

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.902>

Gestión del conocimiento y capital intelectual en desarrollo de productos - servicios financieros

Knowledge management and intellectual capital in product development - financial services

Hans Fabian Andrade-Vargas
hans.andrade@psg.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-3442-6996>

Juan Carlos Erazo-Álvarez
icerazo@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-0529-594X>

Cecilia Ivonne Narváez-Zurita
inarvaez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-7437-9880>

Mireya Magdalena Torres-Palacios
mireya.torres@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-4929-6960>

Recibido: 20 de mayo de 2020
Revisado: 15 de junio de 2020
Aprobado: 30 de julio de 2020
Publicado: 15 de agosto de 2020

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

RESUMEN

El objetivo de la investigación estuvo enfocado en analizar la calidad de gestión del conocimiento y capital intelectual en el grupo tecnológico Banco del Austro del Ecuador. Se fundamentó desde una perspectiva descriptiva con diseño de campo no experimental transversal. La importancia del capital intelectual se basa en que todas las organizaciones se han vuelto mucho más competitivas y debido a esto han nacido empresas que han tomado gran importancia en el mercado financiero. Para llegar a ser una organización líder es necesario sacar el máximo de provecho al valor que se encuentra en el capital intelectual. Las directrices actuales obligan a incluir al conocimiento como un recurso económico, se ha transformado en un activo intangible que incide en nuestra actualidad en el funcionamiento correcto de las empresas, emprendimientos y proyectos, el factor inteligencia o factor conocimiento tiene que ser plenamente identificado y medido.

Descriptor: Instituciones financieras; capital; factor de producción; gestión del conocimiento. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research was focused on analyzing the quality of knowledge management and intellectual capital in the technological group Banco del Austro del Ecuador. It was based from a descriptive perspective with a non-experimental cross-sectional field design. The importance of intellectual capital is based on the fact that all organizations have become much more competitive and due to this, companies have been born that have taken on great importance in the financial market. To become a leading organization, it is necessary to take full advantage of the value found in intellectual capital. The current guidelines force to include knowledge as an economic resource, it has become an intangible asset that currently affects the correct functioning of companies, ventures and projects, the intelligence factor or knowledge factor has to be fully identified and measured.

Descriptors: Financial institutions; capital; production factors; knowledge management. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

INTRODUCCION

En el Ecuador la creación del sistema financiero fue muy lenta, la historia nos remonta hacia el año 1860 donde uno de los primeros inicios de la banca se da con la creación del Banco Particular de Luzarraga, fundado por uno de los próceres de la independencia ecuatoriana el señor Manuel Antonio de Luzarraga, este banco inició con la participación de 50 comerciantes del puerto marítimo. Este banco tenía un problema, carecía de sustento legal debido a la emisión de billetes de papel sin ningún tipo de respaldo económico. Con el transcurso del tiempo empezaron a nacer otras entidades financieras pero el principal problema era el material para hacer las transacciones ya que en esa época todo se pagaba con monedas de oro o plata.

En el año de 1906 se fundó El Banco Pichincha en la ciudad de Quito, sin embargo, no tuvo gran impacto en la economía del Ecuador. El presidente de aquella época, Isidro Ayora, buscaba reestructurar el sistema financiero por lo que trajo al Ecuador la misión Kemmerer que tenía como principal objetivo la fundación del Banco Central del Ecuador que sería la única institución encargada de la emisión del dinero, y la autorizada para ser depositaria del gobierno y de todos los bancos asociados, también sería la encargada de administrar el mercado de cambios y como agente fiscal. La misión Kemmerer también dio nacimiento a la Superintendencia de Bancos, La Contraloría General del Estado, El Banco Hipotecario, y La Caja de Pensiones, antes que también tenían regulaciones por la Ley de Impuestos Internos, la Ley de Monedas y la Ley General de Bancos. En la actualidad contamos con una banca muy amplia en el Ecuador:

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios

Tabla 1.

Listado de bancos actualizado al 31 de diciembre de 2016.

NRO	RAZON SOCIAL	ESTADO JURIDICO
1	Banco Amazonas	Activa
2	Banco Bolivariano Citibank N.A Sucursal	Activa
3	Ecuador	Activa
4	Banco Capital Banco Comercial de	Activa
5	Manabí	Activa
6	Banco CoopNacional	Activa
7	Banco D-Miro	Activa
8	Banco de Guayaquil	Activa
9	Banco de Loja	Activa
10	Banco de Machala	Activa
11	Produbanco	Activa
12	Banco del Austro	Activa
13	Banco del Litoral	Activa
14	Banco del Pacífico	Activa
15	Banco Delbank Banco Desarrollo de los	Activa
16	Pueblos	Activa
17	Banco General Rumiñahui	Activa
18	Banco Internacional	Activa
19	Banco Finca	Activa
20	Banco Pichincha	Activa
21	Banco Procredit	Activa
22	Banco Solidario	Activa
23	Banco Procredit	Activa
24	Banco Vision Found	Activa

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

Cosede

En los últimos años, el sistema financiero ecuatoriano ha tenido un crecimiento exponencial con respecto a sistemas, productos y servicios por canales tecnológicos. Esta evolución hace que la banca siga incrementando su participación en el mercado del país, no obstante, no es la única razón, se debe atribuir parte del desarrollo a la existencia de un conjunto de activos intangibles que da una forma única a su capital. Mientras las instituciones financieras mantengan este ritmo de evolución y crecimiento, brindaran al público productos y servicios financieros cada vez más innovadores e incrementaran la propuesta de valor hacia los clientes, teniendo obligatoriamente que brindar un servicio de calidad.

Motivo por el cual se debe contar con una infraestructura software hardware y plataformas de última generación que cumplan con los estándares establecidos por la entidad reguladora, pero teniendo presente que su mayor fortaleza es lo que se conoce como capital humano, pues técnicamente se puede ver la calidad de una empresa acorde a sus empleados, a mayor talento y capacidad del equipo humano, mayor eficiencia en las tareas, actividades y procesos que se ejecuten dentro de la organización, lo cual resulta en el cumplimiento correcto de los objetivos estratégicos institucionales.

Para que una empresa perdure en el tiempo y cumpla su objetivo no basta con tener un sistema financiero sólido ni recursos tecnológicos y vanguardistas, debe ser capaz de transmitir la cultura de permanencia a sus empleados y trabajar en pos de dar continuidad a la línea de vida de la entidad; esto es lo que, diferencia una organización de otra, la forma en la que se comprende al recurso humano y el rol que se le atribuye.

Banco del Austro, inicia sus operaciones el 28 de noviembre de 1977 con un monto inicial de 31,5 millones de sucres y en un edificio arrendado en las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. En el presente la institución es una de las más grandes del Ecuador, cuenta con 93 agencias y con una amplia gama de productos y servicios enfocados a sus clientes. Todo este catálogo es desarrollado por el departamento tecnológico de la

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

entidad, específicamente por un grupo de ingenieros en sistemas que se conoce como célula de desarrollo de productos y servicios.

El objetivo de la investigación estuvo enfocado en analizar la calidad de gestión del conocimiento y capital intelectual en el grupo tecnológico Banco del Austro del Ecuador.

Referencial teórico

Capital Intelectual

Al momento las empresas se encuentran en un marco de globalización, donde se tienen que adaptar a los cambios acelerados que presenta el ambiente externo, buscando cuál será la estrategia que le dará una ventaja especial y competitiva contra sus principales competidores. Estos cambios obligan a que nos olvidemos de la concepción tradicional de una empresa, cuyo único fin es obtener un rendimiento sino todo lo contrario, existen diferentes factores que pueden llegar a potenciar estas ventajas competitivas logrando su crecimiento y permanencia (Erazo-Álvarez, 2018). Para que una organización pueda ser competitiva se debe desarrollar empresas que cultiven el aprendizaje y constantemente expandan su capacidad de crear su futuro y adaptarse constantemente a los cambios del entorno (Quiroz & Brauer, 2018).

Muchos investigadores piensan que el capital intelectual es un activo intangible de las instituciones, que debe ser valorado acorde a los objetivos, filosofía, dirección y políticas de la empresa; este concepto ha sido un tema muy controversial desde su origen, sin embargo se considera al capital intelectual a todo tipo de conocimiento que aporte beneficio a la empresa, este se fundamenta en las investigaciones y estudios sobre los recursos y las capacidades que se encuadran en diferentes materias como la Economía, Finanzas, Contabilidad y muchas más (Rojas & Espejo, 2020).

El capital intelectual es todo el conocimiento que posee una empresa. Se encuentra conformado por la investigación, la capacidad de innovar, el talento, las destrezas y el conocimiento del equipo de trabajo; todo esto sumado a los recursos materiales,

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

financieros y humanos crea un sistema que aporta un valor para los stakeholders (Rojas & Espejo, 2020).

El conocimiento es la información que se encuentra en la mente de una persona que ha sido adquirida en el transcurso del tiempo como resultado de sus vivencias, experiencias, creencias, inteligencia, juicios y valores, por lo tanto es algo invisible e intangible motivo por el cual se le considera un activo por su capacidad de crecer y expandirse. Como se mencionó anteriormente, la empresa tiene que crear una ventaja competitiva pero ya no en temas clásicos o tradicionales como es el valor del producto, costos o mercado, sino visualizar su ventaja en la capacidad de aprender, pues el conocimiento que posee una empresa determinada es un activo intangible difícil de imitar o copiar por parte de los competidores (Erazo-Álvarez & Narváez-Zurita, 2020). Se habla de que una empresa tiene una capacidad de aprendizaje cuando se basa en la interacción que existe entre los colaboradores, el nivel, condiciones y procesos de la cultura organizativa de la entidad. Todo el conocimiento que ingrese a una empresa debe pasar por un filtrado de datos y quedarnos solamente con la información que aporta y eleva la capacidad, innovación, desarrollo y habilidades del personal (Quiroz & Brauer, 2018).

Componentes del capital intelectual

El capital intelectual está compuesto por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. El concepto de capital humano está relacionado con el conocimiento que existe en la organización donde se puede valorar la capacidad de los colaboradores que la integran, motivo por el cual se debe considerar al capital humano como el cimiento de la empresa y retener el conocimiento interno y externos a la hora de agregar valor a la empresa. El capital estructural es el conocimiento que se mantiene incluso cuando el empleado ya no se encuentre dentro de la empresa, incluye las estrategias, instructivos, flujo gramas, fichas técnicas de la organización, manuales de procesos y otros más que la organización estandarice.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

El capital estructural se subdivide en capital organizativo que es caracterizado por la cultura, toma de decisiones y mecanismos y el capital tecnológico encargado de temas técnicos – industriales y desarrollo de procesos nuevos (Erazo-Álvarez & Narváez-Zurita, 2020). El capital relacional se caracteriza por generar valor entre el cliente y el tipo de mercado en el que se encuentre la empresa y se considera uno de los principales factores a la hora de realizar la distribución del producto, para lo cual dispone de canales alternativos de comunicación entre el cliente, el proveedor y la empresa (Gómez-Bayona, et al., 2019). Podemos observar un resumen de los componentes del capital intelectual en el siguiente gráfico:

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios

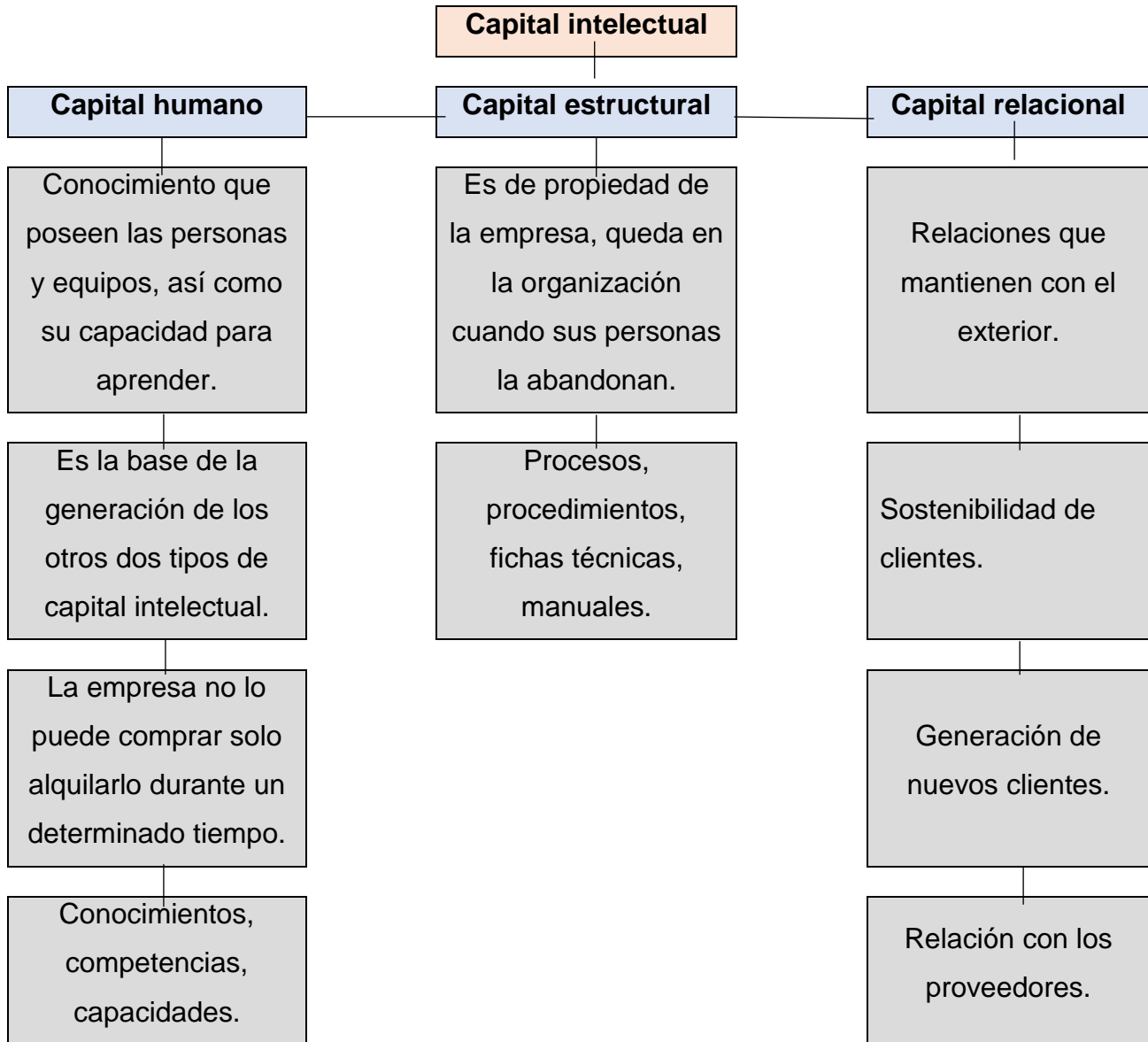


Figura 1. Componentes del capital intelectual, características y ejemplos.

Generación de valor a partir del capital intelectual

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

La generación de valor y la creación de una ventaja competitiva para la organización puede ser descubierta en la gestión del capital estructural ya que es un bien organizacional y desarrollando este activo promueve la ventaja competitiva de la empresa. La selección del capital humano depende específicamente del sector y su perfeccionamiento de la gestión interna, de manera igual el capital estructural necesita de la habilidad y del talento innovador que conjugados con el talento humano y relacional y de la mano de la organización pueden producir beneficios a ambas partes y lograr su sostenibilidad a través del tiempo. La generación de valor a la empresa siempre ha estado basada en los recursos financieros y técnicos y en la visión de producir riquezas sin embargo desde la segunda mitad del siglo veinte con la iniciación de la teoría de la gestión del conocimiento se admite que el conocimiento siempre ha estado en el campo social (Erazo & Narváez, 2020b).

Como activo intangible aporta un valor excepcional a las producciones finales, se construye desde la búsqueda de las organizaciones para mejorar las condiciones del talento humano, relacional y productivo. Todos los modelos de capital intelectual están ligados con la generación de valor de una empresa. Esto nos indica que las empresas que tienen un mayor número de implantación de estos modelos registran un mejor índice de creación de valor, que se pueden medir en la productividad, rentabilidad e ingresos y beneficios (Gómez-Bayona, et al., 2019).

Gestión del Conocimiento

El conocimiento en las empresas en la actualidad se considera como un activo intangible, pero dependiente de procesos que permiten evaluar el estado y la disponibilidad en la organización. (Peter Drucker, 2007) postuló la importancia del conocimiento en la generación de valor de la organización, así como la importancia del talento humano en la economía del conocimiento por su incidencia en los procesos de la empresa. Uno de los primeros y principales enfoques de la gestión de conocimientos hace referencia a la

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

creación, codificación y aplicación del conocimiento en la empresa para el cumplimiento de los objetivos y la resolución de los problemas. Otro punto de vista en los ambientes organizacionales frente al uso del conocimiento se enfoca en el desarrollo del capital intelectual en la empresa al dar una dirección correcta al conocimiento en la organización resultando el desarrollo y generación de innovaciones y nuevos conocimientos. Se podría considerar a la gestión del conocimiento como los mecanismos de gestión del estado mental, experiencias, inteligencia, procesos y capacidad del talento humano, es decir la gestión del conocimiento está orientada a la medición del capital intelectual en una organización (Flórez-Martínez, 2019).

La gestión del conocimiento es una de las áreas más complejas dentro de la gestión del capital intelectual, tiene sus inicios en la informática, en los programas de gestión tradicionales y en los sistemas expertos, su objetivo es manejar el conocimiento. Los resultados en una organización se ven materializados en lo que se conoce como la "memoria corporativa" que es la conjugación de todos los conocimientos que disponen los integrantes de una empresa. Todas las instituciones están compuestas por activos tangibles e intangibles. Los intangibles corresponden al capital intelectual, uno de los principales constituye el conocimiento, y uno de los conocimientos claves para conseguir que las organizaciones sean competitivas en el mercado y que sean capaces de afrontar el cambio continuo es el asociado al puesto de trabajo, la competencia profesional. La competencia es saber que hacer con los integrantes de la empresa, son conductas propias de cada institución independientemente del área de trabajo (Contreras & Rivero, 2020).

En las organizaciones se dan situaciones de resistencia al cambio organizacional estos pueden darse por interrupciones o alteraciones en los entornos internos o externos pero las respuestas que las empresas pueden dar a estos cambios son limitadas y no permiten generar los desarrollos planteados estos se dan en gran parte de las ocasiones por la dificultad de abandonar los conceptos tradicionales que prevalecen en la administración

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

de las organizaciones dando como resultado crisis al interior de las empresas, el papel clave ante estas circunstancias es el líder, que puede ser interno o externo a la organización, deberá tener los objetivos claros e interpretarlos con el fin de formular estrategias, planes de acción y ejecutar tareas que permitan encajar los procesos y el talento humano hacia las metas planteadas (Urgilés-Urgilés, et al, 2019).

Al cambio hay que hacer frente de una manera positiva orientando las motivaciones y desarrollos individuales a un aprendizaje pero que no esté asociado al crecimiento en las jerarquías, sino a la adaptación al cambio, a los fenómenos sociales denominados iniciativas transformacionales de cambio. Para esto la empresa pondrá a disposición de los colaboradores información referente a su puesto de trabajo, capacitación, infraestructura, detalle de actividades, resultados (Galindo-Arevalo, 2019).

Implementación de la gestión del conocimiento

Si bien cada metodología de gestión del conocimiento que existe es específica y determinada a cada empresa existe un método muy especial desarrollado por el Gobierno Nacional de Colombia en el año 2018. Se lo conoce como Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIGP) este modelo es una herramienta que une los recursos disponibles en las organizaciones con los valores y principios de las acciones de prestación de servicios. En el desarrollo de la gestión del conocimiento esta metodología plantea cuatro ejes que sirven como guías fundamentales de esta metodología. El primer eje trata sobre la generación y producción del conocimiento, investiga sobre la gestión para buscar la mejora de la entidad (Mendieta-Ortega et al., 2020).

El segundo eje es sobre las herramientas para el uso y apropiación, busca implementar sistemas de tecnología análoga y tecnológica. El tercer eje se basa en la analítica institucional que tiene las estrategias en las cuales se produce el conocimiento de la organización y por último el cuarto eje implementa la cultura de compartir y difundir, posibilita la toma de decisiones a través de evidencia (Galindo-Arevalo, 2019).

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios

Para la implementación de la gestión del conocimiento se pueden considerar otras etapas o prácticas óptimas que permite determinar las acciones que van a ser aplicadas en la organización. La identificación de estas particularidades es fundamental para tomar en cuenta que si bien el recurso humano, el conocimiento propio, individual y colectivo son componentes de la institución y se encuentran siempre disponibles no son parte permanente de su patrimonio por cuanto no pueden ser retenidos, solo se podrá contar mientras el colaborador se encuentre en ella (Cuello-Cojitambo, et al., 2020).

Tabla 1.

Etapas o prácticas óptimas para la implementación de la gestión del conocimiento.

Liberona y Ruiz (2013)	Incorporación de tecnologías catalizadoras corto plazo: documentación de procesos, capacitación, e-learning, comunicación vía intranet, etc. Largo plazo: tecnologías de captura de información y seguimiento. Aprendizaje como proceso participativo incremental. Incluir la gestión del conocimiento en los planes estratégicos. Dedicación de tiempo, conocimientos específicos, liderazgo responsable, inversión de recursos financieros, conocimiento de los procesos de la entidad. Participación del personal de la organización. Liderazgo de la alta dirección con el ánimo de lograr unidad. Mejora continua. Enfoque al cliente. Equidad.
Bustamante-Ubilla (2016)	Transparencia. Igualdad. Tolerancia. Diálogo constructivo. Análisis que permitan toma de decisiones. Supervisar que la calidad del personal contribuya a los logros de la organización y que el trato que reciben los colaboradores sea digno.
Caraballo (2006)	Aprendizaje individual (distinguir entre el know how-aprendizaje operacional-y el know what-aprendizaje Conceptual-) y almacenamiento en modelos individuales.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

- Vargas-Rincón & Rodríguez-Bernal (2011)
- Dimensión ontológica del conocimiento (difusión, socialización e integración).
 - Dimensión epistemológica (transmisión por medios formales).
 - Aprendizaje organizativo (impacto en estructuras, procesos, estrategias, usando procesos de espiral del conocimiento).
 - Tener en cuenta las barreras culturales de los directivos (estilo de liderazgo, motivación del personal, toma de decisiones, comunicación interna, compromiso de los funcionarios, estructura orgánica, resistencia al cambio, estilo de dirección, gestión del cambio).
- Torres-Navarro (2014)
- Importancia de la calidad del servicio al ciudadano para cumplir las necesidades de manera cabal.
 - Se requieren cambios en la concepción de la plataforma estratégica de las entidades públicas y cultura organizacional.
 - Principios básicos de legalidad, ética, transparencia, eficiencia, economía.
 - Diferencia las etapas de generación del conocimiento y la transferencia de este.
 - Partir de la creación de conocimiento que se encuentra motivado por el cumplimiento de necesidades identificadas.
 - Formación de redes estratégicas que generen ventajas competitivas.
 - Crear valor a partir de las relaciones y el conocimiento de las personas.
- Galindo-Melero, et al., (2011)
- Importancia del aprovechamiento de la inteligencia competitiva que se traduce en la toma de decisiones.
 - La gestión del conocimiento organizacional debe tener un ambiente de interacciones de colaboración y creatividad.
 - Sociedad tecnológica y globalizada (intercambio con otras instituciones).
 - Cadena de valor basada en sistemas de información.
 - Tecnología con el uso de Internet para difusión-promoción (uso de redes sociales, YouTube, etc.) con el fin de estar presentes en todas las conversaciones de la comunidad.
- Ramírez (2012)
- Ejes del cambio institucional:
 - Participación ciudadana (incluye planeación y presupuesto).
 - Rendición de cuentas.
 - Visibilidad y transparencia.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

García y
Cordero (2008)

Gestión por resultados (eficiencia y eficacia).
Gestión del talento humano (selección, vinculación y entramiento).
Incorporación de tecnologías de la información.
Equipos de trabajo permiten:
Sinergia que favorece los procesos de generación y difusión de conocimiento.
Enriquecedora diversidad y complementariedad de habilidades y conocimientos.
Contribuyen a la creación y generación del conocimiento mediante cultura organizacional
Reduce barreras para la difusión de conocimiento.
Elimina egoísmo profesional fomentando la creatividad.
Permite la gestión del conocimiento colectivo.

METODOLOGIA

La investigación se fundamentó desde una perspectiva descriptiva con diseño de campo no experimental transversal (Aldana-Zavala, 2019), lo cual permitió aplicar una encuesta y cuestionario vía online en única recopilación de información a un universo poblacional constituido por 9 personas integrantes de la célula de desarrollo de canales del Banco del Austro, concebidos como:

Área de Desarrollo:

Desarrolladores Estándar: 4 personas

Desarrolladores de aplicativos: 2 personas

Área de Certificación:

Certificados Estándar: 1 persona

Certificador de aplicativos: 1 persona

Área de Liderazgo

Scrum Master: 1 persona

El cuestionario fue de cinco alternativas de respuestas en escala de Likert y 13 ítems, validándose mediante juicio de expertos y prueba piloto aplicada a 10 personas con

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

características similares a la muestra de estudio sin pertenecer a la misma, los resultados fueron calculados mediante coeficiente de Alfa de Cronbach con un valor de 0,91 siendo altamente confiable para su aplicación. Los datos recopilados fueron procesados mediante estadística descriptiva para ser presentados en frecuencias, porcentajes.

RESULTADOS

Lo resultados evidencian en mayor proporción 86% hacia las alternativas negativas o neutrales, evidenciándose la inexistencia de un proceso eficaz que permita evaluar con frecuencia el conocimiento poseído y el necesario para actuar efectivamente en la organización, siendo necesario proporcionar mecanismos de formación permanente para consolidar el alcance cognitivo y procedimental para efectuar una mejor labor en la empresa.

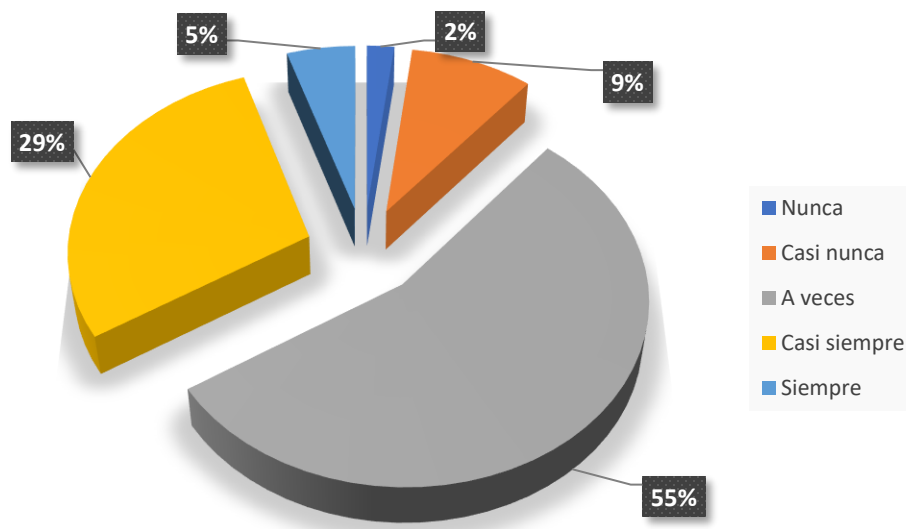


Figura 2. Conocimiento necesario para un trabajo óptimo.

Así mismo el 55% afirma que no cuentan con procedimientos específicos para colocar al servicio de la empresa el conocimiento para consolidar procesos en beneficio de la optimización de los servicios, siendo necesario recurrir al diseño de propuestas donde

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

se diseñe una ruta para promover la sinergia para trabajar cooperativamente en el logro de metas comunes.

Un 44 % destaca que se puede observar que la institución a veces identifica a personas o entidades externas que ayuden a contribuir al desarrollo del conocimiento, lo cual implica la inexistencia de una política en conformidad de estar en concordancia de promover el aprendizaje colectivo en favor de trascender las debilidades, problemáticas que puedan originarse desde una óptica del conocimiento científico y pragmático desde la experiencia de personas acreditadas en una determinada competencia laboral.

PROPUESTA

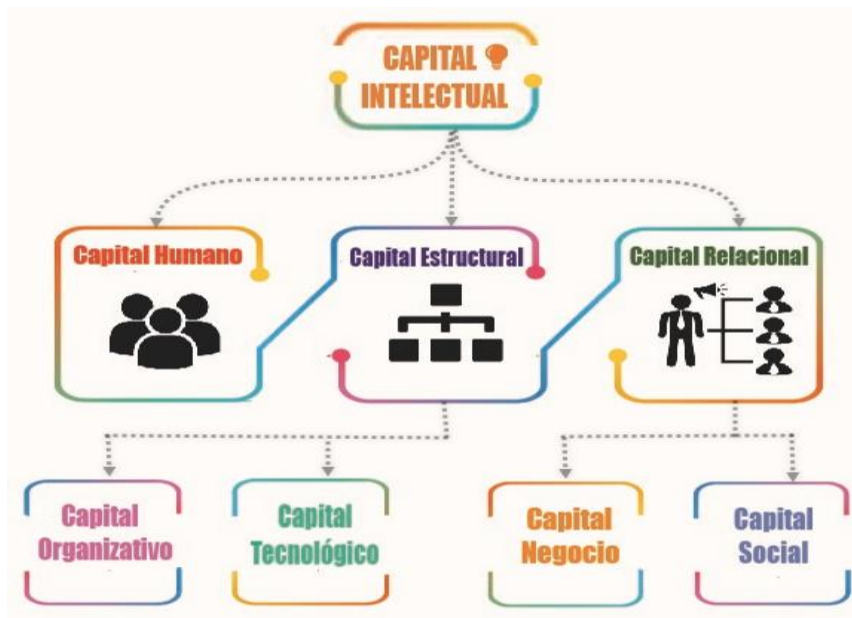


Figura 3. Esquema de la propuesta de la gestión del conocimiento y capital humano.

La importancia del capital intelectual se basa en que todas las organizaciones se han vuelto mucho más competitivas y debido a esto han nacido empresas que han tomado gran importancia en el mercado financiero. Para llegar a ser una organización líder es necesario sacar el máximo de provecho al valor que se encuentra en el capital intelectual.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

La principal fuente donde radica este valor es en los colaboradores, proveedores y procesos que tiene la institución. Plantearemos una propuesta dentro de la organización incentivando el desarrollo del capital intelectual.

Capital relacional

Se conoce como capital relacional como la suma de recursos que posee una empresa producto de las redes de relaciones que posee la misma. Las relaciones externas que una organización posea generan un impacto altamente positivo que le permitirá adquirir conocimiento. Una empresa puede marcar una diferencia con sus competidores a través del conocimiento que acumula y genera a través de la interrelación entre el interior y el exterior de la organización. La propuesta generada es recolectar y documentar toda la información externa que ingrese a la institución.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios

BANCO DEL AUSTRO			
CELULA DE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Informe de Capital Intelectual al 31 - 12 -2019			
CAPITAL NEGOCIO			
Elemento: Relaciones con clientes			
Variable	Indicador	Año 2018	Año 2019
Base de clientes relevantes	% de incremento de clientes	5	12
	Nro. Total de clientes activos	238	654
Satisfacción de clientes	% de crecimiento anual de productos o servicios	16	33
	Nro. de clientes perdidos al año	0	0
Elemento: Relaciones con proveedores			
Formalización de la relación con proveedores.	Numero de acuerdos y proyectos conjuntos con proveedores	0	1
Elemento: Relaciones con aliados			
Base de aliados	Numero de alianzas	0	0
Elemento: Relaciones con competidores			
Procesos de relación con competidores	Numero de acuerdos o proyectos conjuntos	0	0
Elemento: Relaciones con instituciones de promoción y mejora de la calidad			
Certificaciones y sistemas de calidad	Nro. de auditorias de calidad realizadas en los últimos 2 años.	0	1
CAPITAL SOCIAL			
Elemento: Relaciones con administraciones publicas			
Variable	Indicador	Año 2018	Año 2019
Colaboración con las administraciones publicas	Acuerdos de colaboración	0	0
Elemento: Relaciones con medios de comunicación e imagen corporativa			
Relaciones con medios de comunicación	Nro. de apariciones no contratadas en los medios de comunicación en un año.	0	0
Elemento: Relaciones con la defensa del medio ambiente			
Certificaciones medioambientales	Nro. de procedimientos dirigidos a la protección del medio ambiente	0	0
Elemento: Reputación Corporativa			
Acción Social	Nro. de personas dedicadas a la acción social	0	0

Figura 4. Informe del capital negocio y capital social

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios

Capital humano

Se puede decir que el capital humano es el conocimiento, atributos, características y cualidades, es decir la fuerza mental que posee cada persona y hace que el empleado sea capaz de desarrollar y contribuir a los objetivos y crecimiento de la institución. A medida que todo este conocimiento se desarrolle y amplíe los colaboradores incrementaran su capital humano.

BANCO DEL AUSTRO			
CELULA DE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Informe de Capital Intelectual al 31 - 12 -2019			
CAPITAL HUMANO			
Elemento: Valores y Actitudes			
Variable	Indicador	Año 2018	Año 2019
Pertenencia	Años de antigüedad en la empresa	0,5 años	1,5 años
	% de rotación	0	0
Automotivación	% de personas con remuneración mayor a la media del sector	100	100
Sociabilidad	Índice de clima social (satisfacción con el trabajo)	80	100
Flexibilidad	Edad media del personal	27 años	28 años
Creatividad	% de personas dedicadas a I + D	0	0
Elemento: Aptitudes			
Educación	% de personal con formación técnica o universitaria	100	100
Especialización	% de personas con formación de posgrado	0	22,22
Experiencia	Años de antigüedad en la empresa	0,5	1,5
Elemento: Capacidades			
Aprendizaje	Tiempo dedicado a actividades de formación / tiempo total de trabajo	0	0
Liderazgo	Índice de liderazgo	83,75	90

Figura 5. Informe del capital humano.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

Capital estructural

Es toda la información y conocimiento que una organización dispone en sus archivos documentales. Este conocimiento es permanente en la empresa, es decir, el conocimiento es generado por los colaboradores y documentado en la empresa, por lo tanto, es de propiedad única y exclusiva de la organización.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios

BANCO DEL AUSTRO			
CELULA DE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Informe de Capital Intelectual al 31 - 12 -2019			
CAPITAL ORGANIZATIVO			
Elemento: Cultura			
Variable	Indicador	Año 2018	Año 2019
Clima social	Nro. de renunciaciones voluntarias	0	0
	Nro. de despidos	0	0
Homogeneidad cultural y filosofía del negocio	% de personas que comparten la cultura de la organización.	100	100
Elemento: Estructura			
Diseño organizativo	% de personas con funciones específicas	100	100
Elemento: Aprendizaje organizativo			
Captación y transmisión de conocimientos	% de tiempo dedicado a consultas	20	25
Elemento: Procesos			
Dirigida al cliente externo	Nro. de procesos documentados de atención al cliente externo.	1	6
CAPITAL TECNOLÓGICO			
Elemento: Refuerzo en I+D			
Variable	Indicador	Año 2018	Año 2019
Gasto en I+D	Gasto en I+D/Ventas	0	0
Elemento: Dotación Tecnológica			
Compra de tecnología	Variación de inventario de tecnología.	6630	4140
	Variación de inventario de tecnología/Inventario de tecnología	41,24	25,74
Elemento: Propiedad intelectual e industrial			
Patentes y marcas registradas	Cantidad de registros	0	0
Elemento: Resultados de la innovación			
Innovación de productos	% de ingresos nuevos productos/total ingresos	7,03	21,06

Figura 6. Informe del capital organizativo y capital tecnológico.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

El modelo que se utilizó permite que se ingresen diferentes parámetros de datos y para realizar una gráfica resumen es necesario homologar a cantidades porcentuales que permitan una fácil visualización del estado de la gestión del conocimiento y capital intelectual en la célula de desarrollo de productos y servicios. A continuación, lo mencionado:

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
 Mireya Magdalena Torres-Palacios



Figura 7. Resumen de estado del capital intelectual.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

CONCLUSIONES

Las directrices actuales obligan a incluir al conocimiento como un recurso económico, se ha transformado en un activo intangible que incide en nuestra actualidad en el funcionamiento correcto de las empresas, emprendimientos y proyectos, el factor inteligencia o factor conocimiento tiene que ser plenamente identificado y medido.

Los modelos de gestión del conocimiento analizan su tipología, interacciones, y diferentes manifestaciones que nos permiten tener el control del activo intelectual y nos ayudan a determinar que la gestión correcta del conocimiento y capital intelectual genera un gran valor intangible y una ventaja competitiva frente al resto de organizaciones.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Cuenca, por estimular el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aldana-Zavala, J. J. (2019). La competencia epistemológica en el investigador social universitario venezolano. [The epistemological competence in the Venezuelan university social researcher]. *Praxis*, 15(1), 103-115. <https://doi.org/10.21676/23897856.3091>
- Bustamante-Ubilla, M, Campos, R, & Álvarez-Hormázabal, A. (2016). Liderazgo, motivación y aprendizaje en microempresarios de la región del Maule, Chile. [Leadership, motivation and learning in microentrepreneurs in the Maule region, Chile]. *Revista Empresarial*, 45, 27-38. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i45.124>
- Caraballo, N. (2006). Gestión del Conocimiento: Aprendizaje individual versus aprendizaje organizativo. [Knowledge Management: Individual learning versus organizational learning]. *Intangible capital*, 2(13), 308-326.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

- Contreras, Y., & Rivero, S. (2020). La gestión del conocimiento en la empresa. Integración de diferentes procesos para la toma de decisiones eficientes [Knowledge management in the company. Integration of different processes to make efficient decisions] Recuperado de <https://n9.cl/nm8f>
- Cuello-Cojitambo, J. D., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Visión sistémica de la gestión del conocimiento en el sector financiero cooperativo [Systemic vision of knowledge management in the cooperative financial sector]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(5), 607-637. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.707>
- Drucker, P. (2007). Gestión del conocimiento. [Knowledge management]. Barcelona. Deusto S.A. Ediciones
- Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020b). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador [The management of intellectual capital and its impact on the organizational effectiveness of the leather and footwear industry in the Province of Tungurahua - Ecuador]. *Revista Espacios*, 41(21), 254-271.
- Erazo-Álvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). Medición y gestión del capital intelectual en la industria del cuero - calzado en Ecuador. [Measurement and management of intellectual capital in the leather industry - footwear in Ecuador]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 437-467. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.662>
- Flórez-Martínez, D. H. (2019). Modelo conceptual de integración de procesos de gestión de conocimiento para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de investigación, desarrollo e innovación. [Conceptual model of integration of knowledge management processes for making strategic decisions in research, development and innovation organizations]. Recuperado de <https://n9.cl/lz08>
- Galindo-Arévalo, L. V. (2019). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. [Approach to the guidelines for the implementation of knowledge management in public sector entities in Colombia]. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 12(1), 181-197. <https://doi.org/10.15332/24631140.5428>

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

- Galindo-Melero, J, Sanz-Angulo, P, & De-Benito-Martín, J. (2011). La universidad ante el reto de la transferencia del conocimiento 2.0: análisis de las herramientas digitales a disposición del gestor de transferencia. [The university facing the challenge of knowledge transfer 2.0: analysis of the digital tools available to the transfer manager]. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(3), 111-126.
- García-Fernández, F, & Cordero-Borjas, A. (2008). Los equipos de trabajo: una práctica basada en la gestión del conocimiento. [Work teams: a practice based on knowledge management]. *Visión Gerencial*, (1), 45-58.
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., & Mora-González, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. [Intellectual capital models at the business level and their contribution to the creation of value]. *Revista CEA*, 6(11), 165-184. <https://doi.org/10.22430/24223182.1434>
- Liberona, D., & Ruiz, M. (2013). Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas. [Analysis of knowledge management programs implemented in Chilean enterprises]. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 151-160. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.05.003>
- Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario [Management by competences: key tool for the labor performance of the human talent of the hospital sector]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(5), 287-312. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Quiroz, G. & Brauer, M. (2018). El Capital Intelectual en el Sistema Burocrático de la Administración Pública en la Ciudad de México. [Intellectual Capital in the Bureaucratic System of Public Administration in Mexico City]. *Pensamiento Crítico. Revista de Investigación Multidisciplinaria*, 8, 43-53
- Ramírez, F. (2012). Gestores de innovación necesarios para el impulso de la relación Universidad Empresa-Estado. *Punto de Vista*, 3(4), 9-20.

Hans Fabian Andrade-Vargas; Juan Carlos Erazo-Álvarez; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita;
Mireya Magdalena Torres-Palacios

Rojas, & Espejo. (2020). La Inversión en investigación científica como medida del capital intelectual en las instituciones de educación superior [Investment in scientific research as a measure of intellectual capital in higher education] Recuperado de: <https://n9.cl/65sd>. *SciELO*, 1.

Rojas, M, & Espejo, R. (2020). La Inversión en investigación científica como medida del capital intelectual en las instituciones de educación superior. [Investment in scientific research as a measure of intellectual capital in higher education institutions]. *Información tecnológica*, 31(1), 79-90. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100079>

Torres-Navarro, C, & Jélvez-Caamaño, A. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. [Quality evaluation in an emergency service using the servperf model]. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38-49.

Urgilés-Urgilés, S. L., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. [Coaching and labor productivity at the Biblián Ltda Small Business Savings and Credit Cooperative]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 1(4), 408-435. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.463>

Vargas-Rincón, A., & Rodríguez-Bernal, F. (2011). Barreras culturales organizacionales en la implementación de sistemas de gestión de calidad en las entidades del sector público en Colombia. [Organizational cultural barriers in the implementation of quality management systems in public sector entities in Colombia]. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 3(1), 71-91. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2011.0001.04>