sistema internacional. La teoría de la TD dirige la atención no ya a los estados como abstracciones metafísicas o a los gobiernos, o siquiera a instituciones tan ampliamente denominadas como "el Ejecutivo", sino que por el contrario busca iluminar el comportamiento de los tomadores humanos de decisiones, que realmente configuran la política gubernamental. Como Richard Snyder, H. W. Bruck y Burton Sapin lo dicen: "Es una de nuestras elecciones metodológicas básicas definir al Estado tal como sus encargados oficiales de tomar decisiones, aquellos cuyos actos autoritarios son, con todos los fines y objetivos, los actos del Estado."⁴⁰

2.3.8 Teoría de la Motivación de los Empleados. La investigación sobre la motivación se centra básicamente en descubrir los porqués de la conducta humana. Antes de que la psicología apareciera como ciencia, los filósofos y teólogos ya elaboraban teorías acerca de los motivos que llevaban a una persona a comportarse en una situación determinada de una manera y no de otra.

Algunas de las teorías más conocidas sobre la motivación humana se desarrollaron a mediados del siglo pasado pero sus efectos han llegado hasta la actualidad:

Maslow publicó en 1954 el resultado de sus investigaciones. Su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir. Esta teoría se ha visto popularizada a raíz de la aparición de un anuncio publicitario de una conocida marca de carburantes.

McClelland redujo a tres estas necesidades: necesidad de pertenencia o afiliación, necesidad de realización o logro y necesidad de poder o control.

Holland, por su parte, catalogó seis tipos de personalidad (realista, intelectual, social, conformista, dominante y estética) y los relacionó con los intereses profesionales predominantes para cada tipo.

La publicación del libro de **Daniel Goleman** "La Inteligencia Emocional" ha revitalizado el estudio de la motivación. Para Goleman la capacidad de motivarse a uno mismo es una

⁴⁰ DOUGHERTY James, PEALTZGRAFF Robert. 1993. Teorías en Pugnas en las relaciones Internacionales. <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/TeoriaPugna-RelacionesI/> . [En línea] 26 de 01 de 1993. [Citado el: 27 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/TeoriaPugna-RelacionesI/03.pdf>. 482

de las cinco competencias que forman la IE (Inteligencia Emocional). Las personas que dominan esta competencia suelen ser más productivas y eficaces en todo lo que hacen.⁴¹

2.3.9 Teoría de las Competencias, Gestión Humana. Antes de abordar el tema, es necesario conceptualizar la gestión humana desde una perspectiva estratégica, ya que es esta concepción es la que le da sentido y la que permite a la teoría de Competencias agregar valor a los procesos de gestión humana en la organización.

La diferencia entre una visión funcionalista y una visión estratégica de la gestión humana es fundamentalmente que en la primera, las actividades tradicionales de esta área (diseño de cargos, selección, gestión del desempeño, administración de la compensación, capacitación y desarrollo, entre otros) son fines en sí mismas, es decir, se llevan a cabo en forma independiente, cada una tiene un propósito pero no existe conectividad ni interrelación unas con otras, cada uno logra (cuando lo hace) cumplir responsabilidades que en la práctica no agregan valor y en muchos casos no tiene ninguna relación con los objetivos organizacionales; por ejemplo, cuando en una organización el área de capacitación considera que su función fundamental es promover y ejecutar programas de capacitación en sí mismos, es decir, sin obedecer a un plan estratégico, no se define cuál es la contribución de estos al desarrollo de las personas y del negocio, no se relacionan con las necesidades específicas de las otras áreas, no se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar su contribución, en fin a la postre, no es posible determinar su beneficio, lo que sí es fácil apreciar es el presupuesto ejecutado, que en esta perspectiva no va más allá de considerarse como un "gasto" que es preciso eliminar o en el mejor de los casos reducir.

Contrastando con la concepción anterior, tenemos la visión estratégica la cual parte de concebir la gestión humana como un subsistema de la organización que interactúa con los demás subsistemas (Producción, Mercadeo, Finanzas etc.), recibe estímulos del entorno tanto interno como externo de la organización determinando su funcionamiento y que como todo sistema requiere de insumos, de ejecutar procesos y generar productos; con esta perspectiva sus procesos estarán alineados a la misión y visión organizacionales como el norte que guía los procedimientos organizacionales. Desde este punto de vista es claro entender que la gestión humana se constituye el medio por excelencia de ayudar a la organización y a las demás áreas a cumplir con sus propósitos, a través de sus diferentes procesos: diseño de cargos, selección, capacitación y desarrollo y gestión del desempeño entre otros.

Concibiendo la gestión humana como un medio y no como un fin en sí misma, como ya se ha analizado anteriormente, se hace necesario determinar una metodología de gestión que haga posible este propósito y es desde esta perspectiva que la gestión por competencias

⁴¹ MICROSOFT. 2011. microsoft.com. Pymes y Autónomos . [En línea] Artículos y Recursos Empresariales , 30 de 06 de 2011. [Citado el: 26 de 08 de 2013.] <http://www.microsoft.com/business/es-es/content/paginas/article.aspx?cbcid=266>.

cobra su mayor importancia, al fin y al cabo la fuerza y la competitividad de una organización están hoy en día depositadas en sus personas.⁴²

2.3.10 Teoría de la Manufactura Pos-Moderna. Expresada por Peter Drucker en 1990, señala que la medición estadística de la calidad (SQC) empodera el cambio, lo cual genera una nueva contabilidad basada en el tiempo: decisiones de operación tomadas como decisiones de negocio. Ello conlleva a una organización modular (estandarización y flexibilidad), y a que cada persona de la organización esté involucrada en la creación del valor.⁴³

2.3.11 Teoría del Conocimiento Profundo. Expresada por Edwards Deming en 1993, se basa en la teoría de sistemas (un modelo de proceso, apreciación de sistemas, y relaciones causa-efecto), apoyada por métodos estadísticos (conocimiento sobre variaciones, causas accionables, y métricas equivocadas), por la teoría del conocimiento (no existe aprendizaje sin teoría) y por la psicología (individuos, sociedad y cambio).⁴⁴

2.3.12 Teoría de la Organización que Aprende. Expresada en 1990 por Peter Senge en su obra la quinta disciplina, anota que se tiene que entender los sistemas complejos, buscar resultados acelera el aprendizaje, los retrasos en el tiempo generan caos, y es necesario estimular para predecir mejor el curso de acción.⁴⁵

2.3.13 Teoría de la Creatividad Seria. Señalada por Edward de Bono en 1992, dice que la tecnología se está convirtiendo en mercancía y que las utilidades provienen de aplicaciones nuevas (como es el caso de I&D). Anota que la creatividad seria son los cambios en la percepción y en los conceptos, y la aplicación de las cosas conocidas de manera desconocida.

2.3.14 Teoría del Capital Humano. El poder incrementar la productividad y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad es la razón principal de que la teoría del Capital Humano afirma que destinar recursos monetarios a la capacitación es una inversión, ya que si se educa a las personas, éstas, estarán en mayor posibilidad de contribuir con un mejor desempeño en su quehacer laboral, dado que el sujeto ha incrementado su capacidad productiva con la educación.

La teoría del Capital Humano formula dos acepciones para el término “Formación”; la general y la específica. Cada una de ellas, dirigida a los individuos para que estos se empoderen de conocimientos y destrezas. Sin embargo, se adquieren en diferentes momentos y de diferentes fuentes.

⁴² GALEANO, Mery. 2007. arearh.com. Teoría de Competencias. [En línea] Gestión Humana Basada en Competencias, 2007. [Citado el: 26 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://www.arearh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm>.

⁴³ MANTILLA, Óp. Cit.. P. 124.

⁴⁴ *Ibíd.* P. 124.

⁴⁵ *Ibíd.* P. 124.

La formación general es adquirida en el momento en que el individuo entra en la etapa como estudiante y recibe algún tipo de instrucción básica, ya sea por sus propios recursos o por el gobierno, a través de una dependencia pública resultado de una política social. En este tipo de formación las empresas no intervienen ya que consideran que al término de sus estudios no hay la seguridad de que el estudiante ya formado se incorpore a sus filas laborales en donde aplique los conocimientos adquiridos.

Por otra parte, la formación específica ocurre en el momento en que el individuo comparte una relación como trabajador con una empresa, sea ésta de producción o de servicio. Así mismo, es la empresa la que brinda la educación asumiendo que al incrementar el nivel de formación del trabajador éste no sólo obtendrá beneficios y satisfacciones con la instrucción recibida, sino que además incrementará su capacidad productiva. Expuesto lo anterior, el empresario puede sufragar toda la financiación o en algunos casos compartirla con el trabajador, reduciendo su salario mientras dura la formación.⁴⁶

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Norma Internacional Contable 38 Esta Norma (NIC 38) prescribe la contabilización y la información financiera a suministrar en el caso de los activos intangibles, siempre que no estén tratados específicamente por otra Norma Internacional de Contabilidad. Las NIC 38 no es de aplicación a los activos financieros, a las concesiones sobre minas y yacimientos, así como a los gastos de operación, desarrollo y extracción de minerales, petróleo, gas natural y otros recursos naturales no renovables, ni tampoco a los activos intangibles que surgen en las compañías de seguro por causa de las pólizas mantenidas con los asegurados. La NIC 38 se aplica, entre otras partidas, a los desembolsos realizados en publicidad, formación del personal, puesta en marcha de la actividad y a los producidos por las actividades de investigación y desarrollo.

Un activo intangible es un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física, que se tiene para ser utilizado en la producción o suministro de bienes y servicios, para ser arrendado a terceros o para funciones relacionadas con la administración de la entidad.⁴⁷

2.4.2 Decreto 2649 de 1993. Por medio del cual se reglamentan las normas del Código de Comercio en materia de contabilidad y se fijan los principios y normas contables generalmente aceptadas en Colombia: de conformidad con el Art.6 de la Ley 43/90, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia el conjunto de conceptos básicos y reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas.

⁴⁶ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA, DE TAMAULIPAS. 2009. La Teoría del Capital Humano y las Competencias en la Educación. [En línea] 2009. <http://www.turevista.uat.edu.mx/ANO%206%20NUMERO%2022/modelo-humano.htm>.

⁴⁷ NORMAS INTERNACIONALES, de Contabilidad. 1998. Normas Internacionales. Nic 38. [En línea] 1998. [Citado el: 26 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://www.ifrs.org/IFRSs/Documents/Spanish%20IAS%20and%20IFRSs%20PDFs%202012/IAS%2038.pdf>

Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.⁴⁸

2.4.3 Decreto 2650 de 1993. Por el cual se modifica el plan único de cuentas para los comerciantes, buscando la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por los comerciantes con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente su claridad, confiabilidad y comparabilidad.⁴⁹

2.4.4 Principios y Normas de Contabilidad Generalmente Aceptados. “De conformidad con el Art. 6 de la Ley 43 de 1990, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.”⁵⁰

2.4.5 Contratación Administrativa Ley 80/93. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Son contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiera el presente estatuto, previsto en el derecho privado en disposiciones especiales o derivados de la autonomía de la voluntad. Entre los principios más importantes tenemos, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia, y la responsabilidad. Entre los aspectos financieros tenemos elaboración presupuestal del valor de las obras bienes y servicios a contratar según estudio previo (mercadeo, conveniencia y oportunidad).

Determinar y ponderar los factores económicos de selección: indicadores de liquidez y solvencia, (capital de trabajo solvencia y solidez) indicadores de endeudamiento (nivel de endeudamiento y relación patrimonial).

Documentos (balances declaraciones de renta etc...)
Disponibilidad presupuestal ⁵¹

48 Óp. Cit. 12. COLOMBIA, Congreso de la República.

49 COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 2650 de 1993. Por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para Comerciantes.

50 COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 43 de 1990. por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones". Disponible en: http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Leyes/1990/ley_43_1990

51 COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 80 de 1993 (octubre 28). Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>.

2.4.6 Control Interno Ley 87/93. Ley 87 de 1993, Decreto 1826 de 1994, Directiva Presidencial 01 de 1997, decreto 2145 de 1999, Decreto DAFP 1537, Decreto 205 de 2003. El control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Art.1 ley)⁵²

2.4.6.1 Principios Del Control Interno. Igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. (Parágrafo Art. 1 ley 87/93)⁵³

2.4.7 Control Fiscal Ley 42/93. El control fiscal que apunta a la vigencia de específicos principios que se proyectan en el ámbito de la obtención, utilización, conservación y manejo de los recursos fiscales, no puede ser poli funcional y también desplegar sus métodos y técnicas en un campo distinto como es el propio del Banco de la República, a su turno dominado por distintas exigencias y principios. Si en lo sustancial la decisión del Constituyente se orientó por la autonomía de las esferas de lo monetario y de lo fiscal, como se ha visto, y si ellas sirven finalidades distintas aunque complementarias y parten de presupuestos y exigencias diferentes, no parece plausible que bajo el aspecto fiscal se unifique su control.⁵⁴

52 COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0087_1993.html.

53 *Ibíd.* Art.1.

54 COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 42 de 1993. Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos. http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1993/ley_42_1993.php.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto se realizó a través de una investigación descriptiva, la cual facilitó relacionar los hechos, costumbres y demás variables del capital intelectual que poseían las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander; además, se efectuó una investigación de campo que permitió recopilar información empírica sobre el tema estudiado y se pudo dar un diagnóstico sobre la importancia que tiene el capital intelectual en dichas instituciones de la ciudad para medir el capital intelectual.

3.2 POBLACIÓN

Para la realización de esta propuesta se contó con una población de 10 entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

3.3 MUESTRA

Se tomó el 100% de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

Tabla 5. Entidades Financieras

| |
|--|
| BANCO DE BOGOTÁ |
| GRUPO BANCOLOMBIA |
| BANCO DAVIVIENDA S.A. |
| BANCO CAJA SOCIAL OCAÑA |
| BANCO AGRARIO DE COLOMBIA |
| BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMIA S.A. |
| BANCO WWB S.A. |
| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR |
| CREZCAMOS S.A. |
| FUNDACIÓN DELAMUJER |

Fuente: Autoras del proyecto.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1 Técnicas de Recolección de Información

3.4.1.1 Información Primaria. La información se obtuvo a través de la aplicación de encuesta a las empresas seleccionadas, las cuales se realizaron durante las visitas periódicas que se llevaron a cabo en el transcurso de la investigación con el objetivo de conocer la calidad de los recursos humanos que estas empresas seleccionan para los servicios que manejan.

3.4.1.2 Información Secundaria. Hicieron parte de las fuentes secundarias la información obtenida a través de tesis de grado - Biblioteca de la universidad francisco de Paula Santander Ocaña, Revistas, Libros, Internet.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Información

3.4.2.1 Aparatos o Equipos. Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron dentro de este grupo de investigación: el computador, la impresora, USB, Internet, la fotocopidora y celular.

3.4.2.2 De Papel y Lápiz. Para la recolección de la información se aplicaron las encuestas a gerentes, contadores y jefes de recursos humanos a través de un modelo prediseñado de preguntas.

3.5 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

3.5.1 Análisis Opinático. Los datos que se obtuvieron se tomaron de las encuestas realizadas a los gerentes, contadores y jefes de recursos humanos, quienes son los directamente conocedores del proceso de servicio que brindan.

3.5.2 Análisis Estadístico. Este análisis se obtuvo sobre la base de las encuestas que se hicieron a las empresas, obteniendo información precisa y concreta, permitiendo la cuantificación y comprensión de la misma; para su interpretación se utilizó la forma gráfica.

4. RESULTADOS

4.1 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE IMPORTANCIA QUE TIENE EL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

Ilustración 1. Collage Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander



Fuente: Autoras del proyecto.

Para el logro de este objetivo se practicaron unas encuestas a los Gerentes y Jefes del departamento de Recursos Humanos de las Entidades Financieras de Ocaña, Norte de Santander con el fin de indagar sobre el grado de conocimientos, valoración e importancia que tiene el capital intelectual.

A continuación se expondrán los resultados obtenidos a partir de la ejecución y aplicación de las encuestas.

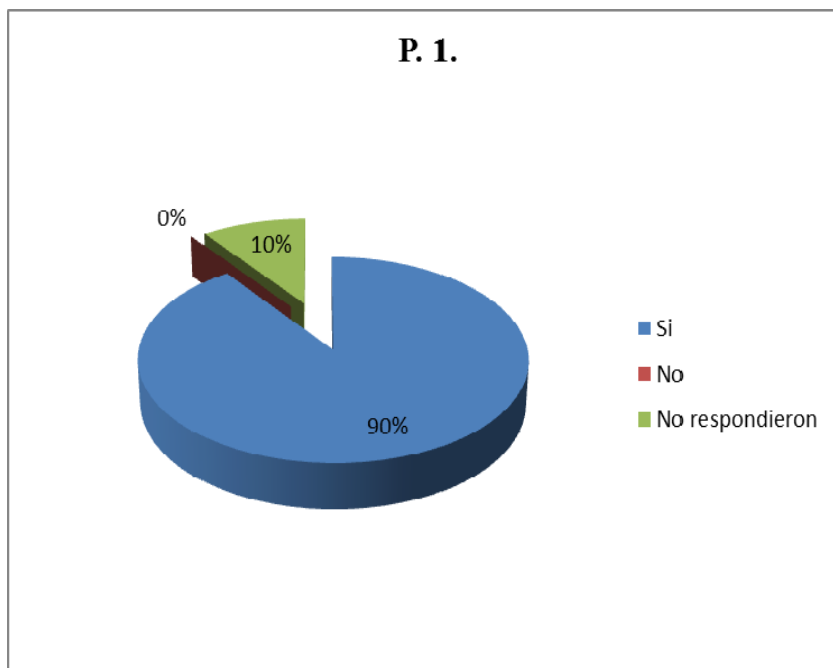
4.1.1 Información Obtenida de las encuestas aplicadas a los Gerentes

Tabla 6. Conocimiento que tienen los gerentes acerca del capital intelectual

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 1. Conocimiento que tienen los gerentes acerca del capital intelectual



Fuente: Autoras del proyecto.

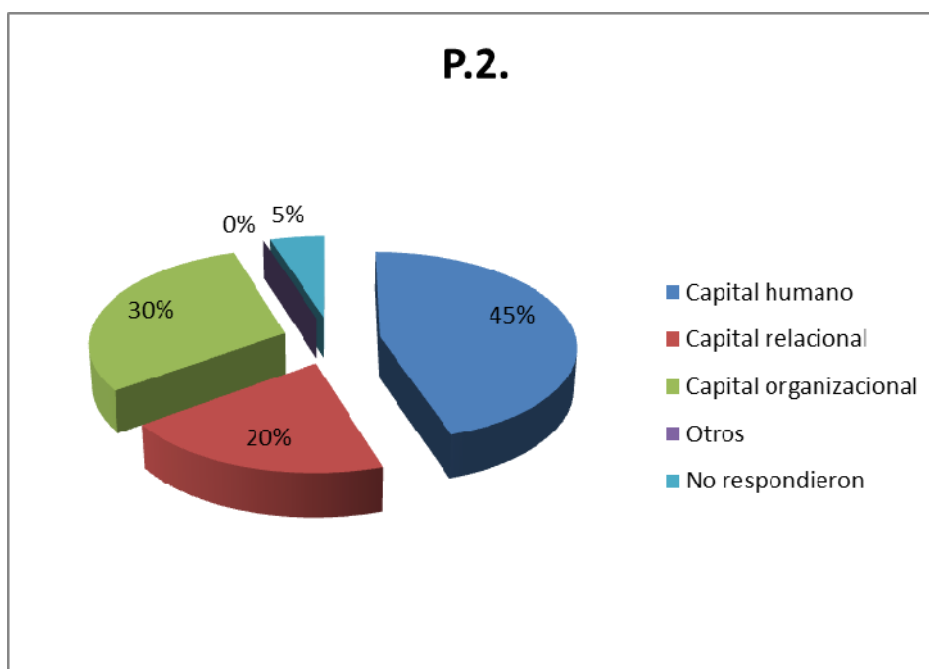
De acuerdo a la Figura 1, se pudo determinar que un 90% de los encuestados conocen sobre el tema del capital intelectual y la importancia que este posee para el buen desempeño de las empresas para llegar a ser más competitivas y eficientes en cuanto a la prestación de sus servicios; por otra parte un 10% no respondió.

Tabla 7. Identificación de los componentes del capital intelectual

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-----------|-------------|
| Capital humano | 9 | | 45% |
| Capital relacional | 4 | | 20% |
| Capital organizacional | 6 | | 30% |
| Otros | 0 | | 0% |
| No respondieron | 1 | | 5% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 2. Identificación de los componentes del capital intelectual



Fuente: Autoras del proyecto.

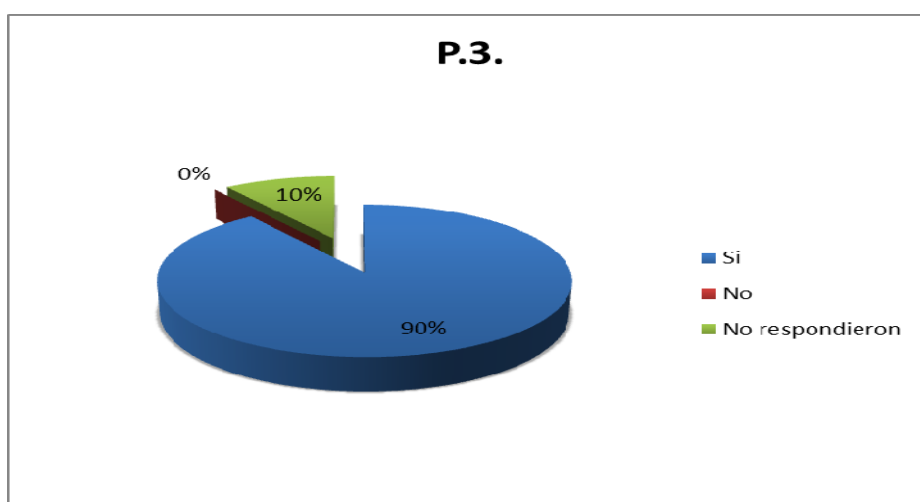
Según la Figura 2, se pudo afirmar que un 45% de las entidades financieras identifican como componente del capital intelectual en sus empresas al capital humano como uno de los más importante para el correcto desarrollo de la misma, un 30% identifica al capital organizacional como parte esencial para la calidad y alcance de los sistemas de información e imagen de la empresa, un 20% identifican al capital relacional como uno de los recursos más valioso, ya que dependen en gran parte de la relación con sus clientes y un 5% no contesto.

Tabla 8. Preocupación por potenciar las capacidades del capital humano

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 3. Preocupación por potenciar las capacidades del capital humano



Fuente: Autoras del proyecto.

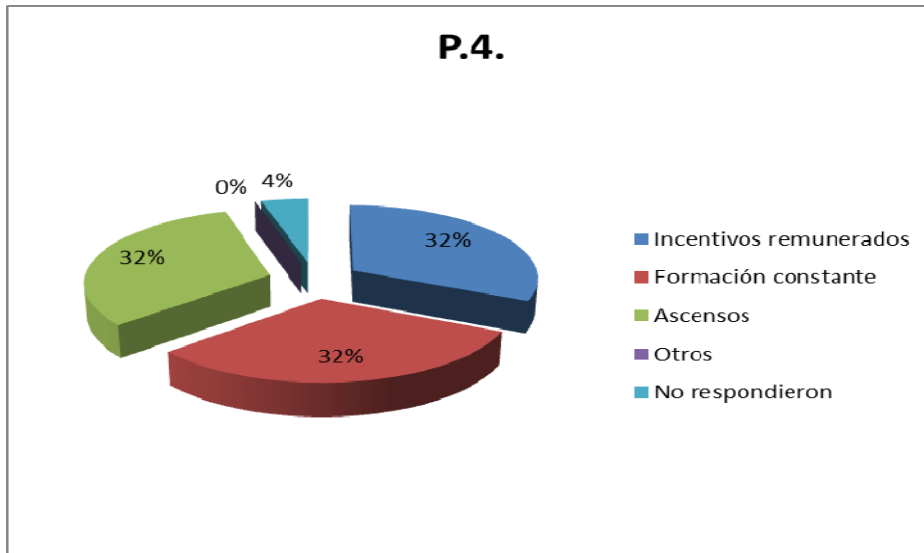
De acuerdo con la Figura 3 se observó que del total de la población encuestada, un 90% se muestra preocupada por potenciar las capacidades de su capital humano sabiendo que este es un factor primordial para el adecuado funcionamiento de todos los procesos desarrollados, por cuanto en su bienestar radica la excelencia en la prestación de sus servicios; mientras que un 10% no respondió.

Tabla 9. Las capacidades se ven potenciadas por

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|-------------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Incentivos remunerados | 7 | | 32% |
| Formación constante | 7 | | 32% |
| Ascensos | 7 | | 32% |
| Otros | 0 | | 0% |
| No respondieron | 1 | | 4% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 4. Las capacidades se ven potenciadas por



Fuente: Autoras del proyecto.

Según la Figura 4, se pudo determinar que las entidades financieras se preocupan por el bienestar de sus empleados, por lo que en un 32% otorgan incentivos remunerados, formación constante y ascensos a sus trabajadores con el fin de mantenerlos motivados y en un buen clima laboral, lo que se verá reflejado en los resultados de la empresa como lo asegura Herzberg⁵⁵ (Teoría del comportamiento):

“Los factores motivacionales producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia”

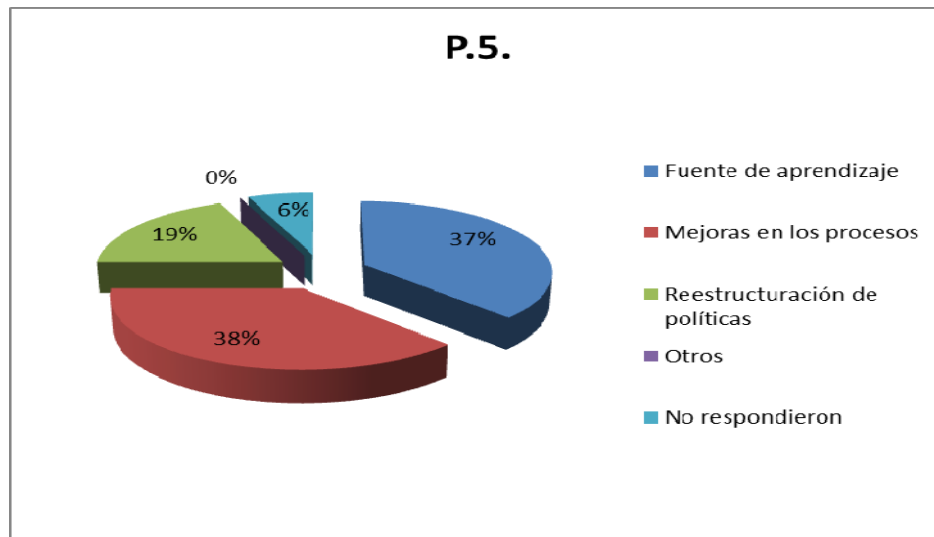
Tabla 10. En la empresa las experiencias negativas o positivas son utilizadas como

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|-------------------------------|------------|-----------|-------------|
| Fuente de aprendizaje | 6 | | 37% |
| Mejoras en los procesos | 6 | | 38% |
| Reestructuración de políticas | 3 | | 19% |
| Otros | 0 | | 0% |
| No respondieron | 1 | | 6% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

55 Op. Cit. JARAMILLO Pág. 32

Figura 5. En la empresa las experiencias negativas o positivas son utilizadas como



Fuente: Autoras del proyecto.

A través de la Figura 5, se pudo concluir que un 38% de las empresas utilizan las experiencias negativas o positivas como oportunidades de mejora en los procesos, un 37% como fuentes de aprendizaje y un 19% para reestructurar las políticas, lo que indica que las entidades financieras se preocupan por mantenerse en un proceso de crecimiento, autoevaluación y aprendizaje y se ve reflejado en el desarrollo de sus empleados, tanto personal como profesional, de igual manera un 6% de las entidades financieras no respondieron.

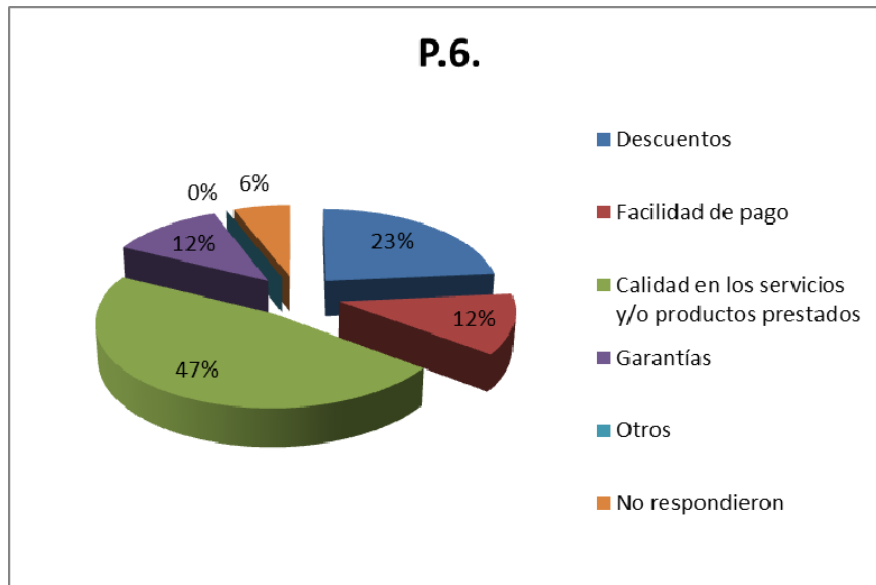
¿EN SU EMPRESA SE LE DA IMPORTANCIA AL CAPITAL RELACIONAL A TRAVÉS DE?

Tabla 11. Se le da importancia al capital relacional a través de

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|--|------------|-----------|-------------|
| Descuentos | 4 | | 23% |
| Facilidad de pago | 2 | | 12% |
| Calidad en los servicios y/o productos prestados | 8 | | 47% |
| Garantías | 2 | | 12% |
| Otros | 0 | | 0% |
| No respondieron | 1 | | 6% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 6. Se le da importancia al capital relacional a través de



Fuente: Autoras del proyecto.

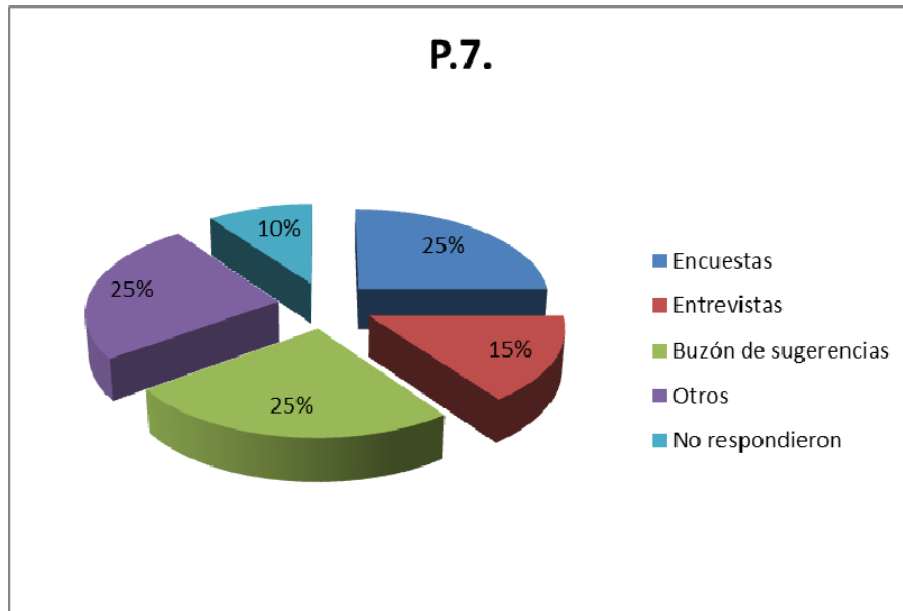
Según la Figura 6, se pudo determinar que el capital relacional es de vital importancia para la supervivencia de las empresas a lo largo del tiempo por lo cual, en un 47% indicaron que sus esfuerzos van dirigidos a prestar servicios y productos de calidad, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes; un 23% ofrecen descuentos a sus usuarios con el fin de prestar un servicio completo lleno de facilidades y oportunidades; un 12% otorgan facilidad en los pagos y garantías en cuanto a la calidad del servicio prestado y un 6% no respondió.

Tabla 12. Mecanismos utilizados para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que ofrecen

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|-----------|-------------|
| Encuestas | 5 | | 25% |
| Entrevistas | 3 | | 15% |
| Buzón de sugerencias | 5 | | 25% |
| Otros | 5 | | 25% |
| No respondieron | 2 | | 10% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 7. Mecanismos utilizados para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que ofrecen



Fuente: Autoras del proyecto.

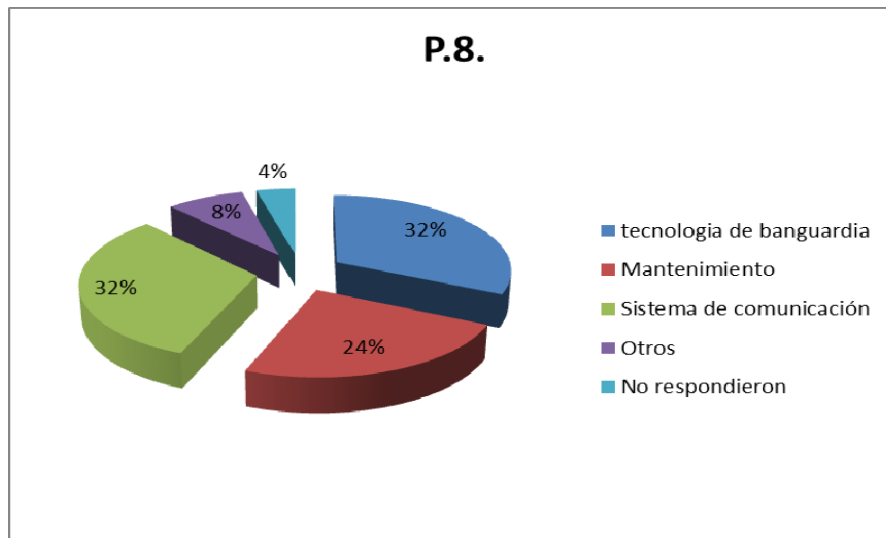
De acuerdo a la Figura 7, se pudo observar que un 25% de las entidades financieras ponen en práctica mecanismos como las encuestas, buzón de sugerencias y otros como las páginas web, líneas telefónicas gratuitas y cabinas de audio para recolectar la opinión de cada uno de sus clientes con el fin de prestar un servicio completo y emplear políticas de mejora para mantenerlos satisfechos; un 10% no respondió.

Tabla 13. Preocupación por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficiencia en el trabajo

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|--|------------|-----------|------------|
| Tecnología de vanguardia | 8 | | 32% |
| Mantenimiento de Sistema de comunicación | 6 | | 24% |
| Otros | 8 | | 32% |
| No respondieron | 2 | | 8% |
| TOTAL | 1 | 10 | 4% |
| | | | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 8. Preocupación por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficiencia en el trabajo



Fuente: Autoras del proyecto.

A través de la Figura 8, se pudo concluir que un 32% de las entidades financieras se preocupan por invertir en herramientas como tecnología de vanguardia y sistemas de comunicación para que los empleados aumenten su eficiencia en cuanto a la ejecución de su trabajo, un 32% de las entidades invierten en mantenimientos y sistemas de comunicación con el fin de facilitar el desarrollo de cada uno de las actividades realizadas, un 8% indican que invierten en actualizaciones para temas contables, de esa manera brindarle un tratamiento adecuado a esta información y un 4% no respondió.

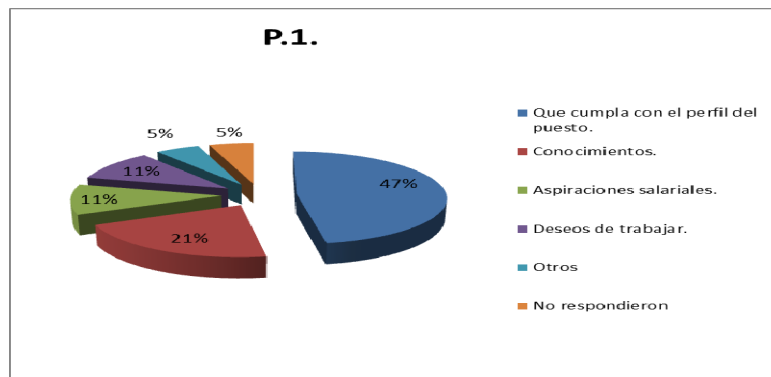
4.1.2 Información Obtenida de las Encuestas Aplicadas al Jefe de Recursos Humanos

Tabla 14. Las capacidades que se buscan en las personas

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|-----------|-------------|
| Que cumpla con el perfil del puesto. | 9 | | 47% |
| Conocimientos. | 4 | | 21% |
| Aspiraciones salariales. | 2 | | 11% |
| Deseos de trabajar. | 2 | | 11% |
| Otros | 1 | | 5% |
| No respondieron | 1 | | 5% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 9. Las capacidades que se buscan en las personas



Fuente: Autoras del proyecto.

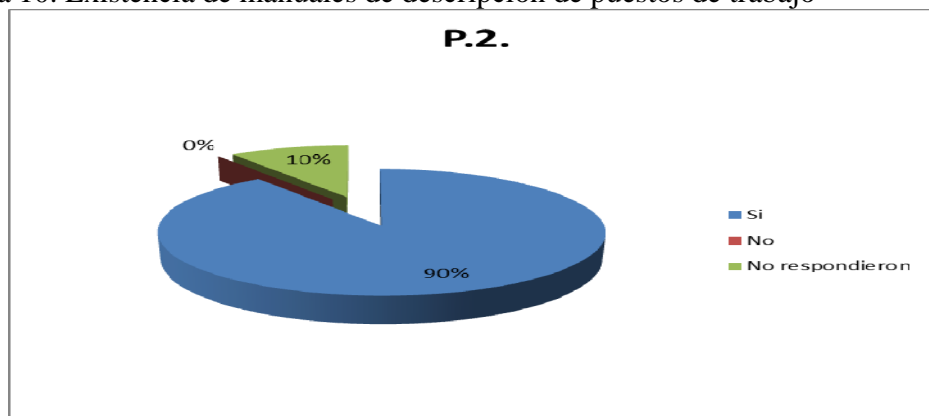
Según la Figura 9, se pudo deducir que las entidades financieras en un 47% buscan en sus nuevos empleados que el perfil se ajuste al exigido por el puesto de trabajo, de esa manera tienen mejor control sobre las capacidades del personal para desarrollar las funciones requeridas en la empresa; un 21% indicó que tienen en cuenta los conocimientos que posea su nuevo personal para saber si cumple con los requerimientos mínimos del puesto, un 11% indicaron que las aspiraciones salariales y los deseos de trabajar son aspectos importantes al momento de elegir personal para saber sobre sus expectativas profesionales y un 5% no respondieron.

Tabla 15. Existencia de manuales de descripción de puestos de trabajo

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente. Autoras del proyecto.

Figura 10. Existencia de manuales de descripción de puestos de trabajo



Fuente: Autoras del proyecto.

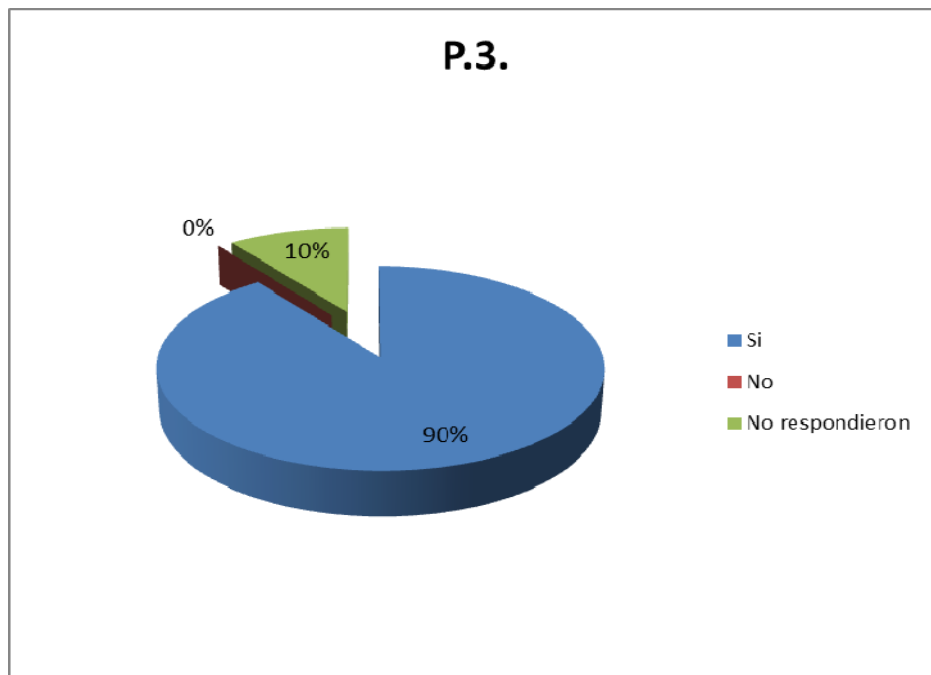
De acuerdo a la Figura 10, se pudo observar que un 90% de las entidades financieras utilizan manuales de funciones, de esta manera aseguran y facilitan al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios; por otra parte en un 10% no respondieron.

Tabla 16. El trabajo en grupo se fomenta

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 11. El trabajo en grupo se fomenta



Fuente: Autoras del proyecto.

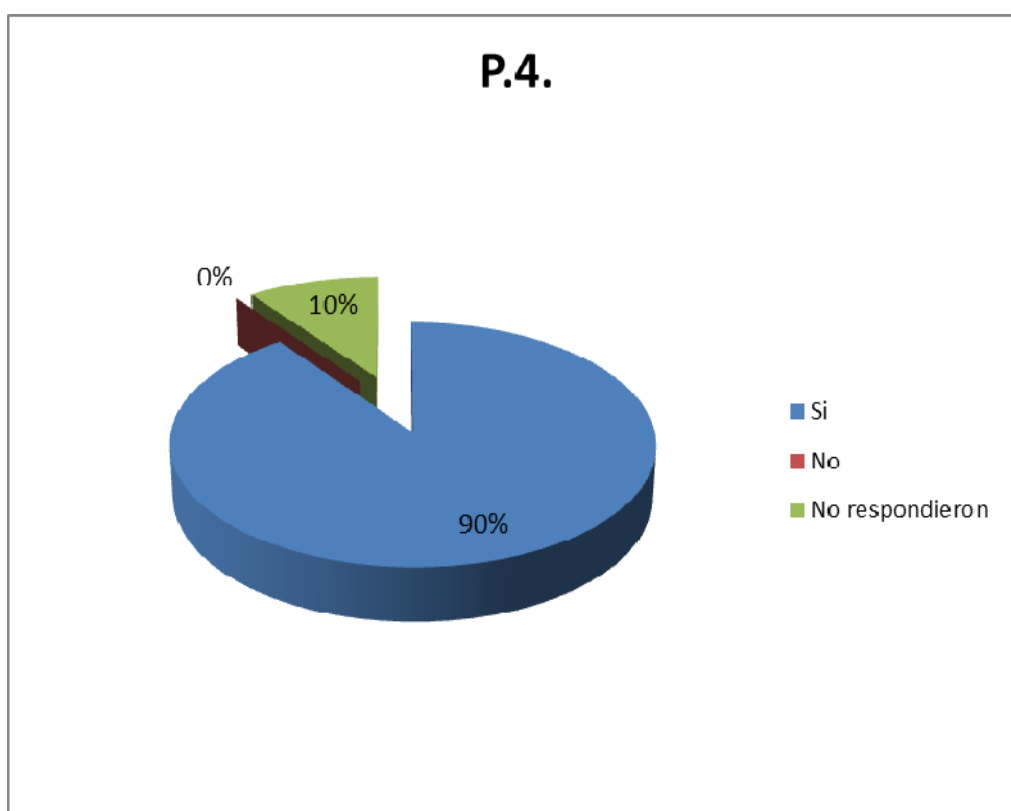
A través de la Figura 11, se apreció que un 90% de las entidades financieras se preocupan por mantener y fomentar el trabajo en grupo, con el objeto de que se generen nuevas ideas y se dé el desarrollo de habilidades para que sus trabajadores se superen a nivel personal y profesional, además de ayudar a cumplir los objetivos de la empresa con mayor eficiencia; mientras un 10% no respondieron.

Tabla 17. Se cuentan con estrategias de motivación para los empleados

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 12. Se cuentan con estrategias de motivación para los empleados



Fuente: Autoras del proyecto.

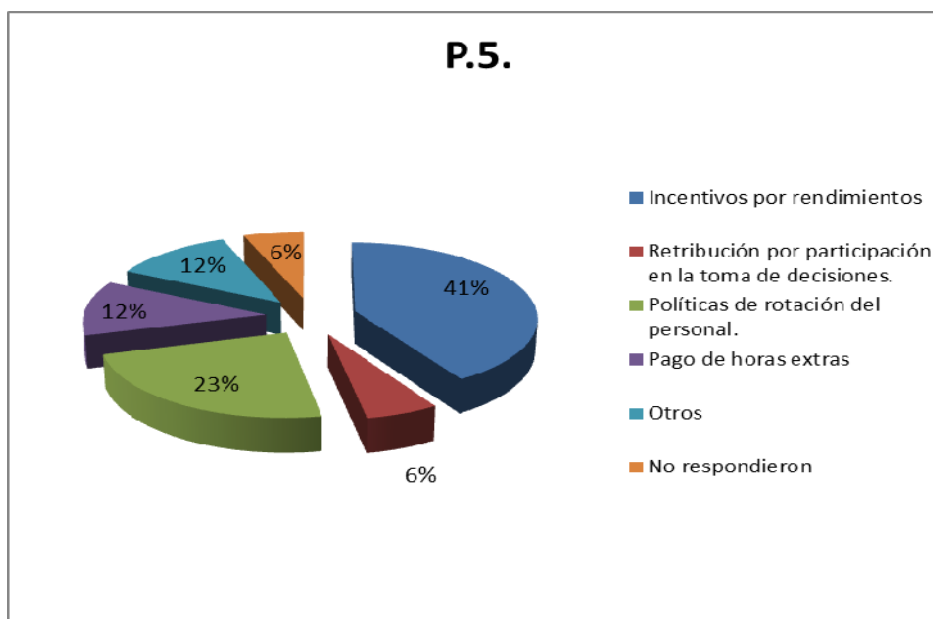
De acuerdo a la Figura 12 se pudo observar que el 90% de las entidades financieras se preocupan por diseñar e implementar estrategias de motivación para sus empleados, con el fin de incrementar los resultados deseados, sabiendo que su capital humano comprende el recurso más importante con el que cuentan, ya que son los que desarrollan cada uno de los procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades y generar utilidades.

Tabla 18. Estrategias de motivación

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|---|------------|-----------|-------------|
| Incentivos por rendimientos | 7 | | 41% |
| Retribución por participación en la toma de decisiones. | 1 | | 6% |
| Políticas de rotación del personal. | 4 | | 23% |
| Pago de horas extras | 2 | | 12% |
| Otros | 2 | | 12% |
| No respondieron | 1 | | 6% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 13. Estrategias de motivación



Fuente: Autoras del proyecto.

En la Figura 13 se pudo determinar que un 41% de las entidades financieras utilizan estrategias de motivación para sus empleados, entre las cuales se encuentran los incentivos para aumentar el rendimiento del empleado en la empresa; un 23% emplean políticas de rotación del personal debido a que de esta manera se aprovecha el recurso humano y se garantiza la diversificación del conocimiento para el desarrollo de sus funciones, logrando alcanzar los objetivos de la empresa; un 12% emplean el pago de horas extras entre otros,

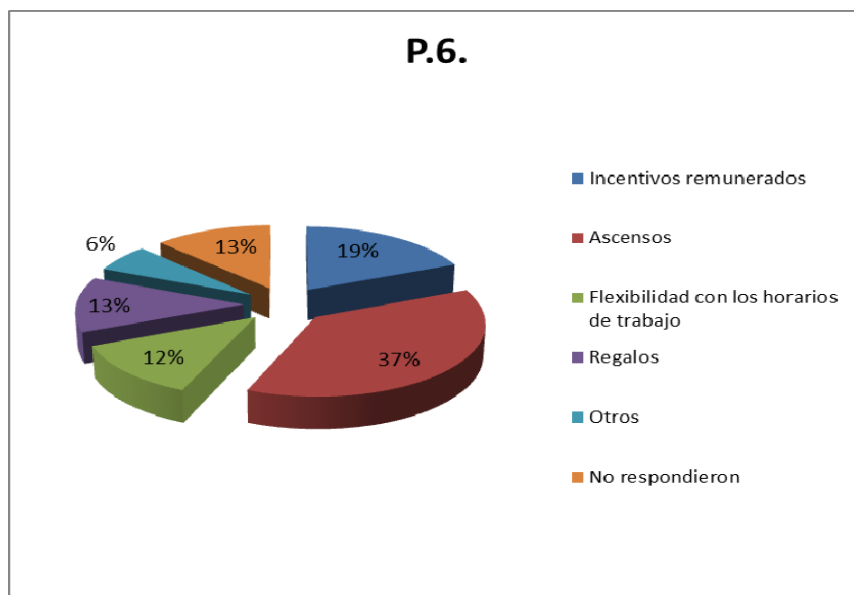
así como el reconocimiento a nivel nacional y beneficios extralegales, con el objeto de mantener satisfechos a sus empleados y recibir un mayor rendimiento laboral por parte de estos; un 6% afirma utilizar la retribución por participación en la toma de decisiones para que sigan aportando nuevas ideas para el correcto desarrollo de la empresa.

Tabla 19. Valoración de la investigación en los empleados

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|---|------------|-----------|-------------|
| Incentivos remunerados | 3 | | 19% |
| Ascensos | 6 | | 37% |
| Flexibilidad con los horarios de trabajo | 2 | | 12% |
| Regalos | 2 | | 13% |
| Otros | 1 | | 6% |
| No respondieron | 2 | | 13% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 14. Valoración de la investigación en los empleados



Fuente: Autoras del proyecto.

Según la Figura 14 se pudo afirmar que un 19% de las entidades financieras fomentan y valoran la investigación en sus empleados mediante los ascensos, ya que es un buen mecanismo de motivación para que se continúe investigando y de esta manera, contribuir al desarrollo profesional, siendo la investigación una ayuda importante para el desarrollo de nuevas capacidades y competencias personales, lo que se verá reflejado en los resultados de

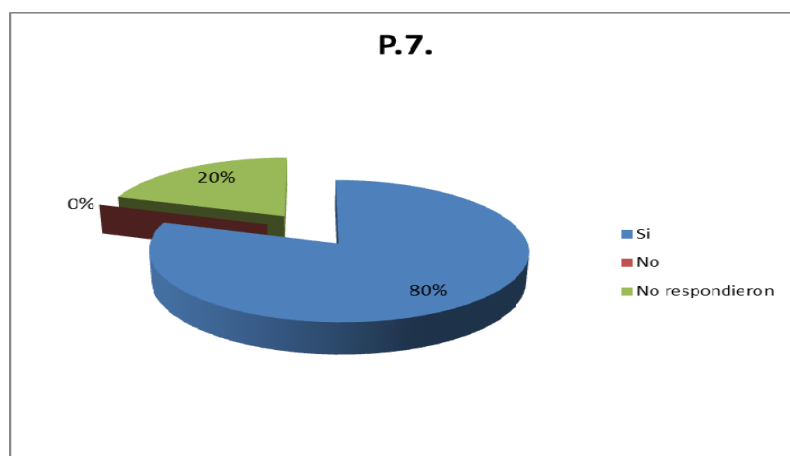
la empresa mediante la solución de problemas entre otros; un 19% utilizan los incentivos remunerados, considerando el dinero un buen estímulo para los empleados; un 12% emplean la flexibilidad con los horarios de empleo para un mayor equilibrio entre el trabajo y lo familiar, considerando este un aspecto importante para sus empleados; un 13% afirmaron emplear incentivos como los regalos, ya sean en dinero o materiales para satisfacción de sus trabajadores, impulsando a mantener en ellos una cultura de investigación y un 6% indicaron utilizar mecanismos como el reconocimiento a nivel de la empresa por los logros obtenidos mediante la investigación constante.

Tabla 20. Se brindan capacitaciones constantes para mantener un proceso de formación en sus trabajadores

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Si | 8 | 80% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 15. Se brindan capacitaciones constantes para mantener un proceso de formación en sus trabajadores



Fuente: Autoras del proyecto.

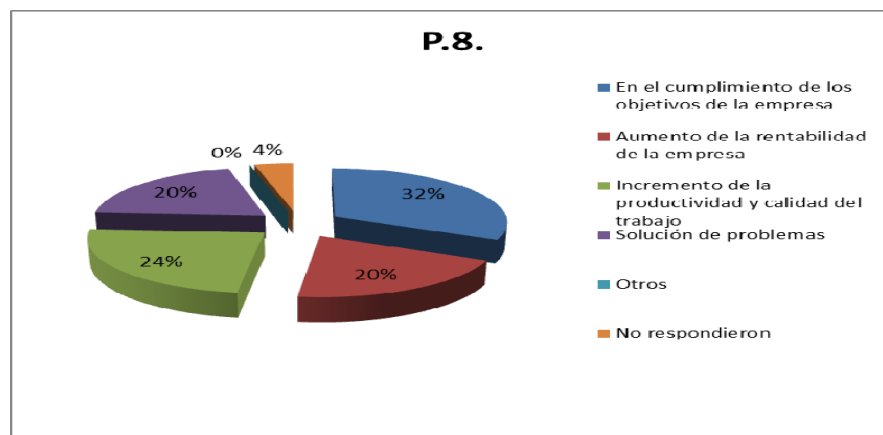
A través de la Figura 15 se pudo apreciar que un 80% de las entidades financieras se preocupan por brindar capacitaciones constantes, con el fin de mantener un proceso de formación en sus trabajadores, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de su capital humano, a la vez que generan beneficios para la empresa; por otra parte, un 20% no respondió.

Tabla 21. Los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación son aplicados mediante

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|--|------------|-----------|-------------|
| En el cumplimiento de los objetivos de la empresa | 8 | | 32% |
| Aumento de la rentabilidad de la empresa | 5 | | 20% |
| Incremento de la productividad y calidad del trabajo | 6 | | 24% |
| Solución de problemas | 5 | | 20% |
| Otros | 0 | | 0% |
| No respondieron | 1 | | 4% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 16. Los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación son aplicados mediante



Fuente: Autoras del proyecto.

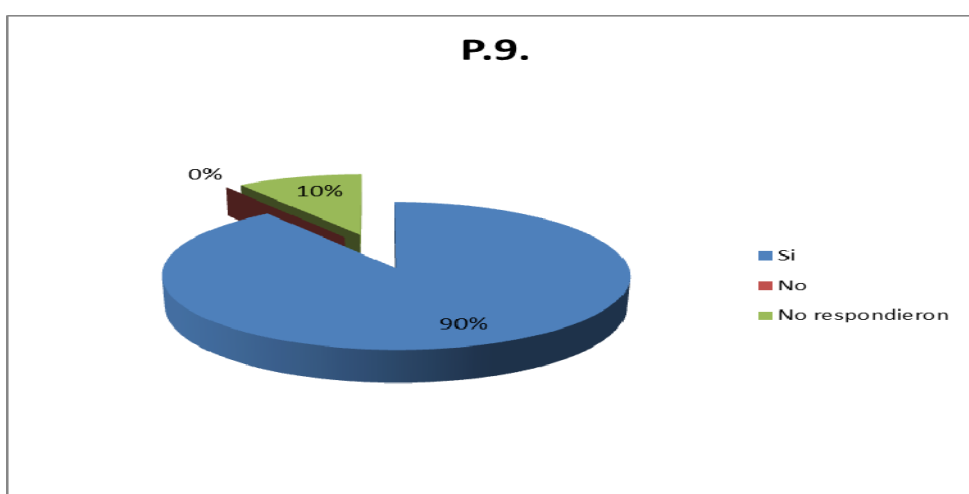
De acuerdo a la Figura 16 se pudo determinar que los conocimientos adquiridos mediante las capacitaciones constantes son aplicados así: un 32% para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, un 24% los aplican en el incremento de la productividad y la calidad del trabajo, un 20% para el aumento de la rentabilidad de la empresa y la solución de problemas, lo cual resulta de suma importancia para las entidades financieras ya que garantiza el progreso de la misma a nivel general y un 4% no respondió.

Tabla 22. Se preocupan por un buen clima laboral

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 17. Se preocupan por un buen clima laboral



Fuente: Autoras del proyecto.

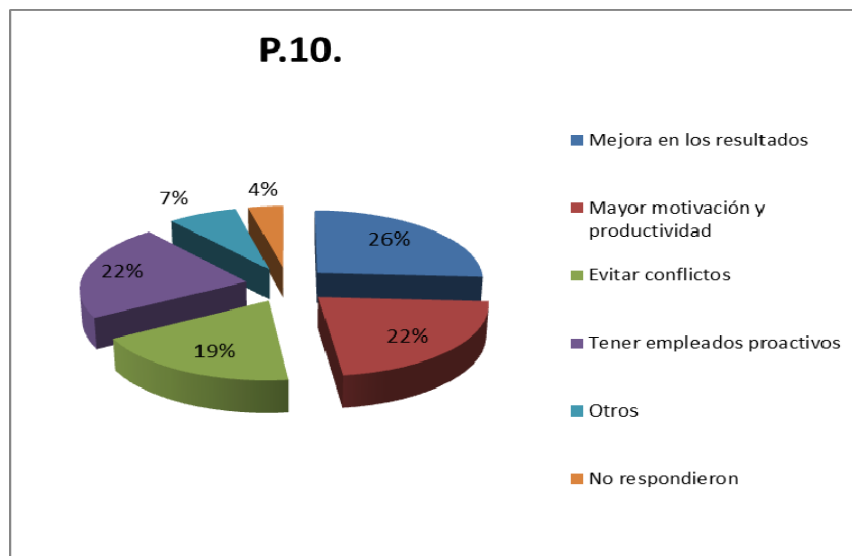
Según la Figura 17 se pudo afirmar que en un 90% las entidades financieras se preocupan porque exista un buen clima laboral en la empresa, ya que este es un elemento que tiene gran incidencia en la productividad y desempeño de los trabajadores, de esta manera, lograr objetivos financieros y mayor productividad y un 10% no respondió.

Tabla 23. La importancia de mantener un buen clima laboral

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|---|------------|-----------|-------------|
| Mejora en los resultados | 7 | | 26% |
| Mayor motivación y productividad | 6 | | 22% |
| Evitar conflictos | 5 | | 19% |
| Tener empleados proactivos | 6 | | 22% |
| Otros | 2 | | 7% |
| No respondieron | 1 | | 4% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 18. La importancia de mantener un buen clima laboral



Fuente: Autoras del proyecto.

A través de la Figura 18 se pudo observar que un 26% de las entidades financieras consideran que mantener un buen clima laboral ayuda a la mejora de los resultados de las mismas, ya que un empleado satisfecho y feliz rinde en su trabajo de una manera más efectiva que un empleado desmotivado; un 22% asegura que este factor ayuda a que exista una mayor motivación y productividad y ayuda a tener empleados proactivos, lo que se ve reflejado en calidad de los servicios prestados y por lo mismo, en los resultados de la empresa y el logro de sus objetivos; un 19% afirma que ayuda a evitar conflictos que pueden repercutir negativamente en el correcto desarrollo de los procesos; un 7% indican que de esta manera se trabaja bajo un ambiente sano y agradable y un 4% no respondieron.

4.1.3 Diagnóstico. De acuerdo a la información obtenida mediante la tabulación de las encuestas se pudo determinar que el tema del capital intelectual (Figura 1), a pesar de ser relativamente nuevo, es conocido a plenitud por parte de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander; quienes en un 90% son conscientes del grado de importancia que este posee como un activo fundamental generador de desarrollo, el cual, al ser coordinado con una buena gestión empresarial logra generar mayores resultados económicos sostenibles para el futuro y mejoras en los procesos operativos, creando mayor interés por la innovación, creatividad, aprendizaje y los conocimientos.

Igualmente, se distinguen gran parte de sus componentes (Figura 2), entre los más importantes el capital humano, organizacional y relacional; considerando en un 45% al capital humano como el elemento fundamental para el correcto funcionamiento y desarrollo de los procesos que se llevan a cabo por parte de las entidades financieras, motivo por el cual son muy cuidadosos con su personal desde el momento de su selección, conscientes de que estos son una fuente inagotable generadora de valor.

Así, el personal constituye su activo más valioso; mantenerlos satisfechos y ayudarlos a que logren un desarrollo personal y profesional es su principal preocupación, ya que un empleado feliz y motivado realiza con mayor eficiencia y eficacia sus funciones, prestando un servicio de calidad, atrayendo clientes, lo que se vería reflejado en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, aumento de su rentabilidad, productividad y calidad en sus servicios; para ello cuentan con herramientas y estrategias de motivación como incentivos remunerados, formación constante, ascensos, manuales de funciones, entre otros.

Por tal motivo, se buscan siempre potenciar sus capacidades para lo cual trabajan e implementan estrategias que ayuden a sus empleados a desarrollar y descubrir nuevas aptitudes y capacidades; para esto fomentan el trabajo en grupo con el ánimo de que su personal adquiera aspectos como el liderazgo, compromiso y la comunicación, brindándoles la oportunidad de desarrollar sus cualidades tanto a nivel personal como profesional, como lo expresa Follet⁵⁶: “El potencial individual, se mantiene así, como potencial, hasta que se expresa a través de la asociación grupal”

De esta manera se valora la complementariedad de cada uno de los trabajadores, reflejados en la consecución de los resultados deseados que benefician de manera directa a la empresa.

Sus clientes o usuarios conforman otro de los elementos fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa y el logro de sus objetivos, por lo cual siempre se preocupan por prestar un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas; además de estar pendientes a las exigencias de estos, a través de mecanismos como las encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias y páginas web que les permite mantener un contacto frecuente con sus usuarios. De allí, la importancia de mantener un buen clima laboral lleno de valores y principios que se vean reflejados en la atención a sus clientes.

4.2 DESCRIBIR LOS MÉTODOS UTILIZADOS PARA LA VALORACIÓN Y CONTABILIZACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL

4.2.1 Información Obtenida de las Encuestas Aplicadas a los Contadores Públicos

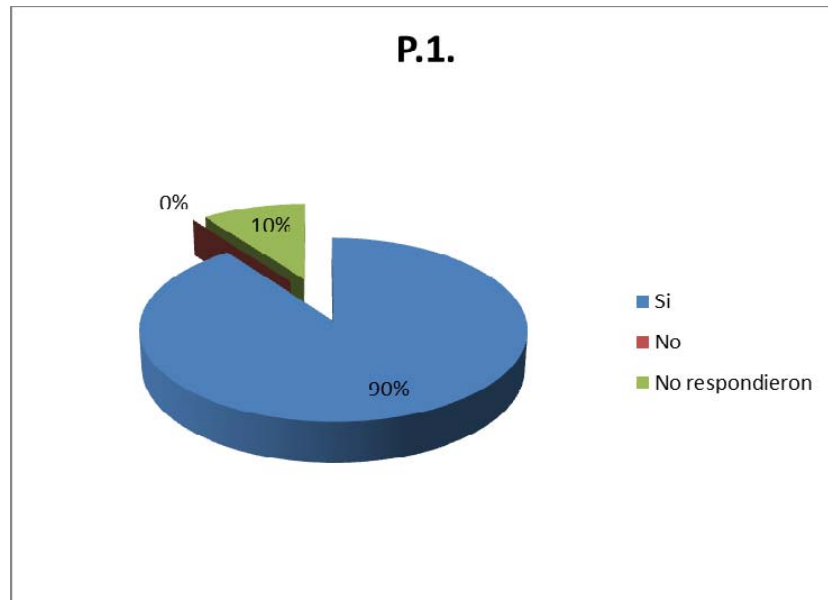
Tabla 24. Conocimiento que tienen los contadores públicos sobre el capital intelectual

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

⁵⁶ Óp. Cit. GARCIA. pág. 32.

Figura 19. Conocimiento que tienen los contadores públicos sobre el capital intelectual



Fuente: Autoras del proyecto.

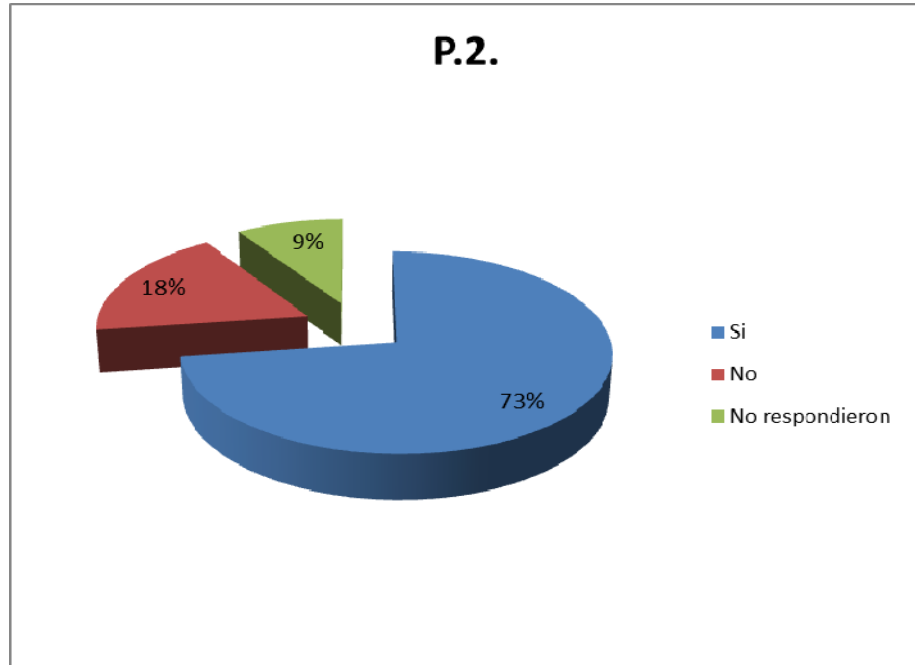
Según las encuestas realizadas a los contadores públicos de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander, muchos de los cuales diligenciaron la entrevista vía telefónica, ya que no residen en el municipio, para lo cual el gerente de cada entidad financiera se dispuso a realizar dicha llamada en presencia de las investigadoras, diligenciando la encuesta con la información que le suministraban en el momento (Figura 19). De acuerdo a eso, se observó que un 90% de los encuestados conocen sobre el tema del capital intelectual y la importancia que este posee para el buen desempeño de las empresas para llegar a ser más competitivas y eficientes, en cuanto a la prestación de sus servicios; por otra parte un 10% no respondió.

Tabla 25. Se cuenta con un instrumento de medición del capital intelectual

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 8 | 80% |
| No | 2 | 10% |
| No respondieron | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 20. Se cuenta con un instrumento de medición del capital intelectual



Fuente: Autoras del proyecto.

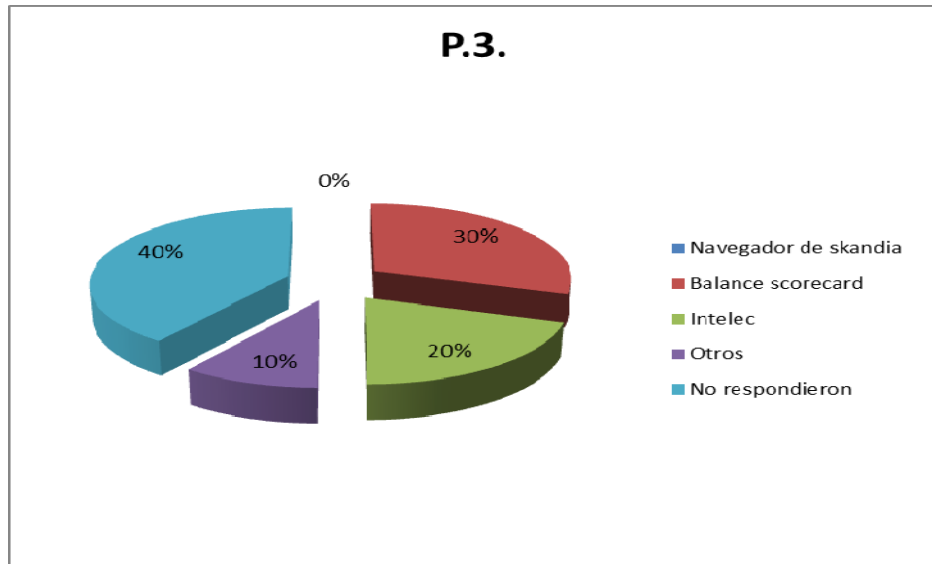
De acuerdo a la Figura 20 se pudo concluir que un 73% de las entidades financieras aplican un instrumento de medición del capital intelectual, dejando claro que este es un elemento importante para el desarrollo de una empresa en esta nueva época, donde todo gira en torno a la información; por lo tanto, es de vital importancia valorarlo de una manera acertada. Un 18% y un 9% no respondieron o afirmaron no tener un instrumento que permitiera medir adecuadamente el capital intelectual, lo cual se debe a la falta de interés o desconocimiento que tiene este tema para el buen desarrollo de las empresas.

Tabla 26. Modelo de medición que utilizan

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|-------------|
| Navegador de Skandia | 0 | 0% |
| Balance Scorecard | 3 | 30% |
| Intelec | 2 | 20% |
| Otros | 1 | 10% |
| No respondieron | 4 | 40% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 21. Modelo de medición que utilizan



Fuente: Autoras del proyecto.

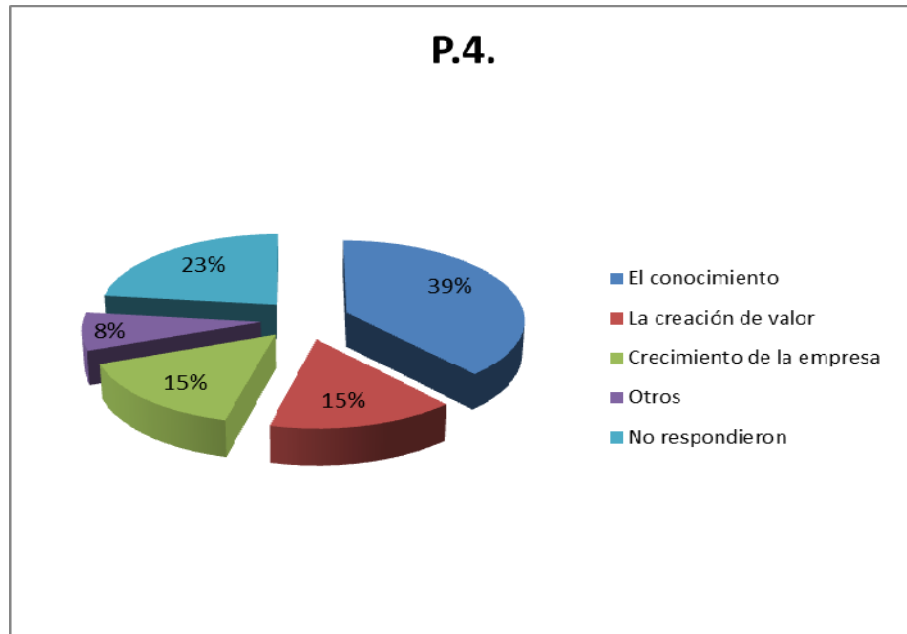
A través de la Figura 21 se pudo afirmar que un 30% de las entidades financieras utilizan el Balance Scorecard como mecanismo de medición del capital intelectual debido a que es de fácil aplicación y entendimiento por la manera en que agrupa la información en cuadros de mando; un 20% implementan el Modelo Intelec, ya que sus indicadores son de fácil identificación dentro de las empresas, lo que permite su aplicación de una manera acertada; un 40% afirman utilizar otros modelos de los cuales no tiene mayor conocimiento y un 10% no respondió.

Tabla 27. Factores que tienen en cuenta para la medición del capital intelectual

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|----------------------------------|------------|-----------|-------------|
| El conocimiento | 5 | | 39% |
| La creación de valor | 2 | | 15% |
| Crecimiento de la empresa | 2 | | 15% |
| Otros | 1 | | 8% |
| No respondieron | 3 | | 23% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 22. Factores que tienen en cuenta para la medición del capital intelectual



Fuente: Autoras del proyecto.

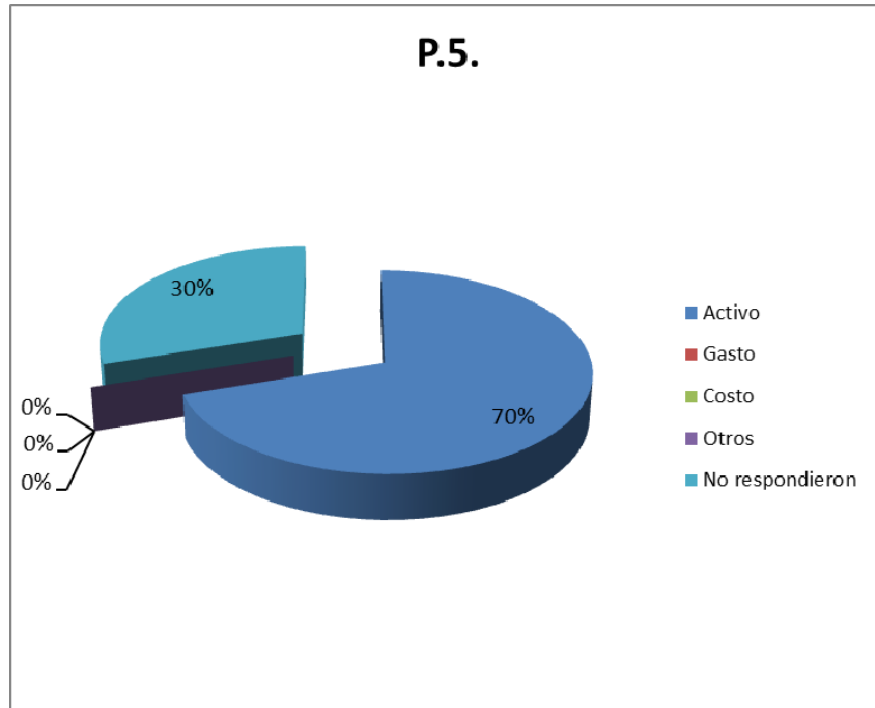
Según la Figura 22 se determinó que en un 39%, el conocimiento es el principal factor que se tiene en cuenta para la medición del capital intelectual, considerado como un recurso estratégico para las empresas; un 15% tienen en cuenta factores como el crecimiento de la empresa y la creación de valor de la misma; un 23% no respondieron ya que no cuentan con ningún instrumento de medición y un 8% indican que tienen en cuenta aspectos como las formaciones virtuales y las autoevaluaciones.

Tabla 28. Contabilizan el conocimiento como

| RESPUESTA | FRECUENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-----------|-------------|
| Activo | 7 | | 70% |
| Gasto | 0 | | 0% |
| Costo | 0 | | 0% |
| Otros | 0 | | 0% |
| No respondieron | 3 | | 30% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 23. Contabilizan el conocimiento como



Fuente: Autoras del proyecto.

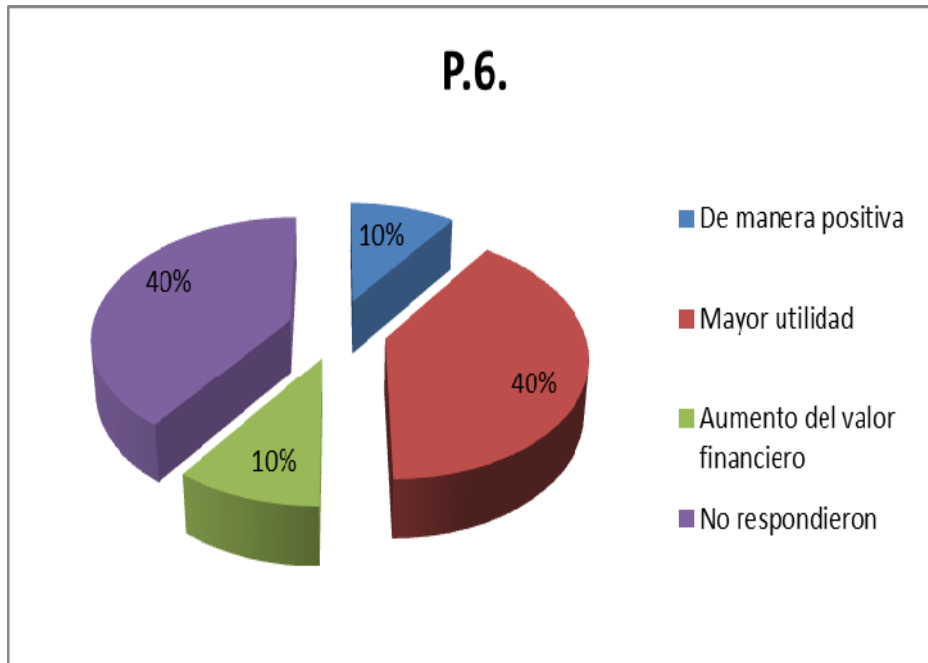
A través de la Figura 23 se pudo concluir que las entidades financieras contabilizan el conocimiento en un 70% como un activo intangible que les permite incrementar su valor en el mercado y sus resultados económicos, mientras que un 30% no respondió.

Tabla 29. Ese valor se ve reflejado

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------|------------|-------------|
| De manera positiva | 1 | 10% |
| Mayor utilidad | 4 | 40% |
| Aumento del valor financiero | 1 | 10% |
| No respondieron | 4 | 40% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Autoras del proyecto.

Figura 24. Ese valor se ve reflejado



Fuente: Autoras del proyecto.

De acuerdo a la Figura 24 se pudo afirmar que el valor de ese activo intangible se ve reflejado en un 40% en la obtención de mayores utilidades, más clientes y nuevas aperturas de oficinas, lo que beneficiaría la situación financiera de la empresa; un 10% afirma que este repercute de manera positiva y ayuda al aumento del valor financiero de la empresa, mientras que un 40% no respondió.

4.2.2 Análisis. De acuerdo a la información obtenida a través de las encuestas practicadas a las 10 entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander, se pudo constatar que existe una preocupación por parte de estas empresas para valorar y medir de una manera adecuada y acertada el capital intelectual, conscientes de la importancia que este posee en esta nueva era donde todo gira en torno al conocimiento, que es una fuente inagotable generadora de valor.

Po tal razón, cuentan con instrumentos de medición (Figura 20), que les permite valorar el capital intelectual, generando información integral; además de controlar y describir las fuentes que impulsaran la creación de valor en el futuro.

Entre estos instrumentos de medición utilizados se encontró con un 30%, el cuadro de mando integral (Balanced Scorecard), de Kaplan y Norton (1992)⁵⁷, este es uno de los

57 R, Niven, Paul. 2003. Cuadro de Mando Integral Paso a Paso. Barcelona. 2003. Ediciones Gestiones 2000 S.A. Pag.34.

primeros modelos que trata de aportar una visión integral de los sistemas de medición para la gestión, ingresando no solo aspectos financieros, sino aquellos que sin serlo (mercado, relación con los clientes y empleados, calidad, procesos internos, aprendizaje) generan la obtención de resultados económicos.

Dicho instrumento de medición permite a la empresa analizar sus resultados económicos y financieros y al mismo tiempo, estudiar su crecimiento y la oportunidad de establecer o generar más activos intangibles que le permiten crear más valor.

En el Balance Scorecard los componentes del capital intelectual son identificados, generando indicadores financieros y no financieros, que son reportados en cuadros y tablas. Se caracteriza por agrupar la información en índices y estos a su vez en tablas. Además de ser más entendibles al momento de exponer sus resultados en cuadros de mandos.

En un 20%, el modelo Intellect, Euroforum (1998)⁵⁸, en este modelo se da la identificación, selección y estructuración de la información perteneciente a los activos intangibles de la empresa que no son evaluados de una forma organizada por la misma, los cuales se agrupan de acuerdo a su naturaleza en tres bloques pertenecientes al capital humano, estructural y relacional; estos activos se evalúan y se miden de acuerdo a una serie de indicadores presentes y futuros que son elegidos por cada empresa según sus estrategias y objetivos organizacionales. Este modelo ofrece a las empresas información idónea y verídica para la toma de decisiones y otorgar conocimientos sobre el verdadero valor de la empresa, sus capacidades para generar estrategias sostenibles, mejoras en los resultados y un crecimiento a largo plazo. Estos métodos son los más conocidos y utilizados por las entidades financieras, ya que son de fácil desarrollo e implementación, son herramientas de gestión que les ha permitido obtener información clara, concisa y necesaria para guiar las metas de la empresa y generar valor futuro.

Sin embargo, a pesar de estar conscientes del papel tan importante que juega el capital intelectual en la generación de valor, algunas entidades financieras no implementan un mecanismo de valoración que les permita acercarse al verdadero valor de la empresa, apoyándose de esta manera en información poco verídica para la toma de decisiones, mostrando información herrada a sus inversionistas y clientes.

4.3 PROPONER UN MÉTODO DE MEDICIÓN ADECUADO QUE PERMITA VALORAR Y CUANTIFICAR DE UNA MANERA ACERTADA EL CAPITAL INTELECTUAL DENTRO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

La mayor preocupación que existe hoy en día es buscar una manera de valorar adecuadamente el capital intelectual para mejorar la gestión, siendo conscientes que los activos intangibles o activos invisibles constituyen hoy en día el elemento diferenciador de

58 Barcelo Llauger, María. 2001. Hacia una Economía del Conocimiento. Madrid. 2001-Esic-Editorial. Pág. 174.

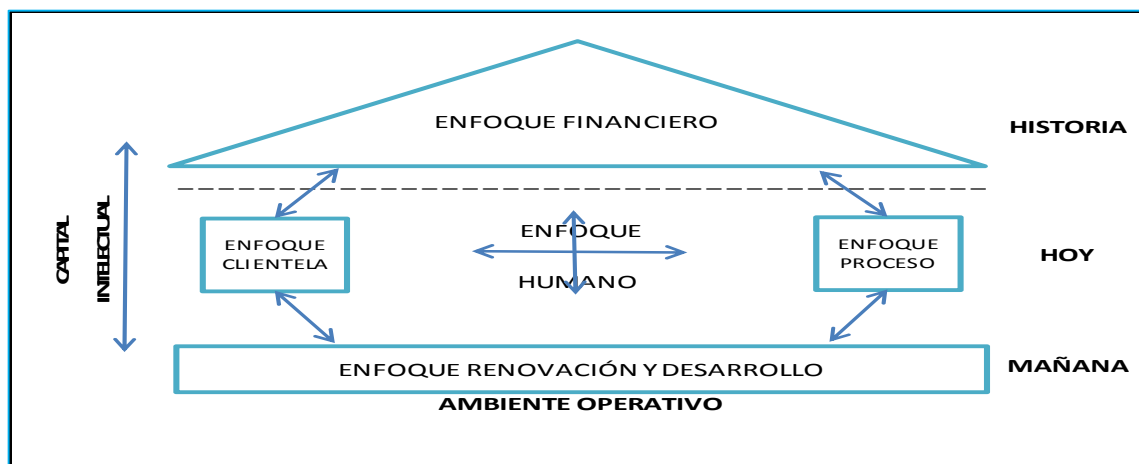
la competitividad entre las empresas y la probabilidad de éxito que estas tengan en el futuro.

Para ello, implementan instrumentos y herramientas que permitan darle un tratamiento apropiado a esos activos sin subestimar su valor, tal como lo expresan: Edvinsson y Malone⁵⁹: “Una compañía es como un árbol. Hay una parte que es visible, los frutos y otra parte que es oculta, las raíces. Si solamente te preocupas por recoger los frutos el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, las raíces deben estar sanas y nutridas. Esto es válido para las empresas si solo te preocupas por los resultados financieros e ignoramos los valores escondidos, la empresa no sobrevivirá en el largo plazo.”

Teniendo en cuenta el grado de importancia que las entidades financieras le dan al capital intelectual dentro de sus procesos y conscientes de que en su mayoría aplican un instrumento de medición que les ha permitido obtener excelentes resultados y ser más competitivas en el mercado, generando mayor valor; cabe resaltar que no todas aplican estos modelos de medición.

Por ello, se recomienda la aplicación de los métodos de medición pertenecientes al grupo de cuadro integral, entre los cuales se encuentran el Balanced Scorecard, Kaplan y Norton (1992) y Skandia Navigator de Edvinsson y Malone (1997), por ser de fácil aplicación, desarrollo y otorgar mayor entendimiento al momento de estudiar los resultados, por lo cual se hacen asequibles a cualquier empresa. De acuerdo a esto, se sugiere la implementación del modelo Skandia Navigator,

Figura 25. Modelo Skandia Navigator



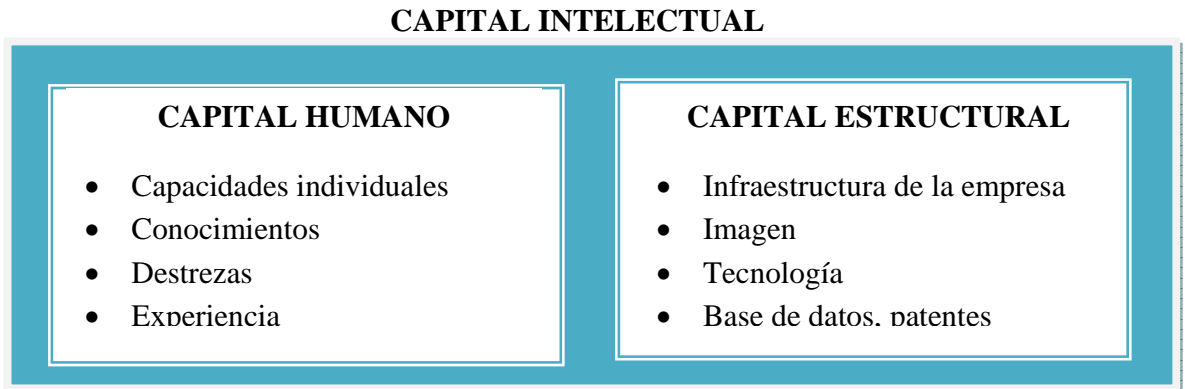
Fuente. Pérez Soto, José Manuel. El capital intelectual p. 97. Elaboración propia

⁵⁹ EDVINSSON, Op. Cit. . pág. 12.

Este modelo es una de las herramientas más completas en cuanto a la medición del capital intelectual, debido a que intenta vincular los indicadores del capital intelectual con los resultados financieros y económicos de la empresa, mediante un cuadro de mando integral.

Este modelo clasifica el capital intelectual en capital humano y capital estructural, así:

Cuadro 1. Clasificación del Capital Intelectual



Fuente. Edvinsson y Malone⁶⁰. El capital intelectual, 1997, Elaboración propia

A su vez el capital estructural se subdivide en capital organizacional y capital clientela:

Cuadro 2. Clasificación del Capital Estructural

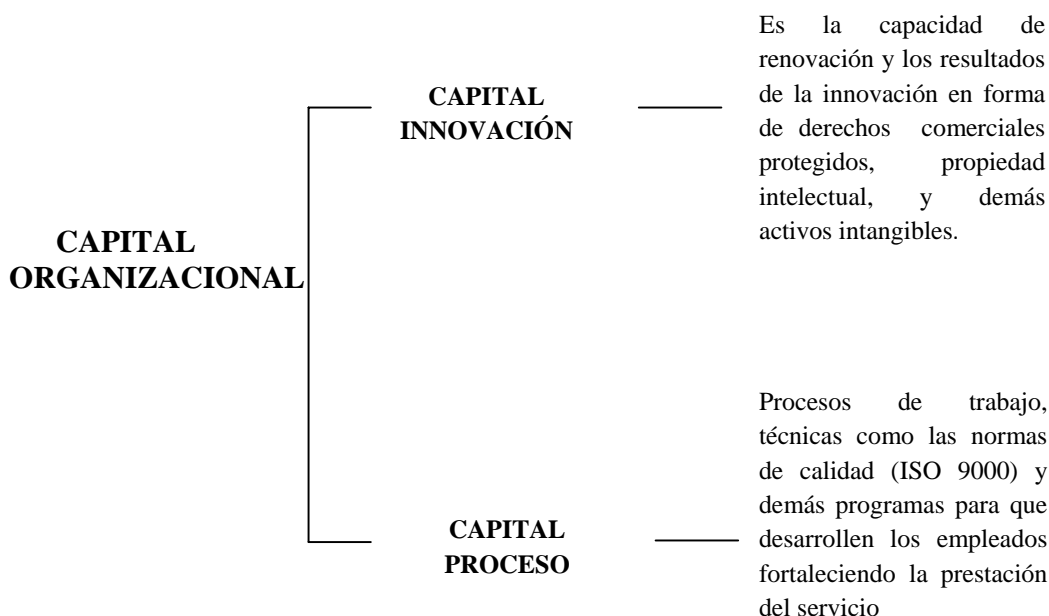


Fuente. Edvinsson y Malone⁶¹. El capital intelectual, 1997, Elaboración propia

60 Op. Cit. EDVINSSON. MALONE. pág. 40.

61 Ibíd. pág. 40.

Cuadro 3. Clasificación del Capital Organizacional



Fuente. Edvinsson y Malone⁶². El capital intelectual, 1997, Elaboración propia

Según Edvinsson y Malone.⁶³, el modelo se compone de cinco áreas de enfoque: *Enfoque financiero*: representa la parte superior de la casa, el cual reúne el pasado de la empresa en un momento específico (balance general). Los elementos que componen este enfoque son:

Datos Financieros en Bruto. En esta parte del enfoque financiero se encuentran las notas (pie de páginas) o evaluaciones, las cuales son bastante subjetivas. Algunos ejemplos de lo que se puede encontrar en esta son boletines de prensa, evaluaciones de rendimiento de las divisiones, evaluaciones por analistas, etc. La información que se revelan en estas notas es de gran importancia, pues en ciertas ocasiones pueden tener influencia en el valor en libros de la empresa por la relevancia de las mismas y de las cuales no se pueden contabilizar.

Capitalización financiera. Este enfoque se centra en investigar y filtrar, de traducir y medir toda la información en bruto. Es aquí donde nace la nueva medida para el Capital Intelectual, es decir, de aquí surgen los índices e indicadores que harán posible la medición de este valioso intangible. Estas medidas deberán estar muy bien pensadas para poder reflejar los activos que verdaderamente den valor a la compañía. La compañía Skandia logró captar veinte indicadores al evaluar minuciosamente las divisiones financieras de su propia empresa.

⁶² *Ibíd.* pág. 40.

⁶³ *Ibíd.* pág. 19.

Tabla 30. Indicadores del Enfoque Financiero

| |
|--|
| Activos fijos (\$) |
| Activos fijos/empleados (\$) |
| Ingreso/empleado(\$) |
| Ingreso/ activos administrativos (\$) |
| Ingresos por primas(\$) |
| Ingresos/primas provenientes de nuevos negocios. (\$) |
| Facturación/empleado (\$) |
| Tiempo del cliente/atención del empleado (\$) |
| Resultado de seguro/empleado (\$) |
| Proporción de pérdidas en comparación con promedio del mercado (\$) |
| Rendimiento directo (\$) |
| Ingreso de operación neto (\$) |
| Valor de mercado (\$) |
| Valor de mercado/empleado (\$) |
| Utilidad neta/valor neto de activos (\$) |
| Rendimiento sobre el valor resultante del gasto en un nuevo negocio. (\$) |
| Valor agregado/empleados (\$) |
| Gasto en información/gasto administrativo (\$) |
| Valor agregado/empleados en informática (\$) |
| Inversiones en informática (\$) |

Fuente. Viloría, Nevado, López⁶⁴. Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

Documentación financiera. Incluye información de estados de pérdidas y ganancias trimestrales y anuales, balances generales, formularios de impuestos y auditorías

Enfoque clientela y proceso: estos integran las paredes de la casa, en ellos se encuentran los procesos que actualmente desarrolla la empresa orientados hacia el activo intangible. En la actualidad el enfoque clientela es difícil de calcular debido a que las empresas no llevan un control de la relación que se tiene con sus clientes, por otra parte, el enfoque proceso es diferente del anterior por lo que las empresas deben llevar una evaluación precisa de todos los medios necesarios para lograr su producto final.

Tipo de cliente:

¿Cuál es el perfil del cliente típico para el producto de la compañía?

¿Qué potencial tienen esos clientes para consumidores de futuros productos y servicios de la empresa?

Duración del cliente:

¿Cuál es el índice de rotación de la actual base de clientela?

¿Cuál es el tiempo medio durante el cual un cliente ha venido comprando lealmente a la empresa?

⁶⁴ Viloría Martínez, Gonzalo. Nevado Peña, Domingo. López Ruiz, Víctor Raúl. 2008. Medición y Valoración del Capital Intelectual. Pag.53.

- ¿Cómo se comparan esos dos indicadores con el promedio para la industria?
- ¿Es la compañía la única proveedora de esos productos?

Papel del cliente:

- ¿Cuál es el papel del cliente en el diseño del producto, manufactura, entrega o servicio?
- ¿Cuál es el valor agregado por esa participación o colaboración?
- ¿Qué programas se han instalado para sus proveedores, distribuidores y minoristas?

Apoyo al cliente:

- ¿Qué programas se han instalado para asegurar el más alto nivel de satisfacción y existo del cliente? ¿Qué valor tiene?
- ¿Cómo está organizado el resto de la empresa para satisfacer el servicio al cliente?

Existo con el cliente:

- ¿Cuáles son los niveles de éxito con el cliente según medidas como índices de compras anuales, clientes que tienen quejas y los que no las tienen, clientes nuevos y viejos, sexo, ingreso, profesión, nacionalidad y edad?

A continuación se mostraran los índices necesarios para calcular numéricamente este enfoque:

Tabla 31. Indicadores del Enfoque Clientela

| Participación del mercado (%) |
|--|
| Numero de cuotas de clientes actuales (#) |
| Número de clientes perdidos (#) |
| Accesibilidad por teléfono (%) |
| Ventas anuales/clientes (\$) |
| Duración media de la relación con el cliente (#) |
| Calificación cliente (#) |
| Visitas del cliente a la compañía (#) |
| Días dedicados a visitar a los clientes (#) |
| Clientes/empleados (#) |
| Tiempo medio entre contacto con cliente y venta (#) |
| Satisfacción del cliente (%) |
| Puntos de ventas (#) |
| Frecuencia de repetición sobre compras de clientes (#). |
| Inversión en informática (\$) |
| Gasto de apoyo/cliente (\$) |
| Gasto en servicio/cliente/año (\$) |
| Empleados dedicados a la atención (#) |
| Rentabilidad por cliente (\$) |

Fuente. Viloría, Nevado, López⁶⁵.Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

65 Op. Cit. Viloría, Nevado, López. Pag.53.

Enfoque proceso: los índices de proceso utilizados por este modelo son los siguientes:

Tabla 32. Indicadores del Enfoque Proceso

| |
|--|
| Gastos administrativos/activos manejados (\$) |
| Gastos administrativos/ingresos totales (%) |
| Costo por error administrativo/ingreso administrativo (%) |
| Tasa de productividad en relación a la industria (%) |
| Rendimiento total comparado con el año anterior (%) |
| Contratos registrados sin errores (#) |
| Computadores personales/empleados (#) |
| Gasto administrativo/empleado (\$) |
| Gasto en tecnología informática/empleado (\$) |
| Gasto en tecnología informática e investigación/gasto administrativo (\$) |
| Personal de tecnología informática/personal total (%) |
| Gasto administrativo/total primas (%) |
| Capacidad de tecnología informática (#) |
| Inversión de tecnología informática (#) |
| Empleados que trabajan en su casa/total de empleados (%) |
| Competencia de los empleados en tecnología informática (#) |

Fuente. Viloría, Nevado, López⁶⁶. Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

Enfoque renovación y desarrollo: son los cimientos de la casa, en donde todos los elementos que lo integran son necesarios para mantener a la organización en un futuro; por ejemplo, las capacitaciones constantes a los empleados, desarrollo de nuevos productos y mercados en los que opera la organización; por otro lado se ve reflejado como se va abandonando el pasado mediante la rotación de productos y actualización de tecnología, entre otros.

Tabla 33. Indicadores del Enfoque Renovación y Desarrollo

| |
|--|
| Gasto en desarrollo de competencias/empleados (\$) |
| Índice de empleados satisfechos (#) |
| Gasto de marketing/cliente (\$) |
| Gasto de marketing/activos manejados (\$) |
| Participación en horas de “método y tecnología” (%) |
| Participación en horas de formación (%) |
| Participación en horas de desarrollo (%) |
| Gasto en entrenamiento o capacitación/empleado (%) |
| Gasto tecnología informática/gasto administrativo (%) |
| Gasto en formación/empleado (\$) |
| Gasto en formación/gasto administrativo (%) |
| Margen proveniente de nuevos lanzamientos (%) |

66 *Ibíd.* Pag.54.

Aumento en margen neto (%)
Gasto de desarrollo negocio/gasto administrativo (%)
Proporción de empleados menores de 40 años (%)
Gasto en tecnología informática para desarrollo/gasto en tecnología informática (%)
Gasto en tecnología informática para formación/gasto en tecnología informática (%)
Recursos humanos/recursos totales (%)

Fuente. Viloría, Nevado, López⁶⁷. Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

Enfoque humano: se localiza en el centro de la casa, pues se puede decir que este es el corazón de la organización, representa los recursos que no son propiedad de la empresa y que se van todos los días a sus casas. Gracias a ellos, la organización cuenta con un valor agregado, pues simboliza la capacidad e inteligencia que otorgan y aplican a la entidad lo cual hace la diferencia ante su competencia.

Tabla 34. Indicadores del Enfoque Humano

Índice de liderazgo (%)
Índice de motivación (%)
Índice de empleados con responsabilidades (#)
Número de empleados (#)
Número de empleados/número de empleados en alianzas (%)
Rotación de empleados (%)
Promedio de años de servicio en la empresa (#)
Numero de directivos (#)
Número de mujeres directivas (#)
Gastos de formación/empleados (#)
Promedio de edad de los empleados (#)
Proporción de empleados menores de 40 años (%)
Tiempo de formación (días/años) (#)

Fuente. Viloría, Nevado, López⁶⁸. Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

Finalmente, como se puede ver son muchas las medidas que se deben tener en cuenta pero los indicadores serán seleccionados de acuerdo a cada empresa, se elegirán aquellos que sean más representativos y ayuden a calcular su activo intangible.

Para esto, el Modelo Skandia propone una ecuación que permite medir dicho capital intelectual:

$$\text{Capital organizativo} = i * C$$

$$i = (n/x)$$

Dónde:

C= valor del capital intelectual en unidades monetarias

67Ibíd. Pag.55.

68 Ibíd. Pag.55.

I= es el coeficiente de eficiencia con que la organización está utilizando dicho capital.
 N= es igual a la suma de los valores decimales de los nueve índices de eficiencia propuestos por estos autores.
 X= es el número de esos índices.

Para poner en práctica esta ecuación se debe tener en cuenta que en este modelo se manejan tres clases de medidas: las expresadas en cantidades de pesos o dólares, los porcentajes y las numéricas. Los datos numéricos son datos en bruto destinados a ser comparados con otros de su misma especie para producir una razón aritmética (%), o para ser transformados en dinero (\$). Por lo que solamente se tomaron dos clases para la ecuación los índices expresados en dinero destinados a calcular el valor del capital intelectual y los expresados aritméticamente para calcular el coeficiente de eficiencia. Para calcular el valor del capital intelectual es necesario seleccionar los indicadores más representativos de los cinco enfoques, después se prosigue a eliminar los que se repiten a lo cual quedaran 21 indicadores destinados al cálculo de este valor: Esta lista contiene grupos temáticos. El primer grupo (1-4) recalca el desarrollo de nuevos negocios, el segundo (5-7) la inversión en tecnologías de la información (TI), seguido del desarrollo de la clientela (8-11), de los empleados (12-17) y de sociedades (18-19), y finalmente marcas y propiedad intelectual (20-21).

Tabla 35. Indicadores para Calcular el Capital Intelectual

| Ingresos resultantes de operaciones de nuevos negocios (nuevos programas/servicios) |
|--|
| Inversión en desarrollo de nuevos mercados |
| Inversión en desarrollo del sector |
| Inversión en desarrollo de nuevos canales |
| Inversión en tecnología informática para ventas, servicio y apoyo |
| Inversión en tecnología informática para administración |
| Variación en la inversión de tecnología informática |
| Inversión en apoyo de clientes |
| Inversión en servicio a clientes |
| Inversión en formación de clientes |
| Gastos en clientes no relacionados con productos |
| Inversión en desarrollo de competencias de los empleados |
| Inversión en apoyo y formación de empleados para nuevos productos |
| Formación especial para empleados sin base en la empresa |
| Inversión especial en formación, comunicación y apoyo para empleados con contrato indefinido de tiempo completo |
| Programas especiales de formación y apoyo para empleados temporales de tiempo completo |
| Inversión en desarrollo de sociedades y operaciones conjuntas |
| Actualización de sistemas de intercambio electrónico de datos |
| Inversión en identificación de marca (logo/nombre) |

Inversión en patentes nuevas, copyright

Fuente. Vilorio, Nevado, López⁶⁹. Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

Para calcular el coeficiente de eficiencia se deben tomar únicamente los porcentajes y proporciones, los índices, eliminando otra vez las redundancias y aplicando algunos juicios subjetivos:

Tabla 36. Indicadores para Calcular el Coeficiente de Eficiencia

| |
|---|
| Cuota de mercado (%) |
| Índice de satisfacción de clientes (%) |
| Índice de liderazgo (%) |
| Índice de motivación (%) |
| Índice de recurso humano/recursos totales (%) |
| Índice de horas de formación (%) |
| Rendimiento/mera de calidad (%) |
| Retención de empleados (%) |
| Eficiencia administrativa/ingresos (recíproco de errores administrativos/ingresos) (%) |

Fuente. Vilorio, Nevado, López⁷⁰. Medición y Valoración del Capital Intelectual, Elaboración propia

Este es un modelo muy completo, desarrollado y de fácil aplicación debido entre otras razones a que establece unos indicadores específicos con el objeto de mantener una estructura en cada uno de los enfoques, por lo que no se permite la creación o incorporación de nuevos indicadores que no sean viables para calcular el valor del capital intelectual de una manera acertada y verídica, ya que esta información será de vital importancia para la toma de decisiones y la creación de nuevas estrategias que permitan la creación de valor para la empresa, otorgándole mayores ventajas competitivas que de alguna manera u otra le ayudaran a la empresa a subsistir a lo largo del tiempo en un ambiente cambiante y globalizado.

Este modelo permite la incorporación de información de acuerdo a las características de cada índice y les otorga un patrón de medida, lo que hace más fácil su utilización al momento de querer determinar el valor del capital intelectual, ofreciendo además para esto una ecuación matemática que integra cada uno de estos indicadores correspondientes al tema estudiado; esta fórmula al ser desarrollada entrega como resultado el valor correspondiente al capital intelectual organizativo de la empresa lo que hace más objetiva dicha medición, además de determinar el coeficiente de eficiencia que señala como está siendo utilizado ese capital por la empresa a diferencia de otros modelos que no poseen este tipo de herramientas y no son tan completos por consiguiente, no proceden en su desarrollo con exactitud.

69 *Ibíd.* Pag.56.

70 *Ibíd.* Pag.57.

Así mismo, este método nos muestra que una empresa es la interacción de muchas partes donde una no funciona sin la otra, todos forman parte de un conjunto como lo menciona Bertalanffy en su teoría de sistemas⁷¹: “Los sistemas existen dentro de sistemas y cada sistema existe dentro de otro más grande, las funciones de un sistema dependen de su estructura.”

De este modo, por muy fuerte o sólida que sea la empresa en uno o dos componentes si es débil en el tercero, la empresa no tendrá la capacidad para convertir el capital intelectual en valor corporativo.

Además, debido a su modalidad de navegación permite conocer a la empresa como se encuentra actualmente y hacia dónde se dirige, como avanza durante ese proceso en materia de finanzas, tecnología y gestión, analizando dicho avance; permitiéndoles saber si cumplen o cumplirán con sus objetivos organizacionales, detectar debilidades y fortalezas; de igual manera, crear medidas de corrección que los ayude a ser más competitivos en su mercado.

71 Op. Cit. TEORÍA Y MÉTODOS, EDUCATIVOS. Pag.31.

5. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente estudio se pudo realizar un diagnóstico sobre el grado de importancia que tiene el capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander; destacando que en su mayoría conocen y valoran de una manera adecuada el capital intelectual dentro de sus empresas, conscientes que en la actualidad toda gira en torno al conocimiento, la tecnología y la información; sobre todo que el valor de una empresa ya no se encuentra en su estructura, maquinaria o productos sino en sus empleados, la calidad de sus procesos, servicios, y la fidelidad de sus clientes.

Se realizó una descripción y análisis acerca de los métodos de medición utilizados debido que a pesar de ser activos de difícil cuantificación, las entidades financieras cuentan con instrumentos de valoración que les han permitido calcular de una manera acertada y objetiva el capital intelectual en sus empresas, sobre todo medir el nivel de eficiencia con que se utiliza este capital para el logro de los objetivos, para esto se destacaron El Balanced Scorecard y El Intelect, conscientes que es de vital importancia la determinación de dicho valor para generar información confiable e integral para la toma de decisiones; de igual manera para definir estrategias que le permita entrar en un proceso de mejorar continua y aumento de sus resultados financieros.

Se propuso un método de medición adecuado que permite valorar y cuantificar, de una manera acertada, el capital intelectual dentro de las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar estudiando la importancia y la influencia que tiene el capital intelectual en la empresa con el objeto de profundizar y aclarar más aspectos importantes acerca de este tema que les permitan darle un mejor tratamiento y utilización, creando así más valor.

A las entidades financieras se les sugiere continuar ejecutando los diferentes modelos de medición conocidos, con el fin de aumentar su valor y desarrollarlo de una mejor manera que les permita a la empresa tener mayores beneficios.

Asimismo, se propone la implementación del modelo de medición Skandia Navigator debido a que es un instrumento que permite determinar de una manera clara, precisa y fácil el valor del capital intelectual, ya que cuenta con unos índices establecidos que harán que el manejo de la información sea más práctica; del mismo modo cuenta con una fórmula matemática que arrojará un valor confiable acerca del capital intelectual y el grado de eficiencia con que este es utilizado en los procesos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACIÓN CATALANA DE CONTABILIDAD Y DIRECCIÓN, Comisión de Contabilidad de Gestión. 2010. Manual de Control de Gestión. Barcelona : Bresca Editorial S.L, 2010. pág. 267.

BARCELO, Maria. 2001. Hacia una Economía del Conocimiento. Madrid : Esic Editorial, 2001. pág. 77.

BARRÉ, Lluís. 1993. Curso de Introducción a la Economía. Barcelona : Labor S.A. Escolles Pies, 1993. págs. 119 - 121.

CARRION, Juan. Madrid. Estrategia: de la Visión a la Acción. s.l. : Esic Editorial, Madrid. pág. 145.

COLOMBIA, Congreso de la república. Decreto 2650 de 1993 . Por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para Comerciantes.

CUENCA Ángel, SALT Julia. 2005. Automática Industrial y Control. s.l. : UPV (Universidad Politécnica de Valencia), 2005. pág. 24.

DAVIDOW, William. The Virtual Corporation.

DURAN Sarmiento, Mauricio y PEÑALOZA Mendoza, Sergio. 2009. VALORACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL PARA LA EMPRESA HORIZONTE EMPLEO LTDA. Ocaña, Norte de Santander : UFPSO, 2009.

EDVINSSON Leif, MALONE Michael S. El Capital Intelectual, como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. pág. 2.

GARCÍA Parra, M, SIMO, P y J.M, SALLAN. 2006. La Evolución Del Capital Intelectual Y Las Nuevas, España : Editorial Intangible Capital, 2006, Vol. 2. 1697-9818.

GONZALES Pere, TURMO Julio, VILLARONGA Eulalia. 2006. La Valoración Inmobiliaria, teoría y Práctica. España : Wolters Kluwer S.A., 2006. pág. 54.

GONZALEZ Suarez, Catalina Marcela. 2010. Valoración económica del Capital Intelectual de la Empresa INSPECTROL Limitada en la Ciudad de Orito Putumayo. Ocaña, Norte de Santander : UFPSO, 2010.

H. DAVENPORT, Thomas y PRUSAK, Laurence. 2001. Conocimiento en Acción. EE.UU : Pearson Educación, 2001.

HELLRIEGEL Slocum, Comportamiento Organizacional, Cengage Learning Editores, 2009, pag. 271.

JÁCOME Reyes, Rocio Johana y PÉREZ Casadiegos, María Del Pilar. 2008. Valoración económica del Capital Intelectual para la Incorporación en los Estados Financieros en Almacenes Timaná S.A del Municipio de Ocaña, Norte de Santander. Ocaña : UFPSO, 2008.

LINARES Maria, MONTAÑANA Antoni, NAVARRO Elena. 2001. Economía y Organización de Empresas Constructoras. s.l. : Editorial de la UPSB (Universidad Politécnica de Valencia), 2001. pág. 181.

MAGRO, Vicente. Tratado Practico de Propiedad Intelectual. s.l. : Derecho. pág. 16.

MANQUEDA Javier, LLAGUNO José. 1995. Marketing Estratégico para Empresas de Servicios. Madrid : Ediciones Diaz de Santos S.A., 1995. pág. 77.

OLAYA Escobar, Erika Sofía. 2012. Identificación De Capacidades De Una Organización Para El Desarrollo De Proyectos Sensibles Al Riesgo Mediante El Despliegue De Función Calida Apoyado Con Técnicas Difusas, Medellín : Revista Ciencias Estrategicas, 2012, Vol. 20. 1794-8547.

PERALTA, Gilberto. De la Filosofía de la Calidad al Sistema de Mejora Continua. México D.F. : Panorama Editorial. pág. 112.

PHILIP Kloter, LANE Kevin K. 2006. Direccion de Marketing. México : Pearson Educación, 2006. pág. 151.

RICOSSA, Sergio. 2007. Diccionario de Economía México. México : Siglo XXI de Editores S.A. de C.V., 2007. pág. 298.

RODRIGUEZ, Carlos. 199. El Nuevo Escenaro:La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas. México : ITESO(Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente), 199. pág. 22.

WRISTON. 1992. The Twilihgt of Sovereignly. s.l. : Scribner"s, 1992.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 42 de 1993. Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos. Disponible en: http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1993/ley_42_1993.php.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 43 de 1990. por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones". Disponible en: http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Leyes/1990/ley_43_1990.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 80 de 1993 (octubre 28). Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0087_1993.html.

DOUGHERTY James, PEALTZGRAFF Robert. 1993. Teorías en Pugnas en las relaciones Internacionales. <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/TeoriaPugna-RelacionesI/> . [En línea] 26 de 01 de 1993. [Citado el: 27 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/TeoriaPugna-RelacionesI/03.pdf>. 482.

GALEANO, Mery. 2007. arearh.com. Teoria de Competencias. [En línea] Gestión Humana Basada en Competencias, 2007. [Citado el: 26 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://www.arearh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm>.

GARCIA, Concepción. Teoria de la Administración. [En línea] [Citado el: 22 de 08 de 2013.] Disponible en: http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECON%20MICAS/CARRERA%20DE%20CONTABILIDAD%20Y%20AUDITOR%20DA/03/Administraci%C3%B3n%20I/CONCEPCI%C3%93N%20GARC%20DA_TEORIA%20DE%20ADMINISTRACION.PDF. 6.

GARRIDO Martinez, Maria Del Rocio y MORENO Rangel, Carol. 2009. Instituto Politécnico Nacional. La Globalización de los Mercados y el Comercio Internacional “Capital Intelectual” . [En línea] Marzo de 2009. [Citado el: 21 de Noviembre de 2013.] Disponible en: <http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/3465/1/CP2009T737e.pdf>.

JARAMILLO, Milagros. www.umc.edu.ve. Enfonque del Comportamiento en la Administración. [En línea] Disponible en:

<http://www.umc.edu.ve/umc/opsu/contenidos/milagros/Unidades/Unidad%20VI/Guia/Guia.pdf>. 4.

MICROSOFT. 2011. microsoft.com. Pymes y Autónomos . [En línea] Artículos y Recursos Empresariales , 30 de 06 de 2011. [Citado el: 26 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://www.microsoft.com/business/es-es/content/paginas/article.aspx?cbcid=266>.

NORMAS INTERNACIONALES, de Contabilidad. 1998. Normas Internacionales. Nic 38. [En línea] 1998. [Citado el: 26 de 08 de 2013.] Disponible en: <http://www.ifrs.org/IFRSs/Documents/Spanish%20IAS%20and%20IFRSs%20PDFs%202012/IAS%2038.pdf>.

TEORÍA Y MÉTODOS, EDUCATIVOS. 2013. EcuRed. Conocimiento de todos y para todos. [En línea] 28 de 08 de 2013. [Citado el: 17 de 08 de 2013.] Disponible en: http://www.ecured.cu/index.php/Teor%C3%ADa_de_Sistemas.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA, DE TAMAULIPAS. 2009. La Teoría del Capital Humano y las Competencias en la Educación. [En línea] 2009. Disponible en: <http://www.turevista.uat.edu.mx/ANO%206%20NUMERO%2022/modelo-humano.htm>.

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta dirigida al gerente

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA**



ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE

Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar el grado de importancia que tiene el capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

Nombre de la empresa: _____

Cargo de la persona que diligencia el cuestionario: _____

Fecha: _____

1. El Capital Intelectual Comprende el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro ¿conoce usted sobre el Capital Intelectual?

SI ____

NO ____

2. ¿Qué componentes del capital intelectual identifica en su empresa?

a. __ Capital humano

b. __ Capital relacional

c. __ Capital organizacional

d. __ Otro Cuáles _____

3. El capital humano son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la organización. ¿en su empresa existe una preocupación para potenciar estas capacidades?

SI ____

NO ____

4. ¿Si su respuesta anterior es positiva indique a través de que ven potenciadas esas capacidades?

a. __ Incentivos remunerados

b. __ Formación constante

c. __ Ascensos

d. __ Otros Cuáles _____

5. ¿En la empresa las experiencias negativas o positivas son utilizadas como?

a. __ Fuente de aprendizaje

b. __ Mejoras en los procesos

c. __ Reestructuración de políticas

d. __ Otros Cuáles _____

6. El capital relacional está integrado por los clientes y proveedores que forman parte de las relaciones que la organización mantiene con el exterior. ¿En su empresa se le da importancia al capital relacional a través de?
- a. Descuentos
 - b. Facilidad de pago
 - c. Calidad en los servicios y/o productos prestados
 - d. Garantías
 - e. Otros Cuáles _____
7. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que ofrecen?
- a. Encuestas
 - b. Entrevistas
 - c. Buzón de sugerencias
 - d. Otros Cuáles _____
8. El capital estructural incluye factores como calidad y alcance de los sistemas de información, imagen de la empresa, base de datos patentada, conceptos organizacionales y documentación. ¿Esta empresa se preocupa por invertir en herramientas para que los empleados aumenten su eficiencia en el trabajo?
- a. Tecnología de vanguardia
 - b. Mantenimiento
 - c. Sistemas de comunicación
 - d. Otros Cuáles _____

Anexo B. Formato de encuesta dirigida al jefe de recursos humanos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CONTADURÍA PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar el grado de importancia que tiene el capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander

Nombre de la empresa: _____

Cargo de la persona que diligencia el cuestionario: _____

Fecha: _____

1. ¿Al momento de contratar personal, qué capacidades buscan en las personas?

a. Que cumpla con el perfil del puesto

b. Conocimientos

c. Aspiraciones salariales

d. Deseo de trabajar

e. Otros Cuales _____

2. ¿En la empresa existen manuales de descripción de puestos de trabajo?

SI

NO

3. ¿Se fomenta el trabajo en grupo?

SI

NO

4. ¿Se cuentan con estrategias de motivación para los empleados?

SI

NO

5. ¿Si su respuesta anterior fue positiva indique cuales estrategias utilizan?

a. Incentivos por rendimientos

b. Retribución por participar en la toma de decisiones

c. Políticas de rotación del personal

d. Pago de horas extras

e. Otras Cuáles _____

6. ¿Cómo se valora la investigación de los empleados en la empresa?

a. Incentivos remunerados

b. Ascensos

c. Flexibilidad con los horarios de trabajo

d. Regalos

Anexo C. Formato de encuesta dirigida al contador público



Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar el grado de importancia que tiene el capital intelectual en las entidades financieras de Ocaña, Norte de Santander.

Nombre de la empresa: _____

Cargo de la persona que diligencia el cuestionario: _____

Fecha: _____

1. El Capital Intelectual Comprende el conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro ¿conoce usted sobre el Capital Intelectual?

SI ___

NO ___

2. ¿En la empresa se cuenta con un instrumento de medición del capital intelectual?

SI ___

NO ___

3. Si su respuesta anterior fue afirmativa indique ¿Qué modelo de medición utilizan?

a. ___ Navegador de Skandia

b. ___ Balance Scorecard

c. ___ Intelec

d. ___ Otro Cuál _____

4. ¿Qué factores tienen en cuenta para la medición del capital intelectual?

a. ___ El conocimiento

b. ___ La creación de valor

c. ___ Crecimiento de la empresa

d. ___ Otros Cuáles _____

5. ¿Cómo contabilizan el conocimiento?

a. ___ Activo

b. ___ Gasto

c. ___ Costo

d. ___ Otro Cuál _____

6. ¿Cómo se ve reflejado ese valor en la parte financiera de la empresa?
