 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia <small>1958 - 2021</small>	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		0 (121)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Angélica María Sánchez Flórez		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Maestría en Administración		
DIRECTOR	Wilder Quintero Quintero		
COORDIRECTOR	José Gregorio Arévalo Ascanio		
TÍTULO DE LA TESIS	Capital Intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña		
TITULO EN INGLES	Intellectual Capital at Banco Caja Social Ocaña office		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El capital de investigación es un activo intangible que no se refleja en los estados financieros tradicionales, pero que tiene un impacto en la gestión de la organización. Esto quiere decir que se refiere al conocimiento, experiencia, creatividad e innovación de los socios, así como a la relación entre capital intelectual y actividad empresarial, que se adapta a la realidad que trae la era de la información, cuyo fundamento principal.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>Research capital is an intangible asset that is not reflected in traditional financial statements, but has an impact on the management of the organization. This means that it refers to the knowledge, experience, creativity and innovation of the partners, as well as the relationship between intellectual capital and business activity, which adapts to the reality brought about by the information age, whose main foundation.</p>			
PALABRAS CLAVES	Finanzas, bancos, capital, humanos, recursos.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Finance, banks, capital, humans, resources		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 121	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Capital Intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña

Angélica María Sánchez Flórez

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Maestría en Administración

Mag. Wilder Quintero Quintero

Director

Mag. José Gregorio Arévalo Ascanio

Co director

24 Octubre de 2023

Agradecimientos

La investigadora Angélica María Sánchez Flórez, expresa los agradecimientos al Doctor Wilder Quintero Quintero, director del trabajo de grado, como también al Doctor José Gregorio Arévalo Ascanio, Co director, por sus pautas, acompañamiento y orientación en el progreso de la misma.

Dedicatoria

Primero a mi buen Dios, quien me regala los medios y bendiciones para poder desarrollarme profesionalmente y a la Santísima Virgen María por darme siempre las fuerzas para continuar a pesar de las dificultades.

A mi hija Samantha, por ser mi mayor motivación y motor para ser cada día mejor.

A mi Hermana Sarah y a mis Padres Denis y Miguel por todo su apoyo incondicional.
Al profesor Wilder Quintero Quintero, director de Tesis, quien siempre me acompañó en este proceso con un genuino e incondicional apoyo.

Angélica María Sánchez Flórez

Índice

Capítulo 1. Capital intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema.	15
1.3 Objetivos.	16
<i>1.3.1 General.</i>	16
<i>1.3.2 Específicos.</i>	16
1.4 Justificación.	17
1.5 Delimitaciones.	19
<i>1.5.1 Conceptual.</i>	19
<i>1.5.2 Operativa.</i>	19
<i>1.5.3 Temporal.</i>	20
<i>1.5.4 Geográfica.</i>	20
Capítulo 2. Marco referencial	21
2.1 Marco histórico.	21
<i>2.1.1 Historia del Capital intelectual a nivel mundial.</i>	21
<i>2.1.2 Historia del Capital intelectual a nivel nacional.</i>	23
<i>2.1.3 Historia del Capital intelectual a nivel local.</i>	24
2.2 Marco teórico.	25
<i>2.2.1 Teoría de recursos y capacidades.</i>	25
<i>2.2.2 Teoría del capital intelectual.</i>	26

	5
2.2.3 <i>Teoría basada en el conocimiento.</i>	27
2.2.4 <i>Teoría de las capacidades dinámicas.</i>	29
2.2.5 <i>Teoría stakeholder.</i>	31
2.2.6 <i>Teoría de la agencia.</i>	32
2.3 Marco conceptual.	34
2.4 Marco legal.	40
Capítulo 3. Diseño metodológico.	42
3.1 Tipo de investigación.	42
3.2 Población.	42
3.3 Muestra.	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.	44
Capítulo 4. Presentación de resultados	46
4.1 Caracterizar la escolaridad y experiencia del capital humano en el banco Caja Social oficina Ocaña	46
4.2 Infraestructura física, tecnológica y financiera del capital estructural en el Banco Caja Social oficina Ocaña.	50
4.3 Relaciones con su grupo de interés del capital relacional en el Banco Caja Social oficina Ocaña.	63
4.4 Estrategias para el fortalecimiento del capital intelectual en el banco caja social oficina Ocaña.	68
Capítulo 5. Conclusiones	76
Capítulo 6. Recomendaciones	78

Referencias

80

Apéndice

102

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Escolaridad de los colaboradores</i>	47
Tabla 2 <i>Capital humano de los colaboradores</i>	48
Tabla 3 <i>Capital humano de los clientes</i>	53
Tabla 4 <i>Capital estructural de los colaboradores</i>	55
Tabla 5 <i>Capital estructural de los clientes</i>	59
Tabla 6 <i>Capital relacional de los colaboradores</i>	61
Tabla 7 <i>Capital relacional de los clientes</i>	66
Tabla 8 <i>Estrategias</i>	69

Lista de figuras

Figura 1 <i>Escolaridad de los colaboradores</i>	47
Figura 2 <i>Capital humano de los colaboradores</i>	49
Figura 3 <i>Capital humano de los clientes</i>	53
Figura 4 <i>Capital estructural de los colaboradores</i>	57
Figura 5 <i>Capital estructural de los clientes</i>	60
Figura 6 <i>Capital relacional de los colaboradores</i>	62
Figura 7 <i>Capital relacional de los clientes</i>	67

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los colaboradores del Banco Caja Social oficina Ocaña	103
Apéndice B. Encuesta dirigida a los clientes activos, vinculados al Banco Caja Social oficina Ocaña.	115

Resumen

Actualmente, se desarrolla la tendencia de la sociedad de la información, cuando las empresas se enfrentan en mercados altamente competitivos y en constante evolución, por lo que el contexto de capital erudito se ha transformado en uno de los enérgicos más importantes de las empresas, tanto o más que los activos financieros o materiales de la entidad.

Por tanto, el capital de investigación es un activo intangible que no se refleja en los estados financieros tradicionales, pero que tiene un impacto en la gestión de la organización. Esto quiere decir que se refiere al conocimiento, experiencia, habilidades, creatividad e innovación de los socios, así como a la relación entre capital intelectual y actividad empresarial, que se adapta a la realidad que trae la era de la información, cuyo fundamento principal es la tecnología y el conocimiento.

De otra parte, se debe mencionar que los objetivos desarrollados en la presente investigación fue la caracterización de la escolaridad y experiencia del capital humano, se midió la infraestructura física, tecnológica y financiera, se evaluó las relaciones con su grupo de interés del capital relacional y se diseñaron estrategias para fortalecer el capital intelectual en el banco Caja Social oficina Ocaña.

Para lo anterior se utilizó el tipo de investigación descriptiva, con la participación de 12 colaboradores y 248 clientes a los que se les aplicó una encuesta tipo Likert, la cual mostro que en la entidad bancaria se cuenta con muchas falencias en los aspectos estudiados los cuales se

deben aprovechar para lograr un mayor crecimiento y estar a la vanguardia con las nuevas tecnologías implementadas.

Introducción

En el estudio se evidencia la categoría del capital humano, estructural y relacional para el Banco Caja Social, siendo esto fundamental para fortalecer los factores elementales en el cometido inventor de las entidades y el aumento de la invención como un ejercicio constante en su cometido, situándolas en destacados niveles de competitividad.

Es por esto que en el primer capítulo se muestra que en el Banco Caja Social no existe una correcta medición del capital intelectual que permita de forma imparcial dar valor real a la entidad bancaria y de esta forma aportar a su desarrollo razonable, logrando una mayor primacía profesional frente a los demás bancos que se encuentran en la ciudad de Ocaña.

En el segundo capítulo se muestra los antecedentes del tema, como también los conceptos, teorías, contexto y normatividad relacionada con el tema investigado, de igual forma en el siguiente aparte está expuesto el tipo de investigación, población utilizada, instrumento, forma como se presentaron los resultados, conclusiones y recomendaciones para la entidad bancaria.

Capítulo 1. Capital intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

El capital intelectual incluye acciones, formas y la capacidad general de combinar conocimientos, activos y recursos materiales que permiten a una empresa desarrollar procesos de negocio centrales para lograr una ventaja competitiva. (Chiucchi y Dumay, 2015), “En una sociedad de clientes exigentes y empleados empoderados se hace necesario el capital intelectual para hacer frente a la preocupación de los administradores sobre la creación de valor a través de las capacidades y competencias empresariales a largo plazo” (Mhedhbi, 2013).

Por lo tanto, las organizaciones están progresivamente interesadas en ajustar el capital intelectual de sus recursos humanos con las metas centrales de la organización, a través de la administración de los recursos doctos (Olarde y Lis, 2015). Por lo tanto, la alta administración debe garantizar que los obreros con discernimiento se conecten considerablemente con los compradores y asociados, así como tener marcos de datos de vanguardia para ser competentes en la agregación y la celebración de los grados esperados de capital intelectual requerido (Teo, Reed, y Ly, 2014).

Para ampliar el valor del capital intelectual, la cultura jerárquica debe incorporar el avance del aprendizaje, potenciar el intercambio de información con la asociación de los funcionarios en la caracterización de las actividades, lo que sólo se logra con la ayuda y la autoridad viable de los administradores, que se inclina hacia la utilización de las habilidades de las personas y los equipos e introducirlos en la organización (Weston et al., 2007).

En cuanto al componente humano, los clientes que componen el capital intelectual pueden no producir de forma independiente un efecto que incremente el resultado, pero la fuerza de cada uno favorece la posibilidad de incrementar la productividad del capital intelectual del Banco Caja Social (Inkinen, 2015).

Así, “el capital de aquellos clientes que tienen una relación establecida entre el banco y su actividad económica, contribuye a la mejora de este valor, porque sin buenas herramientas e infraestructura, esta creación de valor no se produce en el banco” (Mhedhbi, 2013). Por tanto, el capital estructural del Banco Caja Social y los procesos adecuados para obtener, recopilar y difundir conocimiento e información de forma adecuada tienen un impacto directo en el desempeño empresarial (Asiaei & Jusoh, 2015).

Cuando la alta dirección se asegura de que la función de gestión de recursos humanos se realice con el nivel óptimo de capital intelectual, se obtienen mejores resultados dentro del Banco Caja Social (Teo et al., 2014), promoviendo un impacto relevante en la eficiencia de capital intelectual (Makki & Lodhi, 2014).

Según las estimaciones realizadas por Wolters Kluwer (2016) sobre el resultado del capital intelectual en la ejecución monetaria realizada por las empresas de revisión Global big4 (las cuatro mayores empresas mundiales, establecen que los componentes relacionados con la información especializada, las habilidades sociales con los clientes y las habilidades específicas de los individuos de un grupo de revisión, pueden afectar esencialmente la relación con los clientes (Fernández, Gisbert y Salazar, 2013).

Cerca del capital estructural se observa que han puesto recursos en la innovación de datos para desarrollar aún más los ingresos y la ejecución de los costos, para tener la opción de crecer la cantidad de sucursales donde pueden actuar de manera más productiva (Wang et al., 2014).

No obstante, los componentes del capital intelectual no cuentan con establecimientos que creen convicción sobre su nivel de compromiso en los marcadores de ejecución financiera y su manejabilidad a largo plazo para los administradores de las organizaciones de revisión de expertos, a través de los cuales se garantiza que la administración de un particular con información en administración y normas de evaluación para diversos tipos de industria, una conexión decente con los clientes y los dispositivos adecuados para la realización de su trabajo, realmente aumentan las consecuencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede establecer que el Banco Caja Social oficina Ocaña, no cuenta con una adecuada medida del capital intelectual para optimizar procesos en términos de capital humano frente a otros bancos de la ciudad de Ocaña.

De este modo, se puede presentar la siguiente pregunta de investigación:

1.2 Formulación del problema.

¿Cómo determinar el capital intelectual en el Banco Caja Social Oficina Ocaña, para obtener un mayor crecimiento y mejora continua?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General.

Determinar el capital intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña que le permita a la empresa diseñar estrategias de crecimiento y mejora continua.

1.3.2 Específicos.

Caracterizar la escolaridad y experiencia del capital humano en el banco Caja Social oficina Ocaña.

Medir la infraestructura física, tecnológica y financiera del capital estructural en el Banco Caja Social oficina Ocaña.

Evaluar las relaciones con su grupo de interés del capital relacional en el Banco Caja Social oficina Ocaña.

Diseñar estrategias para el fortalecimiento del capital intelectual en el banco caja social oficina Ocaña.

1.4 Justificación.

El capital intelectual está adquiriendo importancia en la economía de la información y asume un papel crucial en el desarrollo útil, ejecución y seriedad de las organizaciones.

Así es como los estudios creados por Kaplan y Norton, Edvinsson, Brooking Holyman Onge, Bontis y Euroforum han creado compromisos para la comprensión y utilización del capital intelectual y han diseñado la métrica que permite trazar un valor objetivo según los requisitos de organizaciones y tienen la opción de mantenerlo como un recurso inmaterial en los resúmenes presupuestarios.

Los resultados de estas investigaciones muestran que los ensayos de contabilidad, la presentación de la organización y la condición para responder a eventos futuros.

Del mismo modo, los creadores de varios estudios entienden que el proceso de creación de valor debe verse a través del capital intelectual, y esta idea podría utilizar una combinación más eficiente de los componentes de la industrialización en el sistema empresarial (Kaplan, R. S. y Norton, D.P. 1993).

Para desglosar con éxito una organización se suma a la abundancia de partes interesadas, existe una amplia variedad de estimaciones que parten de la contabilidad y permiten establecer el compromiso de la organización con su abundancia en cuanto a las ganancias que obtienen de sus especulaciones, que pueden ser una ganancia de capital o apreciación de capital.

Este es el medio por el cual la exposición del capital intelectual es cada vez más significativa en los nuevos modelos para revelar datos comerciales, por ejemplo, en el Informe coordinado y en el informe de compatibilidad proporcionados por Worldwide Announce Drive, donde se incorporan sutilezas más significativas, sobre las partes específicas del negocio y compartir, para todos los efectos, las exposiciones sobre el capital intelectual, ya sea de manera inequívoca o coordinada de manera verificable.

Lo anterior se debe a la forma en que los directores de la organización explotan el nivel serio de tacto en la revelación para no alterar significativamente sus prácticas actuales para presentar informes intelectuales de capital y, en ese sentido, reportar datos que enfatizan su propia ventaja.

Especialmente, en situaciones donde los ejercicios de las organizaciones dependen de la información, es importante distinguir y supervisar realmente la financiación académica para lograr dichas ventajas (Worldwide Detailing Drive. 2016).

Benavides, Gómez y Maldonado (2014), reconocieron datos en ciertos sitios de organizaciones registrados en la bolsa de valores sobre temas relacionados con la capacidad del directorio, los patrocinadores, el clima y el compromiso social, donde comenzaron a ocurrir algunos esfuerzos por descubrir datos de capital intelectual voluntariamente (Gómez-Meneses, F. E. 2014).

El Capital intelectual de alta prioridad más datos a nivel de negocio que permitan reforzar los ciclos de administración de las organizaciones, considerando la administración completa de recursos humanos, capital de clientes y dinero primario para lograr mayor protagonismo, especialmente para empresas donde la información es el recurso fundamental de la organización. (Benavides, L. E. 2012).

En definitiva, esta investigación busca analizar la contribución del capital intelectual del Banco Caja Social oficina Ocaña, cuya finalidad es dar un mayor valor, generando nuevos conocimientos para la entidad. De igual forma, se debe decir que, con la eficiencia del capital intelectual, se busca que las empresas mejoren dicho activo con conocimientos técnicos, especializados.

1.5 Delimitaciones.

1.5.1 Conceptual.

Este trabajo pretendió identificar el capital humano, el capital estructural, el capital relacional para poder determinar el capital intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña.

1.5.2 Operativa.

Se realizó la recolección de datos de la investigación, para poder determinar el Capital Intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña.

1.5.3 Temporal.

El proyecto se desarrolló en un tiempo determinado de 16 dieciséis semanas. Tal como lo plantea el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica.

El presente trabajo se realizó en la oficina del Banco Caja Social sede Ocaña Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco referencial.

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Historia del Capital intelectual a nivel mundial.

Bueno añade que, en 1890, Alfred Marshall reivindicaba la creación de conocimiento como el cuarto elemento que se desencadena a través de la indagación y el progreso y que se manifiesta en el desarrollo y creación de valor, la creación de una secuencia de recursos o una nueva idea CI.

También se ha sugerido que para entender la CI es importante regresar a la idea de recursos humanos de Shultz en 1979, que caracteriza la disposición de una comunidad de sapiencias, destrezas y productos que, junto con diversas variables, pueden establecer beneficios de asociación (Cobo, 2006).

No obstante, hay que tener en cuenta que el inicio y la investigación formal del CI se dio en la última década de los ochenta, a partir de la preocupación de los expertos monetarios por dar sentido a la distinción entre el valor de mercado de las organizaciones con I+D registrado en la bolsa, particularmente en Nueva York, y su valoración contable; lo que se estaba entendiendo por la presencia de recursos elusivos, que unidos al capital físico y monetario estaban haciendo valer las asociaciones (Bueno, 2012).

Es esencial demostrar que un número importante de los pensamientos vitales del CI dependen de los compromisos pasados del enfoque basada en los recursos, en el origen de la empresa como un surtido coordinado y excepcional de activos sustanciales (físicos y monetarios) e inmateriales (humanos, jerárquicos, mecánicos y empresariales) que permiten a una empresa lograr una ventaja (Barney, 1991; Grant, 1996; Wernerfelt, 1984).

Esta hipótesis, surgió la idea de los aforos solícitos, propuesta por Teece y Pisano en 1994. Estos creadores garantizan que en un clima único la mano superior se apoya en sus horarios jerárquicos, en vista de que éstos le permiten reunir información a través de experiencias crecientes (Hsu & Wang, 2010).

Sea como fuere, las dos metodologías mostraban como límites, por un lado, el problema de distinguir y estimar los activos y capacidades responsables de la mano superior, y por otro, la ausencia de un significado inequívoco de la mano superior, lo que impedía ser comprobados y observados de sus propuestas primarias y la siguiente combinación hipotética (Martín de Castro et al., 2009).

Del mismo modo, Cheng et al. (2010) sostienen que la hipótesis de los activos y las habilidades se concentran en proporciones estáticas de ideas, como la ambiente y la cuantía de la disposición de activos, pero no puede describir el curso de la creación de valor significativo. Teniendo en cuenta esta exclusión, la metodología no ofrece una premisa calculada suficiente que permita caracterizar y ejecutar ciclos jerárquicos utilizando activos decisivamente importantes (Roos, 2017).

2.1.2 Historia del Capital intelectual a nivel nacional.

En Colombia, las etapas de las organizaciones dependen de la racionalidad taylorismo-fordismo que mejoró durante la globalización, mostrando ciclos continuos de productividad (Añez, 2009; Villegas González et al., 2017).

Además, Alarcón Quinapanta et al., (2012) expresan que el valor de los recursos difíciles de observar no está claramente establecido, por lo que las organizaciones no los comercializan a fondo y por lo tanto no son considerados.

Así, Huertas Quiñones (1998) descifra el pensamiento de Drucker, quien piensa en la organización expresando que los supuestos sobre los que se ha montado nunca más se ajustan al mundo real (p. 318), lo que impulsa el compromiso de hacer emprendimientos, licencias en I+D, promoción, administraciones y el avance de la capacidad humana.

La hipótesis del capital docto en las organizaciones colombianas debe consentir una mejora superior en cuanto a cabidas y activos, así como producir pensamientos o responsabilidades de mejora para una sección poderosa en el ambiente mundial. Para Marín González (2001), la administración del capital erudito es un enfoque para investigar y conocer la creación y comercialización de la información como recurso primario.

Ochoa Hernández et al., (2012) separa la hipótesis del capital intelectual como una parte particular de la hipótesis de los activos y capacidades, que piensa en tres tipos de activos,

hipotéticamente conectados con la mano superior y la información trabajada con las partes del capital intelectual de la asociación: los recursos humanos, el capital relacional y el capital social.

2.1.3 Historia del Capital intelectual a nivel local.

Estimación y valoración, en todo caso, la gran mayoría de ellos se centran en la valoración y fusión en los datos monetarios de las organizaciones y en las diversas formas de utilización a través de modelos.

Jácome, (2008) en su proyecto de investigación “Evaluación financiera del capital intelectual para su inclusión en los estados financieros en Almacenes Timana S.A. en el municipio de Ocaña, Norte de Santander”.

Plantean que, en la actualidad, las técnicas ejecutivas y la contabilidad no están dispuestas para comunicar el valor y el desarrollo de los recursos inmateriales. Se podría decir que las organizaciones que carecen de recursos teóricos no tienen una estimación dibujada. Los trabajadores son contratados y despedidos sin tener en cuenta la influencia dibujada en la asociación. La organización todavía se ve a través de la técnica contable habitual, en vista de los recursos inconfundibles que no brillan el precio genuino de la organización.

Por lo tanto, sostienen que fomentar un piloto que permita evaluar los componentes que consolidan el Capital Sabio en los resúmenes fiscales, da un dispositivo para estimarlo y funcionará con los negocios de la junta.

Asimismo, Peñaloza (2009), en su proyecto de examen "valoración del capital intelectual para la organización skyline work Ltda. " traen a colación que desde hace algunos años las organizaciones han ido introduciendo una progresión de cambios en cuanto a la humanidad antigua que creaba la abundancia como mercancía de capital y artículos de ensamblaje, estas progresiones comienzan a suceder mientras se encuentra el significado del capital erudito, dándole la valoración que merece.

Por otra parte, Ruedas (2014) en la exploración "Valoración del capital intelectual en sustancias monetarias en Ocaña, Norte de Santander", tuvo como objetivo fundamental decidir el grado de valoración del capital intelectual en dichos elementos en la ciudad, aplicando una técnica adecuada que permita estimar y medir de manera exacta el capital intelectual, teniendo como premisa los marcadores de valoración que se utilizan dentro en la organización; logrando crear datos sólidos, honestos y así, decidir el avance y desarrollo monetario y financiero; evitando que se subestimen gran número de compromisos que producen beneficios para la asociación.

2.2 Marco teórico.

2.2.1 Teoría de recursos y capacidades.

Esta hipótesis depende de la heterogeneidad de la empresa, de modo que cada empresa puede elaborar sus propios procedimientos para los recursos de los que dispone, intentando obtener un retorno a su productividad más importante.

Cada organización dispone de un enriquecimiento alternativo de activos, resultado de su conjunto de experiencias, karma y elecciones un pasado sobre el cual puedes construir una ventaja, y si esa ventaja es manejable, te brindará un beneficio a largo plazo. Se debe considerar que no todos los activos requeridos o controlados por la organización tienen el mismo valor de vida.

La legitimación de este pensamiento es que a las empresas adversarias les resulta más difícil suplantar los recursos inmateriales que los físicos o sustanciales. Posteriormente, la hipótesis de los activos y las capacidades da sentido a la importancia de los activos elusivos. Estos activos pueden abordar un manantial de ventaja manejable. Para ello, estos activos deben ser significativos, interesantes, difíciles de reflejar e indispensables (Barney, 1991).

Según Cañibano y Coca (2005), los fundamentos aplicados de la gestión del capital intelectual deberían basarse principalmente en esta hipótesis. Esta perspectiva hipotética se centra en la importancia de rastrear los activos tangibles e intangibles de las asociaciones, incluido el capital intelectual.

2.2.2 Teoría del capital intelectual.

Para Edvinsson y Malone (1999), el capital docto puede considerarse como otra hipótesis. A la luz de las reacciones que ha suscitado la hipótesis de los activos y las capacidades, entre las que se advierte que no da una orientación útil a los supervisores, por ejemplo no determina los activos que deben reunirse para lograr una ventaja, experimenta problemas repetitivos, Foss y

Knudsen (2003), Priem y Butler (2001), y Reed, Lubatkin y Srinivasan (2006) “proponen una hipótesis de alcance central que atiende a las preocupaciones o reacciones mencionadas anteriormente: la hipótesis en vista del capital intelectual de las empresas”.

Considera tres activos que han sido hipotéticamente conectados con la ventaja de la empresa. Es decir, maneja la información que se hace y se acumula en las tres partes del capital de la asociación: en su parentela (recursos humanos), en las conexiones sociales (capital social) y en los marcos y ciclos (capital autoritario).

2.2.3 Teoría basada en el conocimiento.

En el nivel microeconómico, los componentes, por ejemplo, el sistema, la fidelidad del consumidor, el proceso de avance del artículo y la información verificable sobre el mismo son elementos de importancia equivalente o más destacada que las variables inconfundibles habituales.

A nivel macroeconómico, el desarrollo se mantiene e impulsa gracias a nuevos factores, por ejemplo, la innovación y el avance, lo que ha impulsado la revisión, la creación y la organización de nuevos modelos de desarrollo que den mejor sentido a esta dinámica financiera. Posteriormente, la utilización de la máxima "sociedad basada en la información" alude de forma figurada a esta nueva disposición de circunstancias que retratan el clima actual (Cañibano y Coca, 2005).

Según Nonaka (1991), las circunstancias presentes en las que trabajan las organizaciones, representadas por el adelanto mecánico, la capacidad mundial, la multiplicación de nuevos artículos que hacen que los últimos creados queden desfasados, el principal manantial duradero de ventaja es la información. Las organizaciones que se desenvuelven con eficacia en este clima serán las que continuamente elaboren nueva información, la dispersen por toda la asociación y la recuerden para nuevos avances y artículos.

De este modo, y asumiendo que consideramos, como sostiene Revilla Gutiérrez (1995), que la información comienza y se acumula en los individuos, éstos se cristianizan en el principal recurso dentro de la organización y donde se concentra el viable más extremo para que la asociación impulse eficazmente los ciclos que son objeto de su acción.

La información es el punto central de la propuesta según el punto de vista jerárquico de Nonaka y Takeuchi (1995), quienes propusieron una hipótesis de negocio a los ejecutivos a la luz de la misma.

Estos creadores parten de la gnoseología de la información y muestran sus sugerencias en la forma en que se planifican los procesos y se supervisan los activos en las asociaciones. La información debe ser supervisada uniendo diferentes orígenes filosóficos (observacionales y normales), para actualizar el cambio de información entre implícita e inequívoca, y para hacer nueva información dentro de la asociación por fin.

Algunos compromisos como Dru (1997), Moore (1996) y Quinn, Anderson y Finkelstein (1996) se suman a este punto de vista, conocido como aprendizaje jerárquico. La hipótesis basada en la información, en consecuencia, es una hipótesis que surge de la presencia, la asociación y la ventaja, que depende del trabajo de las empresas en la elaboración, la entrega y la aplicación de la información.

Piensa en la empresa como un área local social, delegada de una recopilación de información, maestra en la creación, transmisión interna y uso de la información (Amit y Shoemaker, 1993; Grant, 1991, 1996; Kogut y Zander, 1992).

El trabajo de las organizaciones consiste en establecer componentes que lleven a los trabajadores, que son el socio principal (ya que son los que hacen y poseen una enorme cantidad de información), a colaborar y facilitar sus ejercicios, a coordinar la información que tienen y a aplicarla al cambio de las contribuciones a los rendimientos (Grant, 1997).

Por lo tanto, la información es un elusivo que se hace y se reúne en el capital humano, subyacente y social, o al menos, en el capital docto de las organizaciones.

2.2.4 Teoría de las capacidades dinámicas.

Para los creadores Teece et al. (1997) las capacidades poderosas exponen la capacidad de la empresa para coordinar, formar y reconfigurar las habilidades internas y externas incluso con el rápido cambio ecológico.

El término hacendoso alude a la cabida de restablecer las habilidades, así como de lograr la coherencia con las condiciones cambiantes de la empresa; se requieren ciertas reacciones imaginativas mientras el momento y la velocidad del mercado son básicos, el entusiasmo por el cambio innovador es rápido y la idea de las habilidades y los mercados futuros es difícil de decidir.

El término capacidades subraya el trabajo crítico de la administración clave para ajustar, coordinar y reconfigurar adecuadamente las habilidades externas e internas, los activos y las capacidades utilitarias correspondientes a los requisitos previos del clima en evolución.

La hipótesis de las Cabidas Solícitas coordina y sella la investigación en regiones, por ejemplo, I+D del tablero, mejora de artículos y ciclos, movimiento de innovación, innovación con licencia, producción, RRHH y aprendizaje autoritario.

Los negocios súper avanzados, por ejemplo, los semiconductores, las administraciones de datos y la programación requieren un desarrollo rápido y adaptable de los artículos, combinado con la capacidad de la administración para organizar realmente las habilidades internas y externas, los creadores Teece et al. (1997) traen a colación que el enfoque de las capacidades poderosas tiene garantía en cuanto al potencial de exploración futura y como ayuda a los ejecutivos en la producción de la mano superior en las condiciones solicitantes.

2.2.5 Teoría stakeholder.

Según Clarkson (1995), los socios son personas o agrupaciones que tienen (o pueden asegurar) derechos de propiedad o intereses en el negocio y sus años pasados, presentes o futuros. Tales instancias de libertades o intereses surgen del intercambio o movimiento con la empresa: pueden ser legítimas o morales, individuales o grupales. El autor caracteriza a los socios como necesarios o útiles.

En la reunión principal participan inversores y financiadores, trabajadores, clientes, proveedores, especialistas en préstamos, gobierno y redes. Sin su apoyo, la asociación no puede funcionar. Los socios auxiliares son las personas que impactan o influyen en la empresa, o son impactadas por ella, pero no participan en los intercambios con la empresa y no son vitales para su perduración, por ejemplo, los conservacionistas, los delegados de los medios de noticia y los tutores de los clientes.

Para Freeman (1984) "un socio de una asociación es (por definición) cualquier reunión o persona que puede influir o se ve impactada por el reconocimiento de los objetivos de la empresa". Los socios son, entre otros, los propietarios actuales y probables, los obreros, los proveedores, los prestamistas, los clientes, los deudores, las organizaciones públicas y la población en general.

Una pieza vital de la hipótesis de los socios es la posibilidad de que exista un entendimiento o acuerdo social elusivo entre la empresa y la sociedad (o Donovan, 2002).

Las conexiones positivas de los socios pueden considerarse activos inmateriales, equipados para mantener o ampliar la ventaja de la organización o para cumplir sus objetivos esenciales, y la asociación depende de ellas para su perduración (Castelo y lima, 2006).

Svendsen, Boutilier, abad y Wheeler, (2001) subrayan el valor positivo de las conexiones de los socios en el desarrollo de la mano superior. Sostienen que la naturaleza de las asociaciones de una organización con sus socios demuestra la capacidad de llegar a activos significativos. Los socios se consideran un poder básico, ya que transmiten activos que la organización necesita y pueden aumentar o disminuir los gastos y la velocidad de acceso a esos activos.

De acuerdo con este punto de vista, la exposición corporativa se considera un componente del discurso para organizar la conexión entre una organización y sus socios, y se han creado varios tipos de informes corporativos, incluidos los informes de capital intelectual.

2.2.6 Teoría de la agencia.

La hipótesis de la organización tiene dos metodologías sistémicas: la normalizadora y la positiva. El interés del enfoque normalizador radica en la particularidad de los marcos motivadores que, al integrarse en la relación jurídicamente vinculante, deberían actuar para que el especialista asuma perspectivas como las del jefe, por lo que la correspondencia de organización es ideal (Azofra y de Miguel, 1992).

Esta dirección se centra en la división ideal del peligro entre los especialistas, las cualidades que deben tener los acuerdos ideales y los patrimonios de los acuerdos ajustados (Rengeard, 1993). La metodología positiva, también llamada "hipótesis positiva de la organización (IPO)", se preocupa por dar sentido a la forma genuina de comportarse de las asociaciones, dando una premisa normal para dar sentido a los tipos específicos de financiación y asociación que se observan en la realidad.

Desde el enfoque normalizador, los intangibles deben ser considerados dentro de los acuerdos, por ejemplo, aquellos intangibles relacionados con la información, las habilidades, las capacidades, entre otros, se consolidan en los acuerdos.

Desde la metodología positiva, los marcos de datos del capital intelectual son vistos como instrumentos significativos para potenciar la utilización productiva de la información dentro de la organización, a la vez que proporcionan datos pertinentes para la conquista de fallos a aquellas personas que tienen el poder y la capacidad de decidir, lo que debería finalmente impulsar una expansión del valor de la organización.

En esta situación única, los marcos de datos mencionados anteriormente se suman a la disposición de los datos en las asociaciones, así como a la comprobación de la vulnerabilidad producida por el clima financiero en el que trabajan las organizaciones, ayudándolas a percibir la necesidad de reconsiderar sus actividades a pesar de la evolución de las condiciones, proporcionando datos que les permitan tomar una determinación de la nueva circunstancia y, por lo tanto, aumentar los resultados concebibles de hacer una reacción oportuna y exacta.

2.3 Marco conceptual.

Capital intelectual. Es el conjunto de diligentes relacionados con la información en una organización que se suman para hacer avanzar su situación en el ámbito en el que trabaja, potenciando a sus socios (Marr, 2004). Asimismo, implica la posesión de información, inspiraciones y valores recordados por las habilidades de trabajo de los representantes, junto con la experiencia utilizada, la innovación jerárquica, la programación y la experiencia exclusiva, la cooperación con los clientes y los archivos de sus ciclos (Cuesta, 2010).

Bueno, Salmador y Merino (2008) agrupan el capital intelectual a través de varios cambios en los modelos creados, estableciendo tres caracterizaciones principales según el tiempo transcurrido en el avance de la idea de capital docto:

Administrativo – Financiero. En comparación con los modelos creados durante los años 1992 a 2001, son los principales modeladores que buscan responder a los prerequisites para evaluar y descubrir el capital impalpable o los recursos no materiales que el mercado afirma que no son típicamente percibidos por la cuenta. Sus partes o esenciales no encajan, dependen de recursos y habilidades elusivas.

Estratégico – Corporativo. En relación con los modelos creados en algún momento de 1997 y 2001, se establece una ordenación de los capitales o partes que son importantes para el capital intelectual y en este marco temporal el perfeccionamiento de la idea comienza con un punto de vista vital corporativo en los modelos entregando una comprensión general de las partes o capitales.

Social – Evolutivo. Creados en el período comprendido entre 2000 y 2005, incorporan capitales como el social, el de progreso o el empresarial, según las nuevas necesidades de valor establecidas por los socios.

Por otra parte, Inkinen (2015) describe cómo se ha desarrollado el examen exacto del capital intelectual, expresando que un gran número de estudios utilizaron el modelo de estimación de tres capas compuesto por el capital humano, primario y del cliente. Las ideas anteriores se explicarán a continuación:

Capital relacional. Es la figuración coordinada en la interrelación con clientes, proveedores, afiliaciones de la industria o cualquier otro socio que impacte en la existencia de la asociación (Cabrita y Bontis, 2008), muy bien puede estimarse como un componente de la expansión en temporada de la correspondencia con los clientes que alude a la dirección del escaparate (Bontis, 1998).

Se compara con la información dispuesta como archivos, artículos e innovación con licencia, así como la posición y las conexiones que la asociación ha creado después de algún tiempo con los parroquianos y socios (Gazor, Kohkan, Kiarazm, y Rastegari, 2013).

Por otra parte, Inkinen (2015) considera que la exposición se crea generalmente mediante la comunicación de las partes del capital intelectual, hasta el punto de que se ha esgrimido una amplia gama de enfoques para evaluar el capital intelectual y la ejecución de la empresa; así, los recursos humanos aportan las capacidades para construir la base de información jerárquica que

funciona en la ejecución de la empresa, de forma similar la información implantada en los representantes unida a las redes prácticas externas es la mejor condición para progresar.

Además, el capital relacional considera el compromiso del capital compasivo y social; donde los representantes, las estructuras de ayuda jerárquica o las conexiones establecidas tienen poco valor de forma independiente, sin embargo, establecen áreas de fuerza para una ejecución increíble cuando se consolidan (Inkinen, 2015).

Capital organizacional. Parte de la idea de capital primario, tiene almacenes de información en las asociaciones que contienen las técnicas, la programación de datos, los diagramas jerárquicos, los sistemas y otros adicionales cuyo valor para la organización es más notable que su valor material (Bontis, Chong y Richardson, 2000).

Asimismo, incorpora el razonamiento y los marcos de los ejecutivos para utilizar las capacidades de la asociación (Kim et al., 2012). El capital autoritario y el capital primario parecen cubrir, ya que se han utilizado como términos negociables desde las primeras investigaciones del capital intelectual debido a la correlación de las cualidades jerárquicas clave con el capital subyacente (Inkinen, 2015).

Capital social. Incluye información coordinada y accesible, depende de las cooperaciones entre las personas y su organización de interrelaciones, útil para impulsar la creatividad en una clasificación en la medida en que la entidad podría consolidar todas sus

habilidades explícitas de ajuste, en relación con diferentes perspectivas como la innovación, los mercados y la asociación (Wang y Chen, 2013).

Capital de innovación. Se caracteriza como la capacidad de ampliar la comprensión del pasado y producir nueva información (Madinios, Šević, y Tsairidis, 2010).

Recomienda el estado de la organización para restaurar a sí mismo, y sus resultados son a través de la autorización, los privilegios de propiedad, el paso de las nuevas administraciones y artículos en el puesto de observación, por lo que el trabajo innovador puede construir la medida lógica y especializada de la información social, social, sin perjuicio de los que la organización presenta como nuevos usos de esa preparación (Mhedhbi, 2013).

Capital de la información. El interés por la capacidad jerárquica provoca una gran ejecución en las definiciones relacionadas con la calidad, la velocidad y la adaptabilidad y el desarrollo en la innovación de datos (Chien y Chao, 2011).

Capital tecnológico. Conecta con la mezcla de información directamente relacionada con la presentación de los ejercicios y elementos de los marcos de datos especializados de la asociación (Martín y López, 2008).

Tradicionalmente, los marcos de datos se coordinan en el capital subyacente, ya que asumen una parte esencial en el conocimiento primario de la asociación de vanguardia, además, la utilización de los marcos de innovación de datos aborda la parte más inconfundible del capital

intelectual, y por lo tanto su división como un elemento diferente del capital intelectual podría ser problemática (Inkinen, 2015).

Capital Humano. Está relacionado con las mentalidades, aptitudes y capacidades alineadas con los objetivos de la organización. Incorporan habilidades y estrategias que los individuos crean con la experiencia, ya sea adquirida en exámenes formales o casuales (Bueno et al., 2008). Se considera el principal recurso porque, además de examinar la productividad funcional al utilizar recursos inconfundibles, también hace lo propio con los recursos inmateriales (Makki y Lodhi, 2014).

Capital Estructural. Alude a la estrategia, las filosofías y los métodos, la programación y los marcos de innovación y correspondencia, las bases de datos, la trama asociativa y los diferentes ciclos (Saavedra-García y Saavedra-García, 2012).

Capital estructural y tamaño de las compañías. De acuerdo con el punto de vista omnicomprendido del capital intelectual propuesto por Aramburu y Sáenz (2011), se disecciona el efecto del capital primario en la edad de la capacidad de avance más prominente, teniendo en cuenta el tamaño de la organización como muy posiblemente de la figura contingente más aplicable términos de circunstancias jerárquicas.

En consecuencia, esta investigación surge de los ejercicios inmateriales y el área de activos para hacer una calificación entre la construcción interna y externa. Explicando lo que se ha dicho, la construcción externa alude a cada uno de los medios conectados a la

correspondencia fuera de la organización con parroquianos, vendedores, anunciantes de trabajos innovadores que podrían estar conectados con la información, pero también alude a otros recursos elusivos (Aramburu y Sáenz, 2011).

Por otra parte, la construcción interna se refiere a lo que está relacionado con los ciclos funcionales fundamentales de la asociación, la manera en que se organizan los flujos de datos y los conjuntos de datos, su administración y el estilo de la junta directiva, la cultura y las recompensas, así como las libertades de innovación protegidas (Aramburu y Sáenz, 2011).

Los pensamientos y artículos novedosos, así como los esfuerzos jerárquicos para hacer y mantener una cultura autoritaria y la obligación social corporativa, obviamente se dirigen al capital primario, que está hecho de capital mecánico y autoritario (Martín y López, 2008).

Aramburu y Sáenz (2011) retratan que: 1) el plan jerárquico, es la principal construcción que aplica un impacto enorme y muy parecido en las empresas, prestando poca atención a la estimación; 2) en las asociaciones con menos de 100 representantes, el plan jerárquico, la cultura autoritativa, las metodologías de reclutamiento y mejora competente y el capital mecánico aplican un efecto crítico sobre la viabilidad en la producción de pensamientos novedosos; 3) en las empresas con al menos 100 trabajadores, el plan jerárquico, el procedimiento de avance y la estructura externa son las cualidades que aplican un impacto crítico en el desarrollo de la exploración endógena, mientras que la cultura jerárquica, las estrategias de empleo, el giro competente y el capital mecánico no aplican dicho impacto.

Lo anterior ha puesto de manifiesto contrastes entre pequeñas y grandes entidades, en el régimen en que la dimensión de la organización dirige la asociación entre las disposiciones de desarrollo de empleo y competencia y la antigüedad de los pensamientos novedosos, de modo que, en los elementos pequeños, su impacto es positivo y crítico, mientras que, en las organizaciones enormes, su impacto es negativo y no crítico (Aramburu y Sáenz, 2011).

Asimismo, Cegarra, Alonso y Monreal (2006) muestran que el tamaño de la organización es inequívoco para el aumento del capital subyacente, ya que recomienda que las organizaciones más grandes tengan activos más destacados para consolidar y coordinar la información que se inicia como resultado de la relación con los clientes, en lugar de las organizaciones más modestas.

No obstante, las pequeñas asociaciones con marcos de innovación que favorecen la comunicación de la información y la asociación extremadamente duradera con varios especialistas afectan al proceso de envejecimiento del pensamiento novedoso (Aramburu y Sáenz, 2011).

2.4 Marco legal.

En cuanto a la pauta, pocas normativas en Colombia han tenido una metodología con capital intelectual.

Constitución Política de 1991. Lineamientos relacionados con el aseguramiento de la innovación protegida:

Artículo 61. El Estado salvaguardará la innovación licenciada por el tiempo y por las costumbres que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 150. Pasaje 24. Controlar el régimen de propiedad moderna, licencias y marcas y diferentes tipos de innovación protegida.

Reglamento 23 de 1982. Sobre los derechos de autor. De conformidad con este reglamento, los creadores de obras abstractas, lógicas e imaginativas apreciarán la seguridad de sus obras en la forma avalada por dicho Reglamento y, en la medida en que sea viable con él, por la regulación basada en precedentes. Este Reglamento salvaguarda igualmente a los mediadores o animadores, a los realizadores de programas ya las asociaciones de radiodifusión, en sus libertades conexas con las del creador.

Reglamento 29 de 1990. Por el cual se dan disposiciones para el avance de la exploración lógica y se permiten giros innovadores de los acontecimientos y poderes notables.

Decreto 2649/93. Es la guía empresarial colombiana en el ámbito contable, esta norma considera la valoración y estimación de los recursos en su artículo 10.

Capítulo 3. Diseño metodológico.

3.1 Tipo de investigación.

Este estudio fue de representación descriptivo porque su desarrollo trató de detallar las situaciones, personas y comportamientos observados en el macro proceso de gestión humana y capital social aplicado en la organización de investigación, los cuales son de carácter cuantitativo. con el hecho de que el contexto es imparcial, individual y separada del investigador, en ese caso el anómalo se puede medir objetivamente con la ayuda de un cuestionario (Hernández, 2010).

3.2 Población.

Los beneficiarios del estudio estuvieron integrados por dos grupos 12 colaboradores y 4.700 clientes activos, vinculados al Banco Caja Social oficina Ocaña.

3.3 Muestra.

Teniendo en cuenta que hay dos poblaciones la primera es los empleados del banco y por ser una población tan reducida no amerita formula estadística y el segundo grupo que son los clientes del Banco Caja Social de la oficina de Ocaña el tamaño de esta población.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

De donde,

N= Población = 4700

Z= Nivel de Confianza = 95% \approx 1.96

P= Proporción de Aceptación = 50% \approx 0.50

q= Proporción de Rechazo = 50% \approx 0.50

e= Error estimado = 5 % \approx 0.05

n= Muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * 4700 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (4700 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 4700 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (4700 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2.62 * 4700 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * 4699 + 2.62 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{3078.5}{11.7475 + 0.655}$$

$$n = \frac{3078.5}{12.4025}$$

$$n = 248.2$$

$$n = 248$$

Por lo anterior, la muestra que hizo parte de la investigación estuvo integrada por 12 colaboradores y 248 clientes activos, vinculados al Banco Caja Social oficina Ocaña.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

La recaudación de la información, fue realizada directamente por el investigador, y se aplicaron 2 métodos: Observación directa, encuestas:

La observación directa es una estrategia que consiste en observar atentamente la peculiaridad, tomar datos y registrarlos para su posterior examen. Se trata de obtener datos honestos y fiables del analista entre otros beneficios de esta estrategia para la exploración social, el siguiente: permite mantener alejada la cuestión de la distinción entre el modo de comportamiento genuino y el modo de comportamiento verbal, y distinguir procesos que, cuando se investigan de otro modo, deben ser esquematizados tras una incesante y extenuante cadena de entrevistas refritos, esta actividad se realizara en los momentos cuando se estén atendiendo a los clientes donde se mirara la interacción del personal del banco y los clientes para mirar su comportamiento, para dar un diagnostico en los objetivos planteados.

Una encuesta es una metodología dentro de los planes de examen ilustrativos en la que el científico recoge información a través de un sondeo previamente planificado, sin cambiar el clima o la peculiaridad donde se recogen los datos, ya sea para transmitirlos como un cuadro de tres paneles, un diagrama o una tabla.

La encuesta es caracterizada por el Prof. García Ferrado (1993) como un examen realizado sobre un ejemplo de sujetos ilustrativos de un conjunto más extenso, utilizando

sistemas normalizados de examen cruzado determinados para obtener estimaciones cuantitativas de una amplia gama de cualidades meta y emocionales de la población.

A través del estudio, se obtiene información de interés humanístico dirigiéndose a los individuos de una reunión o población. Esta encuesta se aplicará, a 12 colaboradores, y 248 clientes activos de la Caja Social oficina Ocaña para analizar las relaciones con su grupo de interés (Ver apéndice A y B).

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Caracterizar la escolaridad y experiencia del capital humano en el banco Caja Social oficina Ocaña.

Teniendo en cuenta la importancia de caracterizar la escolaridad y experiencia del capital humano en el banco Caja Social, oficina Ocaña, se diseñó e implementó una encuesta con preguntas que respondían al nivel académico y habilidades en las labores realizadas a diario. Lo anterior ya que el capital humano se ha convertido en el activo más importante en cualquier organización sin importar su tamaño o actividad económica, por lo que se debe tener una cultura empresarial procurando el logro de las metas y objetivos de la entidad. Es decir, que el capital humano es un aspecto esencial y debe ser el principal motivo por el cual se debe valorar el trabajo y procurar un adecuado clima organizacional en todo momento.

Por otro lado, el capital humano debe definirse como un valor tangible e intangible que está determinado por las personas que pertenecen a la empresa. Se refiere a las habilidades, formación, experiencia y conocimientos que poseen todas las personas que integran la organización y que, a través de su trabajo y productividad, contribuyen a que la empresa en cuestión alcance sus objetivos. Como resultado, este capital humano hace que la empresa crezca y aumente los beneficios, por lo que es necesario invertir en recursos humanos, especialmente en formación de los empleados, crecimiento profesional y motivación. Es decir que la formación es un aspecto muy importante ya que se relaciona con las habilidades técnicas que ayudan a los empleados a completar tareas y aumentar su productividad. La salud física y mental también están relacionadas con el desarrollo del desempeño profesional y la productividad.

La puntualidad, aporta múltiples beneficios a las empresas, contribuyendo a una mayor productividad y garantizando la calidad del trabajo, de igual forma la capacidad para resolver problemas representa una fortaleza en la entidad ya que se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores. De igual forma, las habilidades interpersonales se relacionan con el trabajo en equipo, comunicación, motivación y logro de los objetivos empresariales.

Tabla 1

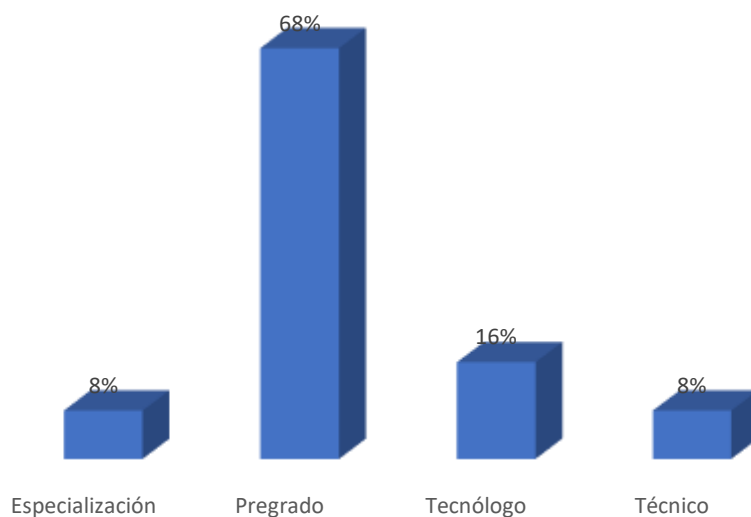
Escolaridad de los colaboradores

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Especialización	1	8%
Pregrado	8	68%
Tecnólogo	2	16%
Técnico	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 2

Escolaridad de los colaboradores



Nota. La figura contiene el grado de escolaridad de los colaboradores del banco

Como se puede evidenciar en cuanto al nivel de escolaridad de los colaboradores del Banco Caja Social el 68% alcanzaron un pregrado, siendo el porcentaje más alto, mientras que el 16% son tecnólogos y el 8% técnicos y Especialista.

Lo anterior es muy importante conocerlo, ya que la organización debe contar con esta caracterización, para así poder desarrollar habilidades y competencias, brindar mayores oportunidades de crecimiento laboral y esto redundara en contar con empleos de calidad y bien remunerados y el poder contar con la información actualizada, se convierte en un insumo en caso de requerir cubrimiento de vacantes por medio de ascensos.

Tabla 2

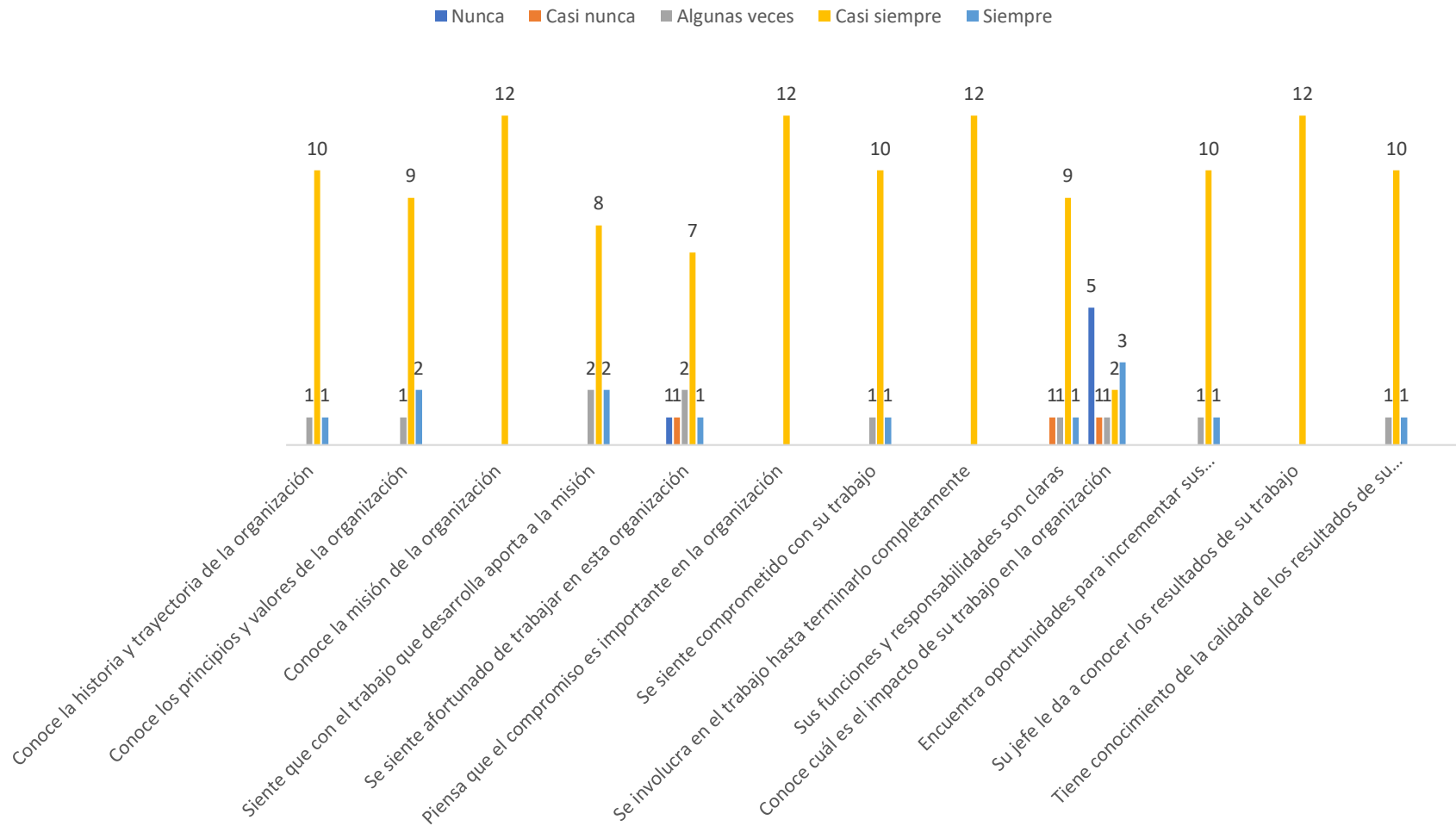
Capital humano de los colaboradores

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Conoce la historia y trayectoria de la organización			1	10	1
Conoce los principios y valores de la organización			1	9	2
Conoce la misión de la organización				12	
Siente que con el trabajo que desarrolla aporta a la misión			2	8	2
Se siente afortunado de trabajar en esta organización	1	1	2	7	1
Piensa que el compromiso es importante en la organización				12	
Se siente comprometido con su trabajo			1	10	1

“Tabla 2” “Continuación”

Se involucra en el trabajo hasta terminarlo completamente				12	
Sus funciones y responsabilidades son claras	1	1	9	1	
Conoce cuál es el impacto de su trabajo en la organización	5	1	1	2	3
Encuentra oportunidades para incrementar sus conocimientos y habilidades			1	10	1
Su jefe le da a conocer los resultados de su trabajo				12	
Tiene conocimiento de la calidad de los resultados de su trabajo			1	10	1

Nota. La tabla contiene información sobre el capital humano de los colaboradores. (2023)

Figura 2*Capital humano de los colaboradores*

Nota. La figura contiene información sobre el capital humano de los colaboradores. (2023)

Según la encuesta a empleados que utilizó la escala Likert, siendo un método de investigación creado por el psicólogo estadounidense Rensis Likert en 1932, donde se utiliza una escala de calificación para determinar el acuerdo y el desacuerdo de las personas sobre un tema específico, la escala no pretende limitar las respuestas de "sí" o "no". Por tanto, el encuestado define su respuesta como "nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre" con la situación planteada. De igual forma, esta escala determina la adaptación de las personas y es útil cuando se necesita una opinión detallada sobre un tema determinado (Silva, 2020).

Teniendo en cuenta el análisis de las preguntas hechas a los empleados se debe decir que en cuanto a la historia de la organización la mayoría consideran que la conocen, al igual que los principios, valores y misión de la organización lo que ha permitido el logro de las metas institucionales, ya que los trabajadores con la labor realizada han contribuido a tal fin.

Por otro lado, los socios afirman que el trabajo realizado fue importante para cumplir con la misión de la entidad, según la cual "es una fundación social que, a través de su actividad bancaria, intenta contribuir a la superación de las causas estructurales de la pobreza". "Colombia promueve una sociedad justa, motivadora, productiva y pacífica, que es la razón de ser de toda la organización" (Banco caja Social, 2023).

Es por esto que los empleados se sienten motivados y consideran que con la labor realizada en la entidad han contribuido al logro de la misión, sintiéndose muy afortunados y agradecidos por hacer parte de esta reconocida entidad que ha contribuido al progreso y mejora de la calidad de vida de personas, hogares y empresas en la ciudad de Ocaña.

Por todo lo anterior, sienten un gran adeudo y sentido de pertenencia con la entidad que los acogió, lo que les motiva a involucrarse en la terminación de las labores diarias sin importar el horario laboral, ya que se tiene funciones y responsabilidades claras.

De igual forma, los colaboradores dicen que el tiempo que llevan laborando en la entidad han tenido la oportunidad de incrementar los conocimientos y habilidades, ya que el jefe inmediato da a conocer los resultados y metas alcanzadas, motivándolos a realizar las tareas de forma óptima y eficiente cada día.

En cuanto a los 248 clientes se les aplicó la encuesta con el fin de conocer la opinión sobre el capital intelectual que posee el Banco Caja Social y así poder diseñar estrategias de crecimiento y mejora continua que contribuya al logro de las metas propuestas.

De otra parte, se debe mencionar que en el Banco Caja Social se tiene por política servir a la comunidad más allá de un resultado cuantitativo o del cumplimiento de metas, es decir, lograr la satisfacción del cliente, ayudándolos a cumplir sus propósitos, buscando siempre el bienestar común y trabajando para que millones de colombianos alcancen su progreso.

Para el Banco Caja Social cuidar a los empleados es una prioridad, porque su punto de partida es garantizar la protección, brindarles el ambiente más seguro posible, además de la implementación estricta de protocolos de bioseguridad, se han tomado medidas para prevenir y prevenir la despararramar COVID-19, como son las provisión, comunicación, capacitación y herramientas técnicas para el trabajo en casa (Banco caja Social, Informe de gestión, 2021).

Tabla 3

Capital humano de los clientes

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
El Banco Caja Social cuenta con el recurso humano suficiente y capacitado para la atención de sus clientes			189	35	24
Los funcionarios del Banco Caja Social Oficina Ocaña ofrecen los servicios de la entidad de manera adecuada				204	44
Los funcionarios del Banco Caja Social Oficina Ocaña cuentan con buena actitud para la prestación del servicio				9	239
Considera que el Banco Caja Social Oficina Ocaña cuenta con el recurso humano motivado para la prestación del servicio		3	31	148	66

Nota. La tabla contiene información sobre el capital humano de los clientes. (2023)

Figura 3

Capital humano de los clientes



Nota. La figura contiene información sobre el capital humano de los clientes. (2023)

Según la opinión de los 248 clientes encuestados en el Banco Caja social se cuenta con recurso humano bien capacitado en los productos y servicios que la entidad ofrece a los clientes, siendo estos ofrecidos de forma adecuada, clara y precisa, lo que se evidencia en la buena actitud y motivación de los empleados.

Lo anterior se debe a que Banco Caja Social, como empresa de la Fundación Grupo Social, siempre ha promovido el desarrollo integral de los Colaboradores, que es objetivo de su gestión, y promovido una cultura acorde con los principios y valores de la organización. asociación organización Por ello, la empresa continúa trabajando, prestando atención a las siguientes áreas: compensación justa, compromiso, participación, formación, bienestar, comunicación interna, servicio y gestión estratégica de RRHH (Banco Caja Social, 2023).

En toda organización, dado que el eje central de este capital es una persona, se debe contar con este recurso sólo durante la duración de la relación laboral, lo que trae aspectos desfavorables para la organización y puede conducir a un deterioro del capital cuando finaliza la relación laboral (Stewart, 1998).

4.2 Infraestructura física, tecnológica y financiera del capital estructural en el Banco Caja Social oficina Ocaña.

En cuanto al capital estructural a los colaboradores se les aplicaron preguntas relacionadas con la adquisición de servicios o bienes nuevos en el último año, el mejoramiento de la infraestructura, técnicas de ventas, manual de funciones, centralización de los procesos,

creatividad, peticiones quejas reclamos y sugerencias, proyectos, actualización de base de datos y tecnología necesaria para el desarrollo de las labores diarias.

La competitividad de las colocaciones financieras se basa en el uso de activos intangibles, tal como lo afirma Low y Cohen (2004), cual dice se puede “entender como la capacidad de identificar y en un determinado escenario, explotar de manera constante y sostenible las ventajas financieras de la empresa; lo que se refiere a la posición relativa de la organización frente a sus competidores y la capacidad y habilidad para mantenerla y mejorarla en el tiempo necesario”.

Tabla 4

Capital estructural de los colaboradores

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
La organización ha adquirido servicios o bienes nuevos en el último año			2	9	1
La organización ha mejorado significativamente su infraestructura en el último año				2	10
Se han creado nuevas técnicas de ventas en el último año			5	6	1
En la organización se cuenta con manuales de descripción de cargos					12
La organización cuenta con bases de datos para centralizar la información de sus procesos					12
La organización promueve la creatividad y las ideas en sus empleados		3	5		4

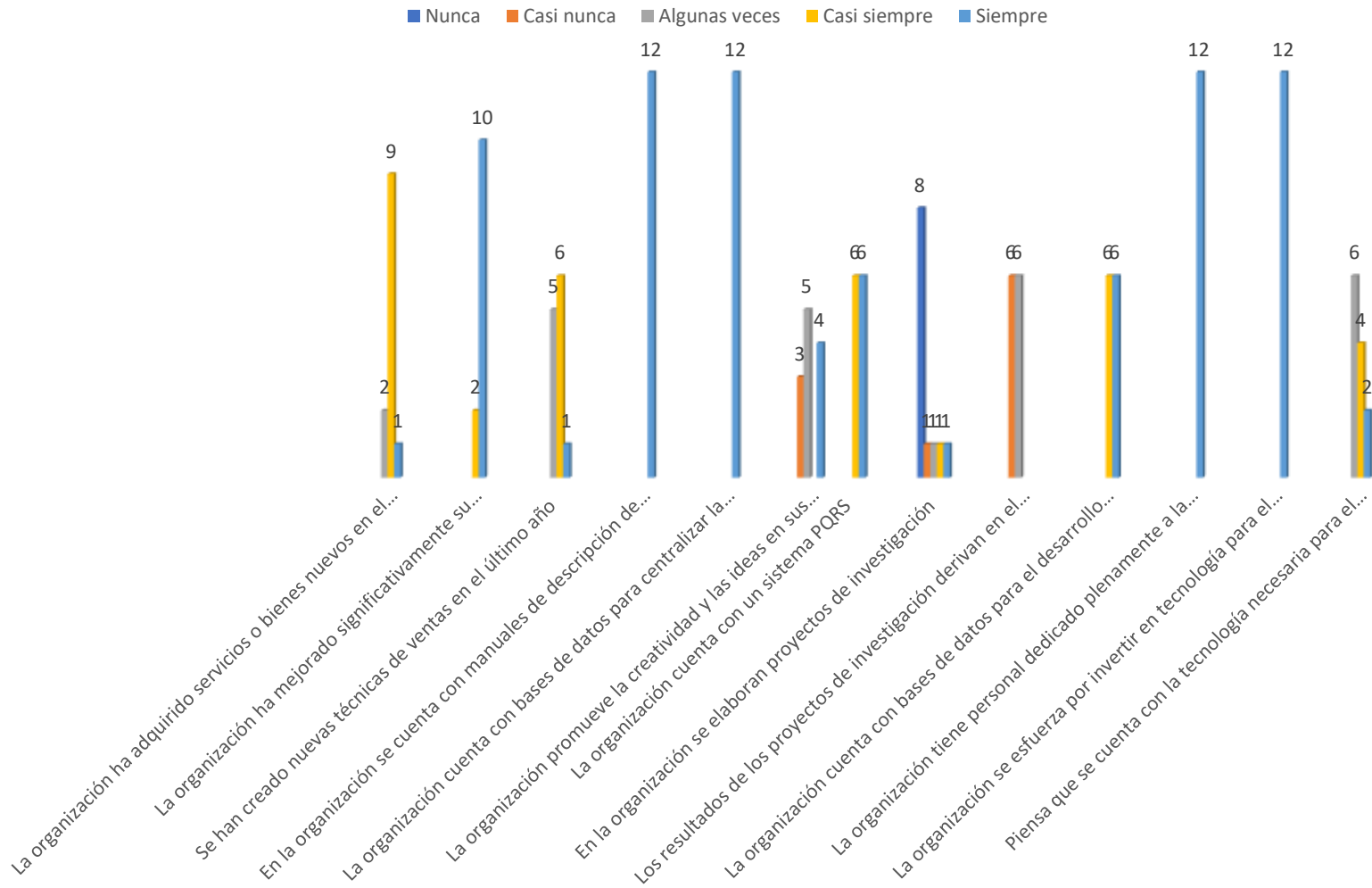
“Tabla 4” “Continuación”

La organización cuenta con un sistema PQRS				6	6
En la organización se elaboran proyectos de investigación	8	1	1	1	1
Los resultados de los proyectos de investigación derivan en el desarrollo de nuevos productos		6	6		
La organización cuenta con bases de datos para el desarrollo de sus labores				6	6
La organización tiene personal dedicado plenamente a la investigación					12
La organización se esfuerza por invertir en tecnología para el desarrollo de los proyectos de investigación					12
Piensa que se cuenta con la tecnología necesaria para el desarrollo de su trabajo			6	4	2

Nota. La tabla contiene información sobre el capital estructural de los colaboradores. (2023)

Figura 4

Capital estructural de los colaboradores



Nota. La figura contiene información sobre el capital estructural de los colaboradores. (2023)

Teniendo en cuenta el capital estructural de los colaboradores del Banco caja Social, sede Ocaña, se debe decir que la entidad desde el año 1990 hasta la actualidad, ha mostrado cada vez más una diferencia significativa entre el valor atribuido a la entidad por los actores y el valor capturado en los estados financieros (Cañibano y Sánchez, 2004).

De otra parte, el capital estructural corresponde de alguna manera a la "perspectiva del proceso interno" que incluye el proceso de innovación, cultura, organización informal, intranets y sistemas informáticos de control.

De otra parte, se evidencia en el Banco Caja Social, que existe un buen capital estructural con falencias pequeñas que se deben corregir con el objetivo de optimizar los procesos de la entidad y mejorar la calidad del servicio a los clientes y comunidad en general.

Con lo que se puede decir que en los últimos años la entidad ha adquirido nuevos bienes para lograr un servicio eficiente y eficaz, al igual que la contratación de personal con habilidades específicas para cumplir con las metas organizacionales y la capacitación en nuevas técnicas de venta haciendo estas más personalizadas y con un mayor acercamiento al cliente.

Otra estrategia importante que se le ha dado cumplimiento para mejorar el capital estructural es la actualización permanente de la base de datos por medio de llamadas realizadas por los asesores bancarios, donde los clientes pueden exponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de conocer sus inconformidades e inquietudes y así mejorar el servicio cumpliendo con las expectativas de los mismos.

Según los colaboradores de la entidad bancaria, en los últimos años se ha implementado productos y servicios ejemplo de esto son las cuentas digitales, créditos de libranza con pagadurías digitales y créditos de libre destino digital cumpliendo con la inteligencia artificial, sin desconocer que en los empleados estos componentes están generando miedo ya que no se necesitarían asesores debido a que el cliente solicita los servicios de forma digital.

Por lo anterior, en cuanto a la tecnología el ente bancario se ha preocupado por la implementación de nuevos métodos ayudando al cliente a realizar los trámites sin necesidad de salir de su vivienda o lugar de trabajo, siendo procesos ágiles y de gran beneficio para los clientes.

Tabla 5

Capital estructural de los clientes

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
La forma cómo se comporta y la filosofía del Banco Caja Social oficina Ocaña ha sido relevante en su decisión de ser cliente de esta entidad				114	134
El Banco Caja Social Oficina Ocaña cuenta con la infraestructura tecnológica suficiente y adecuada para la prestación del servicio			98	80	70
Quisiera que el Banco Caja Social oficina Ocaña mantuviera su accionar actual y la forma cómo se comporta como organización				41	207

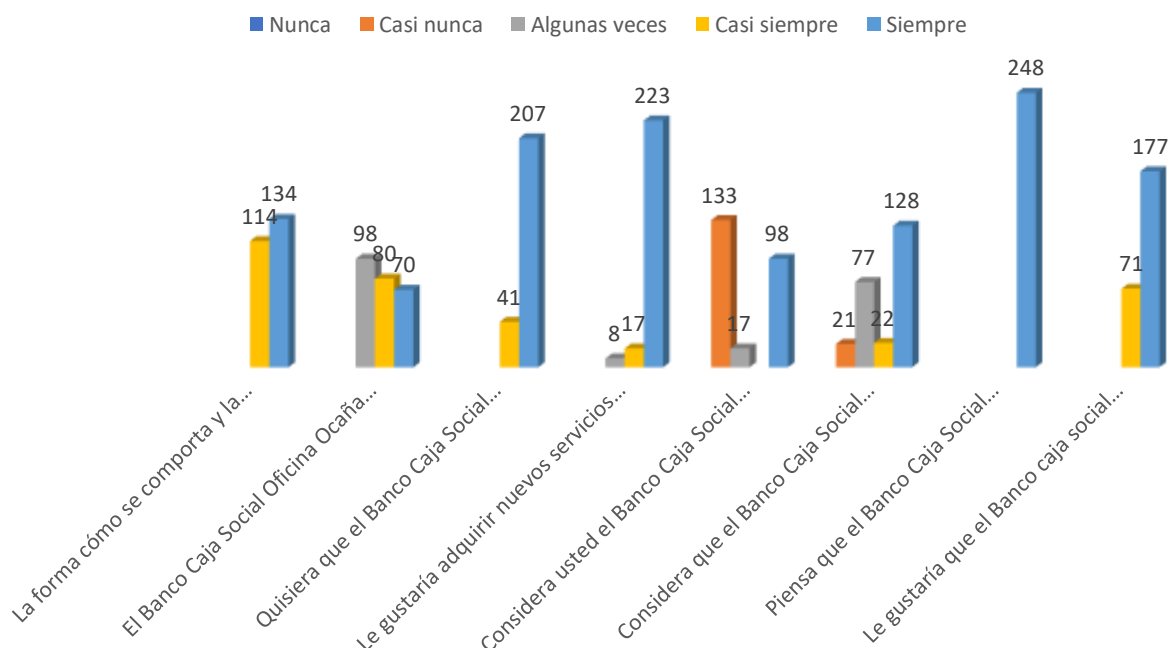
“Tabla 5” “Continuación”

Le gustaría adquirir nuevos servicios del Banco Caja Social oficina Ocaña en el futuro	8	17	223	
Considera usted el Banco Caja Social oficina Ocaña como el Banco Amigo tal y como lo nombra su eslogan	133	17	98	
Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña se preocupa por brindar oportunidades de progreso para la sociedad a través de sus productos	21	77	22	128
Piensa que el Banco Caja Social oficina Ocaña presta un servicio a sus clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar				248
Le gustaría que el Banco caja social oficina Ocaña tuviera otra infraestructura física.		71	177	

Nota. La tabla contiene información sobre el capital estructural de los clientes. (2023)

Figura 5

Capital estructural de los clientes



Nota. La figura contiene información sobre el capital estructural de los clientes. (2023)

Según la información recolectada con los clientes del Banco Caja Social se pudo conocer que la entidad posee un buen comportamiento y filosofía lo que ha sido fundamental para la decisión de hacer parte del ente económico. De igual forma, la infraestructura tecnológica se considera suficiente y adecuada para la prestación del servicio a la comunidad ocañera y municipios vecinos.

Por lo tanto, se considera que el banco debe mantener sus actividades en la ciudad, al igual que los colaboradores ya que ofrecen un excelente servicio al cliente y se han preocupado por actualizar los conocimientos y habilidades con el fin de optimizar la labor realizada a diario.

Como también es necesario que el banco ofrezca y promocióne nuevos productos que mejoren la calidad de vida de los clientes y así continúe cumpliendo con el slogan del banco amigo, brindando oportunidades de progreso a la comunidad en general. En cuanto a la estructura física es necesario ampliarla ya que la población de Ocaña está creciendo y con ella los clientes por lo que físicamente la entidad no tendrá capacidad para brindar comodidad en un futuro a los clientes.

De otra parte, se han implementado nuevos métodos de trabajo con el desarrollo de software y el robustecimiento de los factores determinantes de la estabilidad de los diferentes sistemas que componen la plataforma tecnológica de la Entidad.

4.3 Relaciones con su grupo de interés del capital relacional en el Banco Caja Social oficina Ocaña.

Los colaboradores en las empresas hoy en día son un elemento muy importante, siendo un factor diferenciador en la consolidación de la entidad en el mercado, es por eso que las habilidades humanas se han convertido en el activo más importante, ya que son decisivas en el logro de los objetivos institucionales y en el grado en que se desarrollan las políticas propuestas (Rodriguez H. , 2022).

Tabla 6

Capital relacional de los colaboradores

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Se siente motivado en cuanto a la relación con sus compañeros de área			5	4	3
Piensa que las relaciones entre los integrantes de la organización son respetuosas				4	8
Siente que los conflictos se manejan adecuadamente en la organización			2	3	7
Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo					12
Considera que la comunicación interna entre el grupo de trabajo es buena		2	2	3	5
Considera que la comunicación con los clientes es buena				6	6
La organización promueve el buen ambiente de trabajo					12

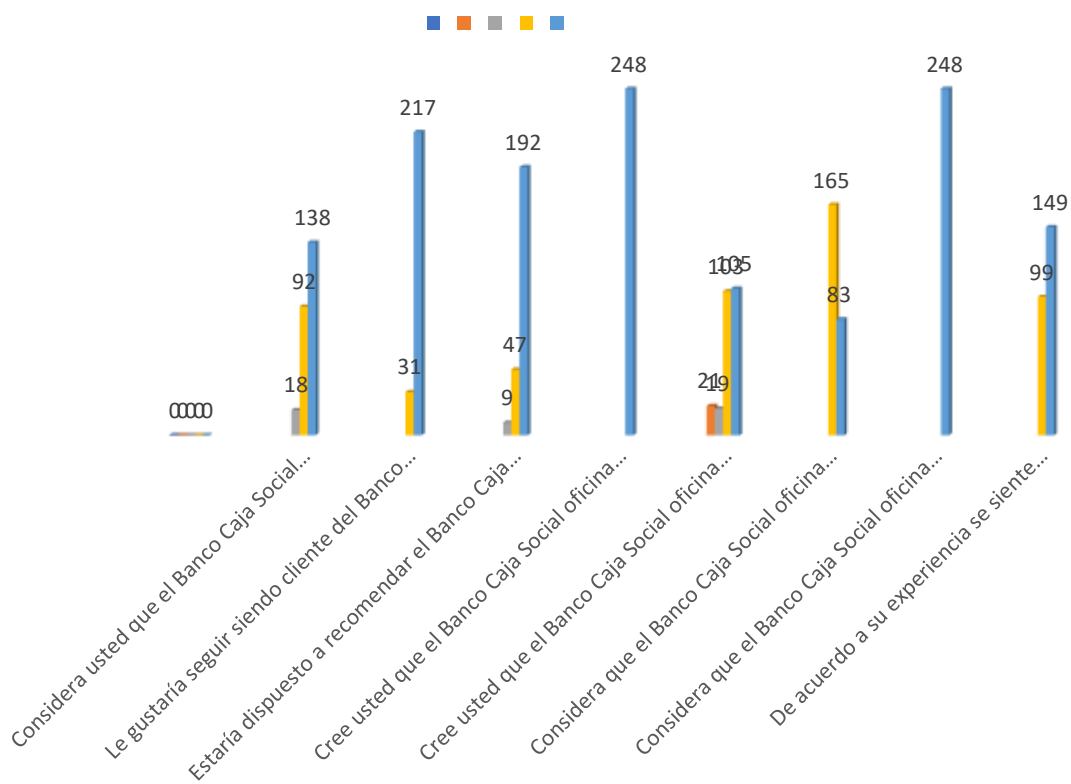
“Tabla 6” “Continuación”

El ambiente de trabajo se basa en la confianza, respeto, colaboración y profesionalismo			2	10
La empresa cuenta con mecanismos para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que se ofrece.	5	4	2	1

Nota. La tabla contiene información sobre el capital relacional de los colaboradores. (2023)

Figura 6

Capital relacional de los colaboradores



Nota. La figura contiene información sobre el capital relacional de los colaboradores. (2023)

Se debe decir que las buenas relaciones de los colaboradores, clientes y partes interesadas es fundamental para el aumento del bienestar y entendimiento del equipo de trabajo a través de una comunicación efectiva, considerando las diferencias individuales, creando relaciones

humanas gratificantes y creando un ambiente de trabajo armonioso a través de la realización y la felicidad individual.

Según la opinión de los colaboradores la mayoría se sienten motivados con la relación que tienen con sus compañeros, siendo esto fundamental para el trabajo en equipo y el desarrollo de los procesos bancarios. De igual forma, manifiestan que las relaciones entre los integrantes son muy respetuosas procurando el adecuado clima organizacional.

En cuanto a los conflictos estos se manejan por medio del dialogo, llegando a un acuerdo que no afecten las relaciones entre los compañeros, respetando la opinión y pensamiento de cada uno de los mismos con lo que se evidencia que la comunicación interna es adecuada y esto se refleja en la atención al cliente.

La entidad bancaria de igual forma promueve el adecuado ambiente laboral, por medio de charlas y capacitaciones que contribuyan al trabajo interno de forma armoniosa, basándose en la confianza, respeto, colaboración y profesionalismo, como también se manifiesta que existen mecanismos para recolectar la opinión de los clientes como es el indicador neto de servicio que se aplica de forma mensual, donde se escogen al azar de cinco a diez clientes que hayan asistido a las instalaciones para cuestionarlos sobre la opinión del servicio y productos ofrecidos por el banco.

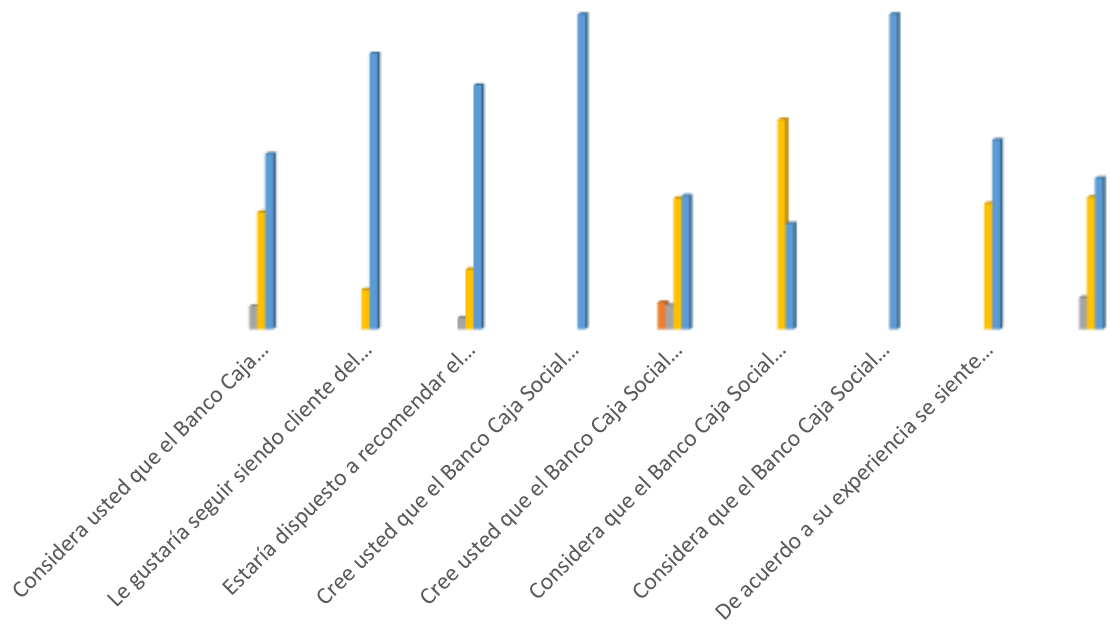
Por otro lado, el banco tuvo una gestión y compromiso continuo y preciso con la Fundación Grupo Social, la Fundación Inversora Grupo Social, el holding del conglomerado

financiero al que pertenece el banco y el directorio de la entidad. y el compromiso de todos los socios. Pero en tiempos de crisis como 2021, este apoyo y compromiso mucho más fuertes fueron esenciales para el desarrollo del banco se esfuerza por brindar un mejor servicio a sus clientes (Banco Caja Social, 2023).

Tabla 7

Capital relacional de los clientes

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Considera usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña presta un buen servicio al cliente			18	92	138
Le gustaría seguir siendo cliente del Banco Caja Social oficina Ocaña en el futuro				31	217
Estaría dispuesto a recomendar el Banco Caja Social oficina Ocaña a otras personas			9	47	192
Cree usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña acompaña a los sectores populares y genera oportunidades a quienes no las han tenido					248
Cree usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña a través de la gestión de sus productos y servicios sirve a la sociedad, impulsando procesos de desarrollo integral		21	19	103	105
Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña provisiona servicios financieros para los segmentos de menores ingresos de la población Ocañera				165	83
Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña es responsable, comprometido y le habla con la verdad a sus clientes					248



De otra parte, se considera que el servicio ofrecido a la comunidad ha generado gran progreso y oportunidades para mejorar la calidad de vida, ya que los productos están enfocados a sectores de menores ingresos, siendo una entidad muy responsable y comprometida con los clientes.

Por último, afirman estar muy satisfechos con el servicio y productos del banco y consideran que la entidad se preocupa por solucionar los problemas sociales, es decir, cumplen con la responsabilidad social empresarial y responsabilidad ambiental.

4.4 Estrategias para el fortalecimiento del capital intelectual en el banco caja social oficina Ocaña.

Según Valencia (2019), el entorno actual de las diferentes empresas en cuanto a la competencia las ha llevado a cambios rápidos y constantes, con el objetivo de lograr la permanencia en el mercado donde desarrollan sus actividades comerciales, lo anterior ha obligado a implementar valores agregado para los clientes, proveedores y colaboradores de la entidad, al igual que se han preocupado por crear, innovar, adaptarse a cambios y percibir las necesidades de la comunidad, por lo que el recurso humano proporciona cadenas de valor intangible que contribuyen al crecimiento, promoción, e innovación para contrarrestar la competitividad.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el éxito de cualquier organización sin duda está íntimamente relacionado con el desempeño de todas las personas que la integran,

independientemente de su jerarquía, ubicación y estatus debido a sus habilidades, conocimientos, relaciones sociales, actitudes y valores. Es por esto que los colaboradores se consideran una ventaja competitiva en las empresas convirtiéndose en un activo valioso para el progreso económico.

De acuerdo al contexto teórico y los resultados arrojados por la investigación se debe decir que las estrategias para fortalecer el capital intelectual son muy importantes para el banco, ya que hacen parte de las políticas, procesos y prácticas para el logro de las metas propuestas, por lo que se proponen las siguientes estrategias:

Tabla 8*Estrategias*

Estrategias	Actividades	Responsable	Apoyo requerido	Producto obtenido	Indicador	Método de verificación
Optimización de talento	Tener la información segura, actualizada de los colaboradores.	Gerente y subgerente	Directivas del banco y colaboradores	Proporcionar un impulso a la gestión del capital humano del Banco, con relación a las estrategias	No de empleados/No de capacitación x 100	Aplicación de la encuesta
	Cree informes y métricas para comprender las fortalezas y oportunidades de los socios.			Institucionales, asegurando el aumento de la capacidad permanente para satisfacer las necesidades de los clientes y regiones y prevenir posibles riesgos futuros.		
	Identificar el talento humano clave dentro del banco.					
	Planificar capacitaciones en temas relacionados con el adecuado clima organizacional, atención al cliente y		Recursos tecnológicos			

“Tabla 8” “Continuación”

	<p>conocimiento de los productos del banco.</p> <p>Crear condiciones de trabajo que permitan la mejora del desempeño y el desarrollo continuo.</p> <p>Optimización de tiempos para reducir la carga de trabajo.</p> <p>Automatiza procesos repetitivos y aumenta la productividad de RR.HH.</p>				
Organización de alto desempeño	<p>Crear un sentido compartido de propósito.</p> <p>Activar y optimar la comunicación.</p> <p>Alterar en el desarrollo de los órganos del equipo.</p>	Colaboradores	Directivas del banco y colaboradores	<p>Con la organización del alto desempeño, se pretende proporcionar procedimientos de trabajo eficaces</p> <p>Valores compartidos, es</p>	<p>No de empleados/No de proceso mejorados x 100</p> <p>Aplicación de la encuesta a los clientes</p>

“Tabla 8” “Continuación”

	<p>Establecer roles claros.</p> <p>Trabajar con objetivos SMART.</p>		<p>Recursos tecnológicos</p>	<p>decir, reducir las posibilidades de un conflicto entre los colaboradores.</p> <p>Objetivos claros que están estrechamente vinculados con las prioridades del equipo y de la organización.</p> <p>Establecer objetivos individuales y de equipo que respalden su visión compartida.</p>		
Fortalecimiento de la capacidad de gestión y liderazgo	<p>Hacer sondeos de las capacidades y habilidades de los colaboradores</p> <p>Capacitar sobre gestión y liderazgo a los colaboradores con el objetivo de</p>	Gerente, subgerente y colaboradores	Recursos tecnológicos	<p>Al fortalecer el capital intelectual del banco se logra un mayor conocimiento de administración y organización de la entidad, al igual que los directores</p>	No de empleados/No de capacitación x 100	Lista de chequeos

“Tabla 8” “Continuación”

formarlos para los diferentes cargos.	adquieren un eficaz autoconocimiento y una automatización emocional que les permiten no perder el control en situaciones estresantes. Por ello, también, transmiten seguridad y enfoque a los colaboradores.
---------------------------------------	--

Nota. La tabla contiene estrategias propuesta para mejorar el capital intelectual del banco. (2023)

Capítulo 5. Conclusiones

Al caracterizar la escolaridad y experiencia del capital humano en el banco Caja Social oficina Ocaña, se puede decir que existe un gran apoyo para los colaboradores por parte de la entidad para que estos actualicen y adquieran nuevos conocimientos y que las habilidades sean implementadas para mejorar los procesos y servicios bancarios.

En el banco Caja Social al medir la infraestructura física, tecnológica y financiera del capital estructural, se pudo comprobar que es de gran importancia y ha contribuido a integrar los procesos, ya que el componente estructural aumenta las fortalezas tecnológicas y los procesos de invención, indagación y progreso.

Cuando se evaluaron las relaciones con el grupo de interés en el capital relacional del Banco Caja Social oficina Ocaña, se evidencio que la labor realizada a diario no se hace de forma empírica y esta es valorada con una muestra pequeña de los clientes, donde se cuestiona y analiza la satisfacción del servicios y productos brindados por la entidad.

En cuenta la falencias y debilidades encontradas en el capital intelectual del Banco Caja Social se diseñaron estrategias con el objetivo de fortalecer el mismo, ya que es necesario incentivar el desarrollo de habilidades como la comunicación, el trabajo en conjunto y el pensamiento crítico.

Por último, y teniendo en cuenta que, durante la ejecución de la presente investigación, se hizo el llamado a participar como facilitadora e investigadora en el proyecto Sistemática Comercial, el cual busca estandarizar las rutinas comerciales para lograr eficiencia en las ventas, incorporando herramientas, programas de comunicación y capacitación que potencialicen las capacidades de los equipos comerciales, dado la experiencia por medio de la observación directa, conocimiento y por medio de la información recopilada en la aplicación de encuestas, se realizaron varios aportes, que conllevaron a que a partir del primero de Octubre sea facilitadora y acompañe el proceso piloto de implementación durante 3 meses para la oficinas Ocaña y 4 de Cúcuta, en donde se busca mejorar la experiencia de los clientes, aumentar la productividad, desarrollar competencias en el equipo comercial y potencializar la habilidad comercial.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda al Banco Caja Social continuar con la realización de la caracterización en cuanto a la escolaridad y experiencia del capital humano, por medio de la actualización de hojas de vida y bases de datos, con el objetivo de verificar las habilidades adquiridas y asignar nuevas funciones de acuerdo a sus capacidades. Como también se debe verificar que la inversión en educación genere buenos rendimientos tanto para la persona como los clientes.

Se debe continuar motivando y creando la cultura organizacional en los colaboradores en cuanto al uso de la infraestructura física, tecnológica y financiera del capital estructural en el Banco Caja Social oficina Ocaña, ya que esta contribuye a mejorar los procesos y plantear soluciones que permitan resolverlos rápidamente dificultades, así como integrar a los empleados con los objetivos buscados por la entidad, conociendo las necesidades del personal y clientes.

En cuanto a la evaluación de las relaciones con su grupo de interés se debe mencionar que es necesario ampliar la muestra de clientes encuestados para conocer su opinión respecto al servicio y productos ofrecidos por la entidad bancaria, ya que es necesario establecer la conexión en cuanto a la estructura, por su capacidad instalada, conocimiento y experiencia, generadas por las diversas habilidades de los colaboradores, evitando la fuga de conocimiento o de capital relacional para crear conexiones duraderas que permitan la colaboración entre empleados y clientes.

Se propone tener en cuenta las estrategias diseñadas con el objetivo de fortalecer el capital intelectual y así mejorar los procesos internos y externos, optimizando el servicio y productos ofrecidos a la comunidad que ayude a la entidad bancaria a permanecer en el mercado y crecer sirviéndole a la comunidad donde desarrolla sus actividades financieras.

Referencias

- Alcaniz, L., Gómez-Bezares, F., & Roslender, R. (2011). Theoretical Perspectives on Intellectual Capital: A Backward Look and a Proposal for Going Forward. *Accounting Forum*, 35(2), 104-117.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Andrade, A. (2011). Análisis del ROA, ROE y ROI. *Contadores & Empresas*, 170, (D1-D3)
- Aramburu, N., & Sáenz, J. (2011). Structural capital, innovation capability, and size effect: An empirical study. *Journal of Management & Organization*, 17(3), 307 - 325.
- Asiaei, K., & Jusoh, R. (2015). A multidimensional View of Intellectual Capital: The Impact on Organizational Performance. *Management Decision*, 53(3), 668-697.
- Aviagen. (2012). *Objetivos de rendimiento*. Obtenido de http://es.aviagen.com/assets/Tech_Center/BB_Foreign_Language_Docs/Sp
- Banco caja Social. (2021). *Informe de gestión*. Obtenido de <https://www.bancocajasocial.com/portalserver/content/atom/ed3567c4-64a3-462a-93a4-7c6466ef50e8/content/07-FOOTER/1-Informacion-Corporativa/1-Acerca-de-Nosotros/2->

Gestion/2-Informe-de-Gestion/Informes-de-Gestion-
PDF/Informe_Gestion_2021_V1.pdf?id=cb330427-.

Banco caja Social. (2023). *Información general*. Obtenido de
<https://www.bancocajasocial.com/portalserver/nosotros>.

Bagieńska, A. (2016). The Demand for Professional Knowledge as a Key Factor of the
Development of Outsourcing of Financial and Accounting Services in Poland. *Business,
Management and Education*, 14(1), 19-33.

Baker, R. J. (2008). The Firm of the Future. *Journal of Accountancy*, 206(5), 68-73.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*,
17(1), 99-120.

Bastidas, C. (2007). EBITDA, ¿Es un indicador financiero contable de agregación de valor?
Capiv Review, 5, 41-54.

Becerra, L., García, L., Higuerey, A., & Paredes, R. (2005). La formación del Contador Público
como Fuente de Capital Humano. *Revista Venezolana de Gerencia*, (32), 564-579.

Benavides, L. E. (2012). Medición, Valoración y Determinación del Impacto del Capital
Intelectual en la Generación de Valor en la Empresa. *Tendencias*, XIII, 100-115.

Bonmatí, J. (2012). El Ebitda. Cont4bl3, 41, 15-17.

Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that develops Measures and Models. Management Decision, 36(2), 63-76.

Bontis, N. (2000). Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital. International Journal of Managers Reviews, 3(1), 41-60.

Bontis, N., Chong, W., & Richardson, S. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. Journal International Capital, 1(1), 85-100.

Bontis, N., Janošević, S., & Dženopoljac, V. (2015). Intellectual capital in Serbia's hotel industry. International of Contemporary Hospitality Management, 27(6), 1365-1384.

Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2002). Financial management: theory and practice. Thompson Learning Inc.

Brockman, C., & Russell, J. (2012). EBITDA: Use it... or lose it? International Journal of Business, Accounting and Finance, 6(2), 84- 92.

Brooking, A. (1996). Intellectual Capital. London: International Thomson Business Press.

Budica-Iacob, A. F., & Búdica, B. A. (2015). Controversies Over the Value Creation Process at the Level of Enterprises. *Finance - Challenges of the Future*, 1(17), 186- 194.

Bueno, E., Rodríguez, P., & Salmador, P. (1999). Experiencias en Medición del Capital Intelectual en España: El Modelo Intelect. IX Congreso Nacional de ACEDE (págs. 3-26). Burgos: Instituto Universitario Euroforum Escorial.

Bueno, E., Salmador, M. P., & Merino, C. (2008). Génesis, Concepto y Desarrollo del Capital Intelectual en la Economía del Conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, 16(2), 42-63.

Bueno, E. (2012). *El Capital Intelectual de las Organizaciones*. Madrid: AECA.

Cabrita, M. d., & Bontis, N. (2008). Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. *Int. J. Technology Management*, 1-3, 212-237.

Cabrita, M. d., de Vaz, J. L., & Bontis, N. (2007). Modelling the creation of value from intellectual capital: A Portuguese banking perspective. *Int. J. Knowledge and Learning*, 2(2/3), 266-280

Calvo-Porrá, C. (2016). *Análisis de la invariancia factorial y causal con AMOS*. Valencia: Editorial ADD.

Cegarra, J., Alonso, J., & Monreal, A. F. (2006). Influencia del uso de las tecnologías de internet en el capital estructural. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(3), 217-228.

Chien, S.-H., & Chao, M.-C. (2011). Intellectual capital and new product sale performance of the financial services industry in Taiwan. *The Service Industries Journal*, 31(16), 2641–2659.

Chiucchi, M., & Dumay, J. (2015). Unlocking Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 16(2), 305-330.

Congreso de Colombia. (Octubre de 2004). *Ley 914 de 2004*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1670983>

Congreso de la República. (1990). *Ley 43 de 1990*. Diario Oficial (39.618). Bogotá. Autor.

Congreso de la República. (2000). *Ley 590 de 2000*. Diario Oficial (44.078). Bogotá. Autor.

Congreso de la República. (de 2004). *Ley 905 de 2004*. Diario Oficial (45.628). Bogotá. Autor.

Cobo, A. (2006). Modelo de capital intelectual de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Indicadores de capital humano y gestión del conocimiento. (Tesis doctoral, Universidad de Málaga). Recuperado de <http://www.tesisenred.net>

Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá D.C.: ECOE Ediciones.

Cuevas, C. F. (2001). *Medición del Desempeño: Retorno sobre Inversión, ROI; Ingreso Residual, IR; Valor Económico Agregado, EVA; Análisis Comparado*. *Estudios Gerenciales - Universidad ICESI*, (79), 13-22.

Cusumano, M. A., Kahl, S. J., & Suárez, F. F. (2015). *Services, Industry Evolution, and the Competitive Strategies of Product Firms*. *Strategic Management Journal*, 36, 559-575.

Dapena, J. P., & Alonso, J. C. (2015). *Aspectos financieros en la gestión de la empresa y en la evaluación de los proyectos de inversión*. Serie Documentos de Trabajo (568). Buenos Aires: universidad del CEMA.

Daza-Escorcia, J. M., Wilches, M. J., Gómez, L. S., Durán, O. J., & Cohen, J. (2010). *La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno Latino Americano*. *Prospect*, 8(2), 31-36.

De Oro, D. J., Delgado, L. M., & Fossas, M. (2003). *Una aplicación del modelo Intelect: Estudio del capital relacional entre Espack y Ford España*. *Dirección y Organización*, 29, 29-133.

De Pablos, P. (1999). *La dinámica del capital intelectual como fuente de valor organizativo*. Documento de Trabajo. Oviedo: Universidad de Oviedo. Departamento de Administración de Empresas y Contabilidad.

- Derun, I. (2013). The Essence of Intellectual Capital in Economics and Accounting. *Management Theory & Studies for Rural Business & Infrastructure Development*, 35(4), 498-511.
- Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (2003). El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Barcelona: Gestion 2000.com.
- Estrada, G. (1998). La Riqueza de la Información: Generación de Capital Intelectual mediante la Tecnología de la Información. Bogotá: Estrada, Gustavo.
- Fernández, M., Gisbert, A., & Salazar, J. C. (2013). Influencia del Capital Humano en la Calidad de la Auditoría Contable. *Intangible Capital*, 4(9), 1194- 1215.
- Ferreira, A. I. (2010). Construction and factorial validity of the intellectual capital questionnaire. *Hellenic Journal of Psychology*, 7, 124-140.
- García, R., & Aguilera, R. V. (2015). Incremental Value Creation and Appropriation in a World with Multiple Stakeholders. *Strategic Management Journal*, 36, 137-147.

Gazor, H., Kohkan, F., Kiarazm, A., & Rastegari, H. (2013). Impact of Intellectual Capital on Performance in Audit Institutes. *Asian Journal of Finance and Accounting*, 5(1), 60-72.

Global Reporting Initiative. (2016). *The GRI Sustainability Reporting Standards*. Amsterdam: GRI.

Gómez, F. E. (2014). Competencia Digital en la Auditoría. Soporte o Carga en el Ejercicio Profesional de los Auditores. *Cuadernos Contables*, 15(37), 135-151.

Gómez, J. V., & Maldonado, S. (2012). Tendencias de la divulgación de información sobre capital intelectual en Colombia. *Economía, Gestión y Desarrollo*, (14), 65-83.

Gómez-Meneses, F. E. (2014). Competencia Digital en la Auditoría. Soporte o Carga en el Ejercicio Profesional de los Auditores. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(37), 135-151.

González, J. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus Indicadores en la Universidad Pública. *Cuadernos de Administración - Universidad del Valle*, (43), 113-128.

González, J. J. (2009). El Capital Intelectual y sus Indicadores en el Sector Industrial. *TEACS*, (02), 9-33.

González, P., & Bermúdez, T. (2008). Una aproximación al modelo de toma de decisiones usado por los gerentes de las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en Cali, Colombia

desde un enfoque de modelos de decisión e indicadores financieros y no financieros.
Contaduría Universidad de Antioquia, 52, 131-154.

Guni, C. N., & Munteanu, V. (2014). The Added Economic Value - An Instrument for the Performance Measurement. *Economics, Management, and Financial Markets*, 9(4), 167-174.

Gupta, V. K., & Sikawar, E. (2016). Value Creation of EVA and Traditional Accounting Measures: Indian Evidence. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(4), 436-459.

Guthrie, J., Cuganesan, S., & Ward, L. (2007). Extended Performance Reporting: Evaluating Corporate Social Responsibility and Intellectual Capital Management. *Issues in Social and Environmental Accounting*, 1(1), 1-25.

Guthrie, J., Ricceri, F., & Dumay, J. (2012). Reflections and projections: A decade of Intellectual Capital Accounting Research. *The British Accounting Review*, (44), 68-82.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education.

Herrejon, A., Martínez, A., Peris, R., Inchauraga, I., Fernández, E., & Rafael, B. (2012). Traducción y adaptación al castellano del cuestionario de calidad de vida relacionado con

el síndrome de apnea-hipopnea del sueño Quebec Sleep Questionnaire. *Medicina Clínica*, 138(12), 519-521.

Hsu, L., & Wang, C. (2012). Clarifying the Effect of Intellectual Capital on Performance: The Mediating Role of Dynamic Capability. *British Journal Of Management*, 23(2), 179.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8551.2010.00718.x>

IIRC, The International Integrated Reporting Council. (2013). *Integrated Reporting (IR)*.
Londres: IIRC.

Inkinen, H. (2015). Review of empirical research on intellectual capital and firm performance. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 518-565.

Janardhana Rao, A., Bangar Raju, T., Roy, H., & Bhanu Prakash, N. (2017). Benchmarking and probing its applicability: Major seaports of India. *SCMS Journal of Indian Management*, 14(4), 35-53.

Juárez, F. (s.f.). *Finanzas corporativas*. Bogotá: Universidad del rosario. Recuperado de [http://www.urosario.edu.co/getattachment/Administracion/ur/Investigacion1/ur/Grupode-
Investigacion/Proyectos/2--Finanzas-corporativas.pdf](http://www.urosario.edu.co/getattachment/Administracion/ur/Investigacion1/ur/Grupode-Investigacion/Proyectos/2--Finanzas-corporativas.pdf)

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1993). Putting the Balance Scorecard to Work. *Harvard Business Review*, 71(5), 134-140.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the Balanced Scorecard as Strategic Management System. *Harvard Business Review*, 74, 75-85.

Kim, T., Kim, W., Park, S., Lee, G., & Jee, B. (2012). Intellectual Capital and Business Performance: What Structural Relationships Do They Have in Upper-Upscale Hotels? *International Journal of Tourism Research*, 14(4), 391–408.

Maaloul, A., & Zéghal, D. (2015). Financial statement informativeness and intellectual capital disclosure. An empirical analysis. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 13(1), 66-90.

Maditinos, D., Šević, Ž., & Tsairidis, C. (2010). Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study for the Greek Listed Companies. *European Research Studies*, XIII (3), 145-167.

Madrid, R., & Serrano, J. (2014). El Riesgo de Negocio de las Firmas de Auditoría. *Auditoría*, 25, 72-80.

Makki, M. A., & Lodhi, S. A. (2014). Impact of Corporate Governance on Intellectual Capital Efficiency and Financial Performance. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 8(2), 305-330.

Mandeville, P. B. (2005). Tema 9: El Coeficiente de Correlación Interclase (ICC). *Ciencia UANL*, 8(3), 414-416.

Mărioara, B., Dorina, P., Oana, C. A., & Camelia, A. (2014). Financial Communication and Intellectual Capital Reporting Practices. *Annals of the University of Oradea*, 23(1), 563-572.

Marr, B. (2004). Measuring and Benchmarking Intellectual Capital. *Benchmarking: An International Journal*, 11(6), 559-570.

Martín de Castro, G., Alama Salazar, E. M., Navas López, J. E., y López Sáez, P. (2009). El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Una aplicación a las empresas de servicios profesionales de España. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 12, 83–109. [http://dx.doi.org/10.1016/S1138-5758\(09\)70043-X](http://dx.doi.org/10.1016/S1138-5758(09)70043-X)

Martín, G., & Lopez, P. (2008). Intellectual capital in high-tech firms: The case of Spain. *Journal of Intellectual Capital*, 9(1), 25-36.

Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Sperman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 0-0.

Marulanda, C. E., & López, M. (2013). La gestión del conocimiento en las PYMES de Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (38), 158-170.

Massingham, P. R., & Tam, L. (2015). The Relationship Between Human Capital, Value Creation and Employee Reward. *Journal of Intellectual Capital*, 16(2), 390-418.

Medina, S., Zuluaga, E., López, D., & Granda, F. (2010). Aproximación a la Medición del Capital Intelectual Organizacional Aplicando Sistemas de Lógica Difusa. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 35-68.

Mehralian, G., Rasekh, H. R., Akhavan, P., & Sadeh, M. R. (2011). The Impact of Intellectual Capital Efficiency on Market Value: An Empirical Study form Iranian Pharmaceutical Companies. *Iranian Journal of Pharmaceutical Research*, 11(1), 195-207.

Melloni, G. (2015). Intellectual capital disclosure in integrated reporting: an impresión management analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 661-680.

Mention, A.-L., & Bontis, N. (2013). Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2), 286-309.

Mesa-Velasquez, G. S. (2012). Medición de los activos intangibles, retos y desafíos. Cuadernos de Contabilidad, 13(33), 319-335.

Mendez, C. (2011). *Diseño y Desarrollo De Investigacion Con Enfasis en Ciencias Empresariales*.

Mhedhbi, I. (2013). Identifying the relationship between intellectual capital a value creation of the company using structural equations analysis - the case of Tunisia. Journal of Business Studies Quarterly, 5(2), 216-236.

Mihajlović, D., Stanković, S., & Nikolić, M. (2015). Analysis Financial Balance as Base Management Company. Екоһолка, 61(1), 141-149.

Milla, A. (2003). El EVA (Economic Value Added): ¿Un indicador de gestión o un indicador de creación de valor? Recuperado el 5 de abril de 2018, de Artemio Milla Gutierrez:
<http://www.artemiomilla.net/blog/el-eva-economic-value-added-¿un-indicador-de-gestión-o-un-indicador-de-creación-de-valor>

Morales, M. A., & Pech, J. L. (2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos. Revista Contaduría y Administración, 197, 47-63.

- Mouritsen, J., Larsen, H. T., & Bukh, P. N. (2001). Valuing the future: intellectual capital supplements at Skandia. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14(4), 399-422.
- Naranjo, C. (2019). *Medición del capital estructural de la organización*. Manizales: Universidad Autónoma de Manizales.
- Negrea, A., & Ionescu, A. (2014). Firm Financial Policy. *Finance - Challenges of the Future*, XIV (16), 46-49.
- Öhman, P., Häckner, E., & Sörbom, D. (2012). Client satisfaction and usefulness to external stakeholders from an audit client perspective. *Managerial Auditing Journal*, 27(5), 477-499.
- Olarte, M. Á., & Lis, J. P. (2015). Gestión de activos intelectuales y creación de valor. *Administración & Desarrollo*, 45(2), 190-207.
- Piligrimiene, Z., Dovaliene, A., & Virvilaite, R. (2015). Consumer Engagement in Value Cocreation: what Kind of Value It Creates for Company? *Engineering Economics*, 26(4), 452-460.
- Prusak, R. (2014). Influence of Selected Strategic Variables on the Development of the Intellectual Capital of an Enterprise. *Management*, 18(1), 199-212.

Rodríguez, H. (16 de Junio de 2022). *Capital relacional*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/capital-relacional/>.

Rodríguez, L., & Gómez, M. E. (2002). Actividad: ¿Condicionante de la Situación Económico Financiera Empresarial? *Revista de Contabilidad*, 5(10), 137-178.

Rodríguez, H. (16 de Junio de 2022). *Capital relacional*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/capital-relacional/>.

Roos, G. (2017). Key contributions to the intellectual capital field of the study. In J. Guthrie, J. Dumay, F. Ricceri & C. Nielsen, C. (Eds.), *The Routledge Companion to Intellectual Capital: Frontiers of Research, Practice and Knowledge* (pp. 399-417). London and New York: Routledge.

Ruiz, M. A., Pardo, A., & San Martín, R. (2010). Modelo de Ecuaciones Estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45.

Saavedra-García, M. L., & Saavedra-García, M. E. (2012). Una propuesta de medición e incorporación del capital intelectual en la información financiera: el caso de Unión Febré. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(33), 505-526.

Saint-Onge, H. (1996). Tacit knowledge the key to the strategic alignment of intellectual capital. *Planning Review*, 24(2), 10-16.

Salehi, M., Enayati, G., & Javadi, P. (2014). The relationship between intellectual capital with economic value added and financial performance. *Iranian Journal of Management Studies*, 7(2), 245-269.

Salleh, K. (2012). The Extent of Influence of Learning Factors on Tacit Knowledge Sharing Amount Public Sector Accountants. *The Journal of information and Knowledge Management Systems*, 43(4), 424-441.

Salleh, K., Ahmad, S., Chong, S., & Ikhsan, S. (2013). The Extent of Influence of Learning Factors on Tacit Knowledge Sharing among Public Sector Accountants. *Vine*, 43(4), 424-441.

Sanabria, M., Tobón, J., Certuche, M. C., & Sánchez-Pedraza, R. (2015). Adaptación transcultural del cuestionario SDIALOR para su utilización en Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 63(1), 99-106.

Sarur, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 1, 39-45.

Seleim, A., Ashour, A., & Bontis, N. (2004). Intellectual capital in Egyptian software firms. *The Learning Organization*, 11(4/5), 332-346.

Sharabati, A.-A. A., Jawad, S. N., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1), 105-131.

Silva, D. (16 de Diciembre de 2020). *Qué es escala de Likert y cómo aplicarla*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>.

Sofian, S., Tayles, M., & Pike, R. (2006). The implications of intellectual capital on performance measurement and corporate performance. *Jurnal Kemanusiaan*, 4(2), 13-24.

Solano, A. H. (2010). Incidencia del capital intelectual en el valor de mercado de las compañías. Su aplicación al mercado público de valores de Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, 11(29), 445-470.

Sordillo, L. (2014). *Congreso de Anembe de 2014*. Oviedo.

Superintendencia de Sociedades. (2015). www.supersociedades.gov.co. Recuperado de Solicitud de Estados Financieros Año 2015. Decretos 2649 y 2650 de 1993: http://www.supersociedades.gov.co/NUESTRA_ENTIDAD/NORMATIVIDAD/NORMATIVIDAD_CIRCULARES/CIRCULAR%20EXT%20201-000007.PDF

Superintendencia de Sociedades. (2016). <http://www.supersociedades.gov.co>. Recuperado de Ventas de las 1.000 empresas más grandes del sector real crecieron 15,68% en 2015:

<http://www.supersociedades.gov.co/noticias/Paginas/2016/Ventas-de-las-1-000-empresas-más-grandes-del-sector-real-crecieron-15,68-en-2015.aspx>

Survilaite, S., Tamosiuniene, R., & Shatrevich, V. (2015). Intellectual Capital Approach to Modern Management through the Perspective of a Company's Value Added. *Business: Theory and Practice*, 16(1), 31-44.

Sveiby, K. E. (1997). The intangible assets monitor. *Journal of human resource costing & accounting*, 2(1), 73-97.

Sveiby, K.-E. (2001). A Knowledge-based Theory of the Firm to Guide in Strategy Formulation. *Journal of Intellectual Capital*, 2(4), 344-358.

Tan, H.-T., Ng, B.-P. T., & Mak, B. W.-Y. (2002). The effect of task complexity on auditors' performance: The impact of accountability and Knowledge. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 21(2), 81-95.

Tejedo, F., & Alfaro, E. (2014). Asociación entre las características empresariales y la divulgación sobre Capital Intelectual: Un estudio de las empresas del Ibex 35. *Estudios de Economía Aplicada*, 32(1), 371-398.

Teo, S. T., Reed, K. K., & Ly, K. (2014). Human Resource Involvement in Developing Intellectual Capital. *Service Industries Journal*, 34(5), 1219-1233.

The International Integrated Reporting Council. (2013). *Integrated Reporting (IR)*. Londres: IIRC.

Trifan, A., & Suciu, G. (2015). Analyzing Performance through Value Creation. *Economic Sciences*, 8(2), 319-326.

Usoff, C. A., Thibodeau, J. C., & Burnaby, P. (2002). The Importance of Intellectual Capital and its Effect on Performance Measurement Systems. *Managerial Auditing Journal*, 17(1/2), 9-15.

Valencia, M. (2019). *El capital humano otro activo de su empresa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>.

Van Horne, J. C. (1993). *Administración Financiera (Vol. 9)*. México, Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Valencia, M. (2019). *El capital humano otro activo de su empresa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>.

Vera-Colina, M. A. (2000). EVA y CVA Como Medidas de la Creación de Valor en un Negocio. Una Introducción. *Tendencias*, 1(1), 65-86.

- Wang, D., & Chen, S. (2013). Does intellectual capital matter? High-performance work systems and bilateral innovative capabilities. *International Journal of Manpower*, 34(8), 861-879.
- Wang, W.-K., Lu, W.-M., Kweh, Q. L., & Cheng, I.-T. (2014). Does Intellectual Capital Matter? Assessing the performance of CPA firms based on additive efficiency decomposition DEA. *Knowledge-Based Systems*, 65(38), 38-49.
- Weston, M. J., Estrada, N. A., & Carrington, J. (2007). Reaping Benefits from Intellectual Capital. *Nursing Administration Quarterly*, 31(1), 6-12.
- Wibowo, P. P., & Berasategui, R. (November de 2008). The Relationship Between Economic Value Added and Market Value Added with Reported Earnings: An Empirical Research of 40 Listed Companies in Indonesia Stock Exchange for the Year 2004-2007. *Journal of Applied Finance and Accounting*, 1(1), 60-72.
- Wild, D., Grove, A., Martin, M., Eremenco, S., McElroy, S., Verjee-Lorenz, A., & Erikson, P. (2005). Principles of Good Practice for the Translation and Cultural Adaptation Process for Patient-Reported Outcomes (PRO) Measures: Report of the ISPOR Task Force for Translation and Cultural Adaptation. *Value in Health*, 4(2), 94-104.
- Wolters Kluwer. (March de 2016). Global Big Four: EY Tops FY15 Growth Indicators in Revenue, Staffing. *Public Accounting Report. The Independent Newsletter of the Accounting Profession since 1978*, XL (3), 1-4.

Wolters Kluwer España & BDO Auditores. (2010). La Empresa, ante los Servicios de Auditoría.
Estrategia Financiera, (278), 46-50.

Apéndice



Universidad Francisco
de Paula Santander

Apéndice A. Encuesta dirigida a los colaboradores del Banco Caja Social oficina Ocaña

Objetivo: Determinar el capital intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña que le permita a la empresa diseñar estrategias de crecimiento y mejora continua.

I. Capital humano

1. Conoce la historia y trayectoria de la organización

Nunca

Casi Nunca

Algunas Veces

Casi Siempre

Siempre

2. Conoce los principios y valores de la organización

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

3. Conoce la misión de la organización

Nunca

Casi Nunca

Algunas Veces

Casi Siempre

Siempre

4. Siente que con el trabajo que desarrolla aporta a la misión

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

5. Se siente afortunado de trabajar en esta organización

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

6. Piensa que el compromiso es importante en la organización

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

7. Se siente comprometido con su trabajo

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

8. Se involucra en el trabajo hasta terminarlo completamente

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

9. Sus funciones y responsabilidades son claras

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

10. Conoce cuál es el impacto de su trabajo, en la organización

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

11. Encuentra oportunidades para incrementar sus conocimientos y habilidades en la organización

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

12. Su jefe le da a conocer los resultados de su trabajo

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

13. Tiene conocimiento de la calidad de los resultados de su trabajo

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

II. Capital estructural

1. La organización ha adquirido servicios o bienes nuevos en el último año

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

2. La organización ha mejorado significativamente su infraestructura en el último año

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

3. Se han creado nuevas técnicas de ventas en el último año

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4. En la organización se cuenta con manuales de descripción de cargos

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

5. La organización cuenta con bases de datos para centralizar la información de sus procesos

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

6. La organización promueve la creatividad y las ideas en sus empleados

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

7. La organización cuenta con un sistema PQR

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

8. En la organización se elaboran proyectos de investigación

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

9. Los resultados de los proyectos de investigación derivan en el desarrollo de nuevos productos

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

10. La organización cuenta con bases de datos para el desarrollo de sus labores

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

11. La organización tiene personal dedicado plenamente a la investigación

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

12. La organización se esfuerza por invertir en tecnología para el desarrollo de los proyectos de investigación

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

13. Piensa que se cuenta con la tecnología necesaria para el desarrollo de su trabajo

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

III. Capital relacional

1. Se siente motivado en cuanto a la relación con sus compañeros de área

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

2. Piensa que las relaciones entre los integrantes de la organización son respetuosas

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

3. Siente que los conflictos se manejan adecuadamente en la organización

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

5. Considera que la comunicación interna entre el grupo de trabajo es buena

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

6. Considera que la comunicación con los clientes es buena

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

7. La organización promueve el buen ambiente de trabajo

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

8. El ambiente de trabajo se basa en la confianza, respeto, colaboración y profesionalismo

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

9. En su empresa realizan acciones para retener a sus clientes.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

10. La empresa cuenta con mecanismos para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio o producto que se ofrece.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Gracias por su tiempo.



Universidad Francisco
de Paula Santander

Apéndice B. Encuesta dirigida a los clientes activos, vinculados al Banco Caja Social oficina Ocaña.

Objetivo: Determinar el capital intelectual en el Banco Caja Social oficina Ocaña que le permita a la empresa diseñar estrategias de crecimiento y mejora continua.

I. Capital Humano

1. El Banco Caja Social cuenta con el recurso humano suficiente y capacitado para la atención de sus clientes

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

2. Los funcionarios del Banco Caja Social Oficina Ocaña ofrecen los servicios de la entidad de manera adecuada

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

3. Los funcionarios del Banco Caja Social Oficina Ocaña cuentan con buena actitud para la prestación del servicio

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4. Considera que el Banco Caja Social Oficina Ocaña cuenta con el recurso humano motivado para la prestación del servicio

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

II. Capital estructural

5. La forma cómo se comporta y la filosofía del Banco Caja Social oficina Ocaña ha sido relevante en su decisión de ser cliente de esta entidad

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

6. El Banco Caja Social Oficina Ocaña cuenta con la infraestructura tecnológica suficiente y adecuada para la prestación del servicio

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

7. Quisiera que el Banco Caja Social oficina Ocaña mantuviera su accionar actual y la forma cómo se comporta como organización

Nunca

Casi Nunca

Alguna veces

Casi siempre

Siempre

8. Le gustaría adquirir nuevos servicios del Banco Caja Social oficina Ocaña en el futuro

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

9. Considera usted el Banco Caja Social oficina Ocaña como el Banco Amigo tal y como lo nombra su eslogan

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

10. Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña se preocupa por brindar oportunidades de progreso para la sociedad a través de sus productos

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

11. Piensa que el Banco Caja Social oficina Ocaña presta un servicio a sus clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

12. Le gustaría que el Banco caja social oficina Ocaña tuviera otra infraestructura física.

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

IV. Capital Relacional

13. Considera usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña presta un buen servicio al cliente

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

14. Le gustaría seguir siendo cliente del Banco Caja Social oficina Ocaña en el futuro

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

15. Estaría dispuesto a recomendar el Banco Caja Social oficina Ocaña a otras personas

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

16. Cree usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña acompaña a los sectores populares y genera oportunidades a quienes no las han tenido

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

17. Cree usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña a través de la gestión de sus productos y servicios sirve a la sociedad, impulsando procesos de desarrollo integral

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi Siempre

Siempre

18. Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña provisiona servicios financieros para los segmentos de menores ingresos de la población Ocañera

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

19. Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña es responsable, comprometido y le habla con la verdad a sus clientes

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

20. De acuerdo a su experiencia se siente satisfecho con los servicios prestados por el Banco
Caja social oficina Ocaña

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

20. Cree usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña se preocupa por el bien común,
dando una solución creativa a los problemas sociales

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

21. Cree usted que el Banco Caja Social oficina Ocaña está comprometido con brindar
apoyo y acompañamiento financiero a todos sus clientes en la consecución de sus
metas

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

22. Considera que el Banco Caja Social oficina Ocaña entrega soluciones acordes a sus necesidades

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Gracias por su tiempo.