



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado en Administración de Empresas**

**TEMA: “La gestión del capital intelectual en la
Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.”**

AUTOR: Álvaro Maximiliano López Cárdenas

TUTOR: Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2024



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora de trabajo de titulación “**La gestión del capital intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.**” presentado por el señor **Álvaro Maximiliano López Cárdenas** para optar por el título de Licenciado de Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficiente para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

Ambato, 6 de febrero del 2024

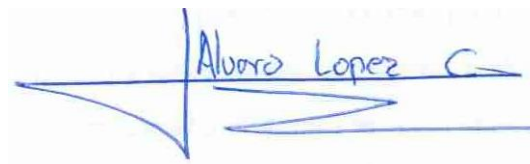


Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

C.I. 1803547262

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Álvaro Maximiliano López Cárdenas**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

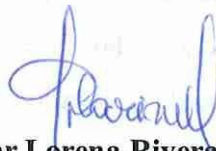
A handwritten signature in blue ink that reads "Álvaro López C." with a stylized flourish at the end.

Álvaro Maximiliano López Cárdenas

C.I. 0503632226

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Pilar Lorena Rivera Badillo, PhD.

C.I. 0912139136



Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

C.I. 1802831691

Ambato, 6 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink that reads "Álvaro López C." with a stylized flourish below the name.

Álvaro Maximiliano López Cárdenas

C.I. 0503632226

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este logro a mi madre, Nuria Alexandra Cárdenas Barrionuevo, cuyo respaldo inquebrantable ha sido la fuerza motriz que me ha impulsado a superar todos los desafíos a lo largo de mi vida. Su amor, paciencia y aliento constante han sido los cimientos de mi éxito tanto académico como personal.

A mi hermano, Mateo Alejandro López Cárdenas, le dedico este trabajo, por su presencia constante en los momentos más difíciles. Su apoyo y compañía han sido como un faro de luz en las etapas más oscuras, proporcionándome fortaleza y confianza cuando más lo necesitaba.

A mi esposa, Laura Carolina Naranjo Vásquez, le dedico este logro por ser mi inagotable fuente de motivación. Su ánimo y entusiasmo diarios me impulsan a perseverar en la consecución de mis sueños, recordándome que el esfuerzo y la dedicación son esenciales para alcanzar el éxito.

Finalmente dedico este trabajo a mi pequeña hija, Liah Catalina Naranjo López, quien constituye mi principal inspiración. Su felicidad es mi mayor recompensa, y su inocencia y alegría actúan como el motor que alimenta mi deseo de lograr más y mejorar constantemente en la vida.

Álvaro Maximiliano López Cárdenas

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud quiero agradecerle madre tierra, fuente inagotable de vida y proveedora constante de los recursos que sustentan nuestra existencia, A mi familia, por su apoyo económico y moral.

A la distinguida Ing. Diana Cristina Morales Urrutia PhD, mi gratitud eterna por ser la guía de mi investigación. Su orientación, conocimiento y paciencia fueron la luz que me condujo a través de los desafíos de este trabajo. De igual manera agradezco a mis profesores docentes por todas las experiencias y conocimientos que me han impartido a lo largo de mi desarrollo académico.

Así mismo, extendiendo mi gratitud a la Cooperativa 9 de octubre Ltda. por otorgarme la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación, su apoyo y colaboración han sido esenciales para llevar a cabo esta investigación de manera integral.

Álvaro Maximiliano López Cárdenas

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
INDICE DE IMÁGENES.....	xiii
INDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Problema de Investigación.....	4
1.4 Justificación.....	5
1.5 Marco Teórico.....	6
1.5.1 Gestión del Conocimiento.....	6
1.5.2 Capital Intelectual.....	10
1.5.3 Intangibles y la competitividad en el sector empresarial.....	15
1.5.4 Capital Intelectual en las Instituciones Financieras.....	17

CAPÍTULO II	24
METODOLOGÍA	24
2.1 Materiales	24
2.2 Métodos	24
2.3 Enfoque	25
2.4 Modalidad	26
2.5 Población y Muestra.....	27
2.6 Técnica	28
2.7 Instrumento	28
2.8 Validez y Confiabilidad.....	30
2.8.1 Validez de Constructo	30
2.8.2 Fiabilidad y consistencia interna.....	32
CAPÍTULO III	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1 Análisis y discusión de los resultados.	33
CAPÍTULO IV	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
4.1 Conclusiones	72
4.2 Recomendaciones.....	73
Bibliografía	75
Anexos	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de constructo V de Aiken.....	32
Tabla 2	Matriz DAFO.....	64
Tabla 3	Matriz DAFO Cruzada	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Conocimiento del trabajo	34
Gráfico 2 Esfuerzo laboral	35
Gráfico 3 Experiencia laboral	36
Gráfico 4 Capacitaciones	37
Gráfico 5 Trabajo en equipo.....	38
Gráfico 6 Planificación laboral	39
Gráfico 7 Gestión del tiempo	40
Gráfico 8 Iniciativa, resolución de problemas	41
Gráfico 9 Sentido de pertenencia en el trabajo	42
Gráfico 10 Actitud positiva hacia el aprendizaje	43
Gráfico 11 Opiniones	44
Gráfico 12 Condición laboral.....	45
Gráfico 13 Confianza	46
Gráfico 14 Personal eficiente	47
Gráfico 15 Manuales y procedimientos	48
Gráfico 16 Sistemas de evaluación	49
Gráfico 17 Cultura organizacional	50
Gráfico 18 Procesos internos.....	51
Gráfico 19 Procesos innovadores.....	52
Gráfico 20 Infraestructura	53
Gráfico 21 Conectividad a internet	54
Gráfico 22 Canales de comunicación.....	55
Gráfico 23 Relaciones con agentes externos.....	56
Gráfico 24 Relaciones con otras instituciones	57
Gráfico 25 Comunicación efectiva.....	58
Gráfico 26 Reputación	59
Gráfico 27 Lealtad del cliente	60
Gráfico 28 Necesidades y deseos de los clientes	61
Gráfico 29 Planificación de actividades con los clientes	62

Gráfico 30 Mejora continua63

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Formula de V de Aiken	31
Imagen 2 Alfa de Cronbach.....	33

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Validación por Jueces	80
Anexo 2 Carta Compromiso	83

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo Analizar el capital intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda.

La población de estudio estuvo constituida por 109 colaboradores que constan en las listas de empleados de la Cooperativa. ubicada la matriz en la ciudad de Salcedo provincia de Cotopaxi, la técnica que se utilizó para la recopilación de datos fue una encuesta mediante el instrumento cuestionario constituido por 35 preguntas incluyendo los datos generales, se consideró el cuestionario del capital intelectual propuestas por Laura Elena Morales Clark en Sonora 2018. Este cuestionario representa una de las últimas adaptaciones de la propuesta original de Bontis en 1998. El cuestionario estuvo diseñado en una escala de Likert con cinco alternativas para las opciones de respuesta.

El proyecto se basó en un método Analítico-Sintético y un enfoque cuantitativo, con 109 empleados como población de estudio y una encuesta como técnica mediante un cuestionario. Para garantizar la validez y fiabilidad del instrumento, se realizó una validación por jueces, empleándose el coeficiente V de Aiken que mostró una concordancia destacada de 0.95 en los ítems. Además, una prueba piloto al 10% de la población, con el coeficiente Alfa de Cronbach, indicó una alta correlación entre las preguntas, respaldando la aplicabilidad del instrumento.

Por consecuencia se concluye que la gestión del capital intelectual requiere mejoras inmediatas, enfocándose principalmente en el capital humano y estructural que son lo que más inconvenientes presentan. Sin embargo, se destaca un equilibrio en la gestión del Capital Relacional.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN, CAPITAL HUMANO, CAPITAL ESTRUCTURAL, CAPITAL RELACIONAL.

ABSTRACT

This research aims to analyze intellectual capital in the Cooperative of Savings and Credit 9 October Ltda.

The study population consisted of 109 collaborators who appear on the lists of employees of the Cooperative. located the matrix in the city of Salcedo province of Cotopaxi, the technique used for data collection was a survey using the questionnaire instrument consisting of 35 questions including general data, considered the intellectual capital questionnaire proposed by Laura Elena Morales Clark in Sonora 2018. This questionnaire represents one of the last adaptations of Bontis' original proposal in 1998. The questionnaire las designed on a Likert scale with five alternatives for response options.

The project was based on an Analytical-Synthetic method and a quantitative approach, with 109 employees as study population and a survey as a technique using a questionnaire. To guarantee the validity and reliability of the instrument, a validation was carried out by judges, using the coefficient V of Aiken that showed a remarkable concordance of 0.95 in the items. In addition, a pilot test at 10% of the population, with Cronbach's Alpha coefficient, indicated a high correlation between the questions, supporting the applicability of the instrument

It can therefore be concluded that the management of intellectual capital requires immediate improvements, focusing mainly on the human and structural capital that are the most inconvenient. However, it highlights a balance in the management of Relational Capital.

KEYWORDS: RESEARCH, MANAGEMENT, HUMAN CAPITAL, STRUCTURAL CAPITAL, RELATIONAL CAPITAL.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En lo que respecta al Capital Intelectual (C.I) se han encontrado varias investigaciones importantes, para lo cual he considerado constructos teóricos a nivel internacional y nacional, mismos que serán punto de referencia para el desarrollo del trabajo.

En un contexto internacional Rincón et al. (2021) en su artículo de investigación abordaron el tema del "Capital Intelectual en las Organizaciones de Economía Solidaria". El problema principal se centra en las organizaciones solidarias (Cooperativas, Fondo de Empleados y Asociaciones Mutuales) como influyen en la estructura del Capital Intelectual, dado que existe un elemento adicional que forma parte del capital relacional. Por lo tanto, se ha propuesto la integración y la reconfiguración del Capital Intelectual, proponiendo un modelo compuesto por el Capital Humano, el Capital Estructural, el Capital Relacional y Solidario. El objetivo del artículo fue contribuir a la discusión sobre cómo el capital solidario pertenece o se complementa con el Capital Estructural del C.I.

La metodología propuesta en el artículo fue una revisión teórica científica referente al capital solidario como actúa en la estructura del capital intelectual, se realizó una investigación minuciosa y crítica de bibliografía de criterio capital intelectual, capital social y capital solidario, también se mencionó la solidaridad como un activo no cuantificado, esto es importante porque, al desvelar este intangible, incentiva su control constante, la búsqueda se obtuvo de fuentes como Scopus, Scielo, Latindex entre otros, otro punto que se tomó en cuenta para la investigación fue revisar documentos que estuvieran relacionados con temas contables y financieros, También se expuso los resultados mediante un análisis interpretativo de la situación real de las organizaciones.

Se concluyó que el propósito de las organizaciones de economía solidaria es buscar el bienestar del mayor número de empleados a través de la rentabilidad. Es decir, se evalúa

a una organización por su capacidad para alcanzar sus objetivos, de manera que la empresa pueda gestionar sus activos tangibles e intangibles y les genere una ventaja competitiva sobre sus competidores. Por lo tanto, se propuso la integración del capital solidario como parte del C.I. En el artículo, no se han propuesto estrategias ni métodos para la aplicación y medición del capital solidario, ya que ese no es el alcance de este.

En un contexto nacional Coello et al. (2020) en su artículo científico, con el tema “El Capital Intelectual como herramienta de gestión del conocimiento en cooperativa de ahorro y crédito” enfatiza que el capital intelectual es la principal fuente de valor agregado en las cooperativas de ahorro y crédito. Esto se debe a que los conocimientos, habilidades y destrezas de cada empleado aportan un valor adicional a las actividades diarias que llevan a cabo, lo que les proporciona ventajas sobre sus competidores. A pesar de esto, el capital intelectual es un activo que a menudo se subestima, ya que desde una perspectiva contable tiene un valor nominal de cero, pero su importancia puede cuantificarse a través del logro de los objetivos institucionales.

El objetivo de este artículo es analizar el Capital Intelectual como una herramienta de gestión del conocimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda. La metodología utilizada tuvo un alcance descriptivo de carácter transversal, exponiendo sus relaciones e impactos. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de encuestas in situ aplicado en Google Forms y se empleó estadística descriptiva para el procesamiento de la información. La población objeto de estudio consistió en 143 colaboradores del área administrativa. Se puede concluir que, en vista de los cambios inminentes que experimentan las cooperativas, los empleados necesitan mantenerse actualizados en tecnología e innovación. Se recomendó planificar las capacitaciones de manera adecuada, con el fin de mejorar su desempeño laboral.

A nivel nacional, en su trabajo de investigación titulado "Capital Intelectual y su Incidencia en las Competencias Laborales de las secretarías en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces" Solórzano (2020) determinó la importancia de la gestión del capital intelectual y su aplicación en las actividades diarias. El objetivo

principal consistió en evaluar el impacto del capital intelectual en las competencias laborales de las secretarías de la cooperativa de ahorro y crédito. En otras palabras, se buscó identificar soluciones a corto plazo que pudieran mejorar dichas competencias laborales.

La metodología empleada fue el método deductivo, lo que significa que se partió de lo más específico para llegar a lo más general. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue un cuestionario dirigido a las secretarías de la cooperativa de ahorro y crédito. Además, se utilizó la investigación descriptiva y de campo para determinar elementos, características y rasgos relacionados con la situación real de las trabajadoras. A partir de la investigación realizada, se llegó a la conclusión de que las secretarías carecen de formación profesional. Asimismo, se determinó que la evaluación del capital intelectual aporta significativamente a las actividades intangibles.

Finalmente, el artículo concluye que la implementación de modelos de gestión del capital intelectual, dado que es un tema que ha recibido escasa atención hasta la fecha. Como resultado, el capital intelectual no está siendo gestionado y evaluado de manera adecuada, lo que, a su vez, ha generado dificultades en cuanto a las competencias laborales. Además, se planteó la propuesta de un modelo de integración y selección de personal, de modo que el capital humano sea identificado y potenciado con capacitaciones continuas que permitan un mejor desenvolvimiento en la atención al cliente.

En resumen, las investigaciones en torno al C.I, han revelado la importancia de la cuantificación de los activos intangibles en las cooperativas de Ahorro y Crédito. Entre los principales beneficios que genera una correcta administración del capital humano, relacional y estructural, es la mejora continua y aprovechamiento de los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados. Además, se busca potenciar sus fortalezas con el propósito de que cada empleado sea capaz de tomar decisiones que resuelvan problemas y les permita generar una ventaja competitiva en el entorno en el que se desenvuelven.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar el Capital Intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar el Capital Intelectual y sus dimensiones desde un punto de vista teórico.
- Diagnosticar el Capital Intelectual en la Cooperativa.
- Desarrollar estrategias para la optimización del Capital Intelectual en la Cooperativa.

1.3 Problema de Investigación

El problema central que motiva la investigación radica en que, hasta el momento, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. no ha dado prioridad a la medición de los activos intangibles, lo que genera desafíos importantes al momento de tomar decisiones tanto financieras como estratégicas. Este vacío en la evaluación de activos intangibles afecta la capacidad de la cooperativa para comprender plenamente su valioso capital intelectual, compuesto por los conocimientos y experiencias de sus empleados. Tras llevar a cabo una investigación sobre el capital intelectual, se ha constatado que, en Ecuador, la mayoría de las empresas realizan valoraciones de sus activos tangibles, los cuales quedan reflejados en sus libros contables, mientras que los activos intangibles no aparecen en sus registros. Es decir, los conocimientos y experiencias del personal se están determinando ni aprovechando al máximo, lo que representa una oportunidad perdida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. en términos de aprovechamiento estratégico de su capital intelectual.

Por otro lado, la carencia de comprensión sobre el Capital Intelectual constituye un problema fundamental para las organizaciones en la era de la información. Este estudio tiene como objetivo ofrecer una comprensión más completa de las razones y efectos de esta problemática, así como proponer estrategias eficaces para abordarla. La investigación no solo se centra en identificar las carencias en la gestión del conocimiento en la Cooperativa, sino que también busca proporcionar soluciones prácticas y estratégicas para superar estas limitaciones. Al poner de relieve la importancia de la gestión efectiva del capital intelectual, se espera que este estudio contribuya a sensibilizar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. sobre la necesidad de optimizar sus activos intangibles para impulsar la innovación y el crecimiento sostenible.

En relación con la gestión del Capital Intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., es un desafío significativo que debe abordarse para garantizar la continuidad y la competitividad de la organización. La identificación y solución de los problemas planteados en este estudio no solo beneficiarán internamente a la cooperativa al mejorar sus procesos de toma de decisiones y eficiencia operativa, sino que también reforzarán su posición en el mercado financiero al destacar la importancia de la gestión del conocimiento en el panorama empresarial actual.

1.4 Justificación

La presente investigación tiene como finalidad realizar un análisis sobre la gestión del capital intelectual en cada una de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. es una sociedad bajo supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, fundada para garantizar el funcionamiento adecuado y sostenible de las instituciones financieras. Su actividad principal es proporcionar bienes y servicios financieros, respaldada por un capital intelectual eficiente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes.

La importancia de gestionar el capital intelectual en las empresas es cada vez más significativa, independientemente del sector empresarial. En la actualidad, son pocas las empresas que llevan a cabo esta gestión, ya que han centrado su atención en la valorización de los activos tangibles, mientras que los activos intangibles han sido escasamente estudiados. Una adecuada administración contribuye a la mejora de la competitividad, la innovación, la formación del personal, la retención de clientes, la toma de decisiones, el aumento de la productividad y el crecimiento sostenible. En otras palabras, es esencial para el éxito de la organización en la economía actual.

Por lo general, cuando se menciona el término C.I, a menudo se asocia con todo lo que es tangible, como los empleados, la infraestructura, los modelos de gestión y las relaciones internas y externas de la organización. Sin embargo, muy pocas empresas hacen énfasis en el análisis de los activos intangibles, como la experiencia, el conocimiento, las habilidades, las destrezas y la capacidad para tomar decisiones. Por esta razón, la capacidad de reconocer y aprovechar el conocimiento de su personal es un factor determinante para alcanzar sus objetivos y metas establecidas.

En resumen, el análisis de la gestión del capital intelectual en una cooperativa de ahorro y crédito resulta fundamental para asegurar la eficiencia, competitividad y sostenibilidad de la organización en un entorno financiero altamente competitivo y regulado. Además, contribuye a identificar áreas de mejora, maximiza el valor del conocimiento de los empleados, mejora la toma de decisiones y mejora la satisfacción de los clientes.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Gestión del Conocimiento

Como lo menciona Rosales (2023) en su artículo Gestión del Conocimiento en las Organizaciones, las primeras practicas aparecieron después de la II Guerra Mundial, entre los años 1960 y 1970. Fue en ese periodo cuando los empleador e investigadores comenzaron a valorar por primera vez el conocimiento y las experiencias de los

empleados. Así mismo, estas prácticas estaban estrechamente vinculadas a la tecnología ya que se crearon las primeras bases de datos con el propósito de almacenar el conocimientos tácito y explícito que poseía cada trabajador. Este conocimiento estaba destinado a servir como fuente de investigación en el futuro y ser compartido con otros empleados de manera que facilite la comprensión de las actividades en cada departamento. Asimismo, según Rosales (2023) en los últimos años, la gestión del conocimiento ha experimentado un notorio crecimiento. Cada vez más empresas, tanto públicas como privadas, independientemente de la naturaleza de su negocio, han sentido la necesidad de estudiar y otorgar prioridad a los activos intangibles. Esta tendencia se debe a que la gestión del conocimiento brinda la oportunidad de fortalecer su posición en el mercado mediante la innovación, así como obtener diversas ventajas al mejorar la toma de decisiones relacionadas con el conocimiento, habilidades, información y otros activos intangibles de la organización. Además, las empresas han adoptado un enfoque centrado en el personal y en la creación de una cultura del conocimiento, dando prioridad a estas cualidades que, a menudo, no son cuantificadas ni valoradas por los directivos.

Por otro lado, según Moncayo et al. (2023) la gestión del conocimiento es un enfoque que se centra en la adquisición, almacenamiento, distribución y aplicación efectiva del conocimiento en una organización. Implica la transformación de información en una base de datos de conocimientos útiles, lo que significa que no se trata solo de acumular datos, sino de organizarlos y ponerlos a disposición de manera que sean valiosos para la toma de decisiones y la resolución de problemas. Este proceso está estrechamente relacionado con el uso de tecnologías modernas. Por lo tanto, el uso de sistemas de gestión de contenidos, bases de datos, herramientas de colaboración en línea y análisis de datos es esencial. Asimismo, la implementación de métodos y herramientas específicas también son importantes para optimizar la eficiencia de la gestión del conocimiento en una organización.

Como afirma Pazmiño (2023) el entorno empresarial contemporáneo demanda un mayor entendimiento y destreza en la implementación de tácticas destinadas a elevar su eficiencia. En este escenario, las compañías se encuentran inmersas en una intensa

rivalidad en la búsqueda de nuevas oportunidades de mercado. Además, adoptan decisiones acerca de su capacidad de producción tanto a corto como a largo plazo de manera coordinada y funcional con el propósito de mantener su competitividad. Por esta razón, es necesario que las empresas reconozcan que el conocimiento es el recurso y activo estratégico más importante para la gestión empresarial. Este recurso ha logrado impulsar el desarrollo económico y ha ayudado a crear su identidad y su valor en el entorno competitivo. Por lo tanto, es crucial gestionarlo adecuadamente.

En la misma línea, Dante (2023) señala que la gestión del conocimiento es una capacidad orgánica que involucra un proceso sistemático y generador de valor. Esta capacidad se manifiesta a través de prácticas, tecnología, filosofía gerencial, movimiento social y un campo disciplinario. En este contexto, la gestión del conocimiento implica coordinar actividades y utilizar herramientas y metodologías para identificar, adquirir, desarrollar, compartir, distribuir, usar, retener y medir conocimientos, tanto individuales como colectivos, tácitos y explícitos. El objetivo de este proceso es convertir estos conocimientos en productos, servicios y sistemas, fomentando la innovación, la investigación y el desarrollo profesional. Además, promueve el aprovechamiento de las capacidades intelectuales, el aprendizaje continuo, la creatividad y la innovación.

Según Cuello et al. (2020) el conocimiento dentro de una organización se desglosa en dos dimensiones fundamentales. Por un lado, encontramos el conocimiento tácito, que es subjetivo y personal. Por otro lado, tenemos el conocimiento explícito, que es objetivo y compartible. La gestión del conocimiento se concentra en la identificación, administración y potenciación de estas dos dimensiones. Esto se hace con el propósito de generar valor y estabilidad en la empresa. Es esencial reconocer cómo el conocimiento individual de los empleados se transforma en conocimiento organizacional. Esto ocurre a través de la socialización y distribución del conocimiento tácito. Finalmente, este proceso culmina en un conocimiento colectivo que aporta beneficios a la empresa y fomenta la mejora continua.

La gestión del conocimiento citando a Ibarra et al. (2020) consta de 4 fases.

En primer lugar, la adquisición se refiere a obtener conocimiento para generar nueva información; por lo general, estos procesos se realizan sin una planificación específica.

En la segunda fase, se aborda la codificación y almacenamiento del conocimiento, el cual se reserva para su uso cuando sea necesario.

La tercera fase consiste en la transferencia de conocimientos, ya sea a un departamento específico o a toda la organización, siempre que esté alineada con sus metas y objetivos.

Por último, la fase final se centra en la evaluación del conocimiento con el propósito de verificar cómo se están llevando a cabo los procesos y cómo se podría generar valor añadido que contribuya al rendimiento organizacional.

Teniendo en cuenta a Cuello et al. (2020) el capital intelectual comprende el capital humano, estructural y relacional. Además, emerge como el resultado principal de una efectiva gestión del conocimiento en una organización. Este capital intelectual desempeña un papel crucial al impulsar la adaptación a los cambios. Además, fomenta la innovación y garantiza la sostenibilidad empresarial. Esto permite a las empresas mantener su posición en el mercado y explorar nuevas oportunidades. La gestión del conocimiento también se enfoca en la creación de una cultura organizativa que fomente el aprendizaje continuo y la colaboración. Esto contribuye a la generación de nuevo conocimiento y, por lo tanto, al aumento del capital intelectual de la organización.

Desde el punto de vista de Ortega (2023) la gestión del conocimiento es esencial para potenciar cuatro conceptos clave en la gerencia en el nuevo siglo:

1. El mejoramiento continuo, que implica la búsqueda constante de la excelencia.
2. La maximización de la calidad, que busca alcanzar los más altos estándares de calidad en los productos y servicios.
3. La innovación recurrente, que promueve la creatividad y la generación constante de nuevas ideas.
4. El aprendizaje de la organización, que involucra la capacidad de aprender de experiencias pasadas y aplicar ese aprendizaje en el futuro.

Según Pájaro (2022) argumenta la gestión del conocimiento se refiere a un proceso sistemático, lógico y organizado cuyo propósito es crear, compartir y aplicar el conocimiento. Además, implica acciones estratégicas para facilitar y administrar los procesos relacionados con la generación de nuevos conocimientos en una organización. Esto se logra a través de la captura, transformación y uso del conocimiento existente. De esta manera, la empresa puede aprovechar al máximo sus habilidades fundamentales y dinámicas en su esfuerzo competitivo.

Para finalizar Ortega (2023) destaca que, sin una adecuada gestión del conocimiento, una organización no puede aprender de sus errores ni aprovechar sus éxitos, de manera que no retiene el conocimiento necesario para hacerlo. La gestión del conocimiento va más allá de simples bases de datos, ya que implica establecer procesos que faciliten la comprensión y difusión de la información, así como su conexión con los objetivos de la organización. En resumen, la gestión del conocimiento es el proceso sistemático de aprovechar el capital intelectual de una organización para potenciar sus competencias y generar valor.

En términos generales, la gestión del conocimiento implica el proceso de reconocer, adquirir, organizar, almacenar y compartir el conocimiento dentro de una entidad, con el objetivo de potenciar su eficiencia, innovación y competitividad. Se trata de una estrategia integral que busca aprovechar plenamente el bagaje de conocimientos y experiencia acumulada por los individuos en una empresa. Más aún, la gestión del conocimiento no se limita a ser simplemente una serie de prácticas y procedimientos; por el contrario, representa una filosofía empresarial que destaca la importancia del conocimiento como un activo estratégico crucial para el éxito a largo plazo de la organización.

1.5.2 Capital Intelectual

De acuerdo con Coello et al. (2020) la herramienta de Gestión del Capital Intelectual (CI) brinda a los líderes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito la capacidad de integrar de manera estratégica tanto sus activos tangibles como intangibles, generando así valor y optimizando eficientemente los recursos disponibles. Esta sinergia no solo se traduce en

beneficios financieros, sino que también confiere a la organización la capacidad de enfrentar con éxito desafíos y capitalizar oportunidades en un entorno dinámico y altamente competitivo. La integración inteligente de activos tangibles, como infraestructuras y fondos financieros, con activos intangibles, como conocimientos especializados y la lealtad de los clientes, establece una base sólida para la adaptabilidad y la prosperidad continua en un contexto empresarial en constante evolución.

Capital Humano

Asimismo, según Coello et al. (2020) el CI, esencialmente, representa la riqueza de saberes que se acumulan dentro de una empresa, abarcando tanto las competencias y destrezas de su personal como las inversiones realizadas en marcas y productos. Este activo intelectual emerge como un recurso vital para la toma de decisiones acertadas y, en última instancia, confiere a la empresa una ventaja competitiva en el mercado. A diferencia de la perspectiva convencional que considera al conocimiento como un concepto individual, se resalta que, en una organización, el conocimiento se manifiesta en la mejora de la calidad empresarial. Además, desempeña un papel crucial en la solución de desafíos cotidianos, la gestión de sistemas informáticos, la innovación, así como en la capacidad de aprendizaje y la adaptación a entornos desafiantes en constante cambio.

El capital humano de acuerdo con Gómez (2022) Los empleados de una organización son el elemento más importante en las actividades de esa organización. Además, son portadores de un bien intangible extremadamente valioso: el conocimiento. Este conocimiento incluye una amplia gama de recursos intelectuales que han sido adquiridos, desarrollados y mejorados con el tiempo. Estos activos intelectuales pueden incluir la experiencia, habilidades, información, técnicas y competencias que cada empleado ha acumulado a lo largo de su carrera y vida laboral.

Citando a Díaz y Toscano (2022) El capital humano, siendo el objetivo primordial de una empresa, es esencial para destacar frente a la competencia mediante la innovación y la entrega de servicios o productos de excelencia, elementos que conforman parte integral

de sus estrategias para ganar ventaja competitiva. En la consecución de estos objetivos, la organización se apoya en las capacidades y habilidades de su personal, representando estas características una de las principales fortalezas. Cuando los empleados adquieren un conocimiento sobresaliente y desarrollan competencias y habilidades superiores, esto facilita su colaboración en la empresa y la realización eficiente de sus responsabilidades asignadas. Así, se logra una calidad que supera los estándares y la capacidad de aportar un valor adicional considerable a la organización.

De acuerdo con Gallego Naranjo (2020) una investigación realizada en torno a la medición del capital humano de un conjunto de empresas colombianas se concluye que las empresas indagadas desconocen los elementos que integran el capital humano y no cuentan con la trazabilidad de los datos de su personal que permitan medirlo. La medición del capital humano debe efectuarse a partir de cuatro componentes: conocimiento, valores compartidos, competencias laborales y tipología del personal. Para cada uno de ellos, se construyó una propuesta que incorpora un conjunto de variables e indicadores para identificar y cuantificar este activo intangible e incrementar la efectividad de su gestión.

Finalmente, según Uribe et al. (2023) debido a sus notables implicaciones empíricas, la teoría del capital humano ha cobrado importancia en la historia económica y empresarial. Los beneficios e ingresos de la formación tienen un impacto significativo en las personas, y para las empresas, representan mayores retornos e innovaciones. En Ecuador, la necesidad de fortalecer el mercado laboral es un desafío, ya que no hay un crecimiento adecuado del capital humano que permita generar cambios creativos e innovadores ante los desafíos actuales de los mercados y empresas.

Capital Estructural

Como lo exponen Araño et al. (2022) el Capital Estructural (CE) engloba la infraestructura que una organización posee y utiliza para instruir a su personal. Este elemento abarca sistemas, herramientas, operaciones logísticas y plataformas. Además, es fundamental contar con empleados debidamente capacitados para operar estas herramientas en su

quehacer cotidiano. Asimismo, es esencial que los recursos utilizados se ajusten a las necesidades y la realidad de los empleados. Esto, en última instancia, contribuye a generar una ventaja competitiva en comparación con los competidores de la organización.

Desde la posición de Santos et al. (2011) el capital estructural se refiere a la representación de los conocimientos que son propiedad de la organización. Esto incluye el conocimiento incorporado en las operaciones diarias de la empresa, así como en los sistemas y estructuras que respaldan a los empleados en la mejora de su desempeño intelectual. En este contexto, la generación y desarrollo de conocimientos en la empresa desempeñan un papel fundamental en la formación del capital estructural. Además, este capital actúa como la infraestructura que alberga, capacita y respalda al capital humano.

Según Coello et al. (2020) el capital estructural abarca los recursos tecnológicos y organizacionales utilizados para administrar y aprovechar el conocimiento que proporciona el capital humano en beneficio de la empresa. Es decir, se enfoca en mejorar la utilización del conocimiento organizacional para elevar el desempeño y los resultados de la empresa. Esto implica la implementación de estrategias. Entre ellas se encuentran la creación de manuales de procedimientos, sistemas de información, redes digitales, la promoción de una cultura organizacional, sistemas de colaboración y el fomento del aprendizaje organizacional. Todo esto tiene el propósito de facilitar la administración y el crecimiento del conocimiento dentro de la entidad.

Capital Relacional

El Capital Relacional (CR) como lo hace notar Pedraza y De la Gala (2022) es un concepto esencial en el ámbito empresarial y organizacional que se enfoca en la gestión del conocimiento y el valor derivado de mantener relaciones efectivas e interactivas con una amplia gama de partes interesadas. Estas partes interesadas pueden incluir no solo a clientes y proveedores, sino también a la sociedad en general, autoridades legislativas y judiciales, y la comunidad académica. La gestión eficaz del capital relacional implica

reconocer la importancia de estas relaciones y utilizarlas estratégicamente para alcanzar una serie de objetivos clave.

Como afirma Coello et al. (2020) el capital relacional se enfoca en los clientes actuales de la organización y en los posibles clientes a los que la empresa busca atraer para sus productos o servicios. Este tipo de capital está vinculado a la percepción que los clientes tienen de la empresa al hacer negocios con ella, incluyendo aspectos como su reputación, credibilidad y su posición en comparación con sus competidores. Además, se consideran aspectos relevantes, como la forma en que los clientes interpretan los datos financieros de la empresa, su longevidad en el mercado, su capacidad para hacer frente a desafíos económicos y su habilidad para convertir debilidades en fortalezas.

Como lo expresan Delgado et al. (2011) el capital relacional comprende una amplia gama de conocimientos y activos intangibles que una empresa adquiere a través de sus interacciones con diversas partes interesadas, como clientes, proveedores y socios. Estas relaciones no solo involucran transacciones comerciales, sino que también generan un profundo entendimiento del mercado, patrones de comportamiento de los consumidores, información sobre tendencias del sector y, en muchas ocasiones, la confianza y la lealtad de los clientes.

En este sentido, Delgado et al. (2011) pone de manifiesto que el CR es un recurso valioso para las empresas en varios aspectos. En primer lugar, agrega valor al permitir el acceso a oportunidades comerciales a través de alianzas estratégicas, la diversificación de ofertas, la expansión a nuevos mercados y mejoras en las operaciones logísticas. Además, es una fuente crítica de información que ayuda a la empresa a tomar decisiones más informadas y estratégicas. Por ejemplo, el diseño de productos y servicios, la optimización de la cadena de suministro y la identificación de oportunidades de innovación y crecimiento. En última instancia, el capital relacional mejora la eficiencia de la empresa al minimizar riesgos, reducir costos operativos, acelerar procesos y tomar decisiones más acertadas.

Finalmente Coello et al. (2020) sostiene que el capital relacional se refiere a un tipo de activo intangible que una empresa o individuo posee en forma de relaciones y conexiones con otras personas, organizaciones o entidades. Algunos componentes del capital relacional son la red de contactos, alianzas estratégicas, reputación, confianza, colaboración y apoyo. Estas relaciones pueden ser muy valiosas y desempeñar un papel crucial en el éxito y el funcionamiento de una empresa. Por lo tanto, el capital relacional se basa en la idea de que las relaciones sólidas y efectivas pueden generar oportunidades comerciales, colaboraciones, apoyo y otros beneficios.

1.5.3 Intangibles y la competitividad en el sector empresarial

A juicio de Barrios (2022) la llegada de la globalización ha ocasionado un cambio en la forma en que las empresas funcionan, convirtiendo su entorno en un ámbito altamente competitivo en el cual el conocimiento desempeña una función esencial. Además, las compañías están interesadas en cultivar activos inmateriales, como el talento humano, el capital estructural y las relaciones sociales, con el fin de destacar en este contexto. Este enfoque ha llevado a un redireccionamiento de los modelos de gestión hacia la valoración y la consecución de metas a largo plazo. Es evidente que los activos intangibles desempeñan un papel esencial en la competitividad de las empresas en la economía actual. Asimismo, las empresas que reconocen el valor de estos activos y los gestionan de manera efectiva tienen más posibilidades de mantener una ventaja competitiva sostenible en un mercado cada vez más desafiante.

En la opinión de Caisaguano et al. (2022) el éxito de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) se ve influenciado por la formulación de metas y estrategias que tengan un impacto positivo en la gestión interna, el rendimiento de los empleados y el desempeño general de la empresa. En este sentido, implica la necesidad de establecer objetivos específicos, medibles y cuantificables. Además, es crucial comunicar de manera eficaz la misión y visión de la empresa a su personal. En este proceso, los líderes y directivos desempeñan un rol fundamental al liderar este enfoque estratégico y al crear planes de acción sólidos para lograr los objetivos empresariales. Estas prácticas no solo fortalecen

la competitividad de las Pymes en el mercado, sino que también les permiten enfrentar con éxito los desafíos competitivos que puedan surgir.

Por otro lado, Barrios (2022) en la era del conocimiento, los activos intangibles (AI) adquieren un valor significativo a pesar de su falta de forma física. Esto se debe a que generan ventajas tanto económicas como no económicas que pueden evaluarse cuantitativamente. Estos activos representan componentes esenciales dentro del capital de personas o instituciones y desempeñan un papel fundamental en la economía contemporánea. Además, los AI juegan un papel crucial en las empresas, siendo una valiosa fuente de riqueza que les permite destacar en el mercado y mantener beneficios sostenibles. Para lograr este objetivo, es vital el reconocimiento, la identificación y el registro de estos activos. Así mismo, su protección legal a través de la propiedad intelectual les otorga un estatus de propiedad exclusiva.

Desde el punto de vista de Llerena et al. (2020) la competitividad empresarial se relaciona con la capacidad de una empresa para preservar su rentabilidad dentro de su industria. Este logro se fundamenta en la introducción de estrategias organizativas innovadoras, el incremento de la eficiencia productiva, la habilidad de colaborar en acuerdos con otras entidades y compañías del mercado, y la adaptación a un entorno competitivo definido por el mundo empresarial. Por otro lado, la administración de elementos intangibles en las organizaciones, como el capital social, desempeña un papel esencial en la gestión y el rendimiento de una empresa. Este aspecto es especialmente relevante cuando se pone el enfoque en el ser humano como el núcleo central del entorno organizativo.

Según Barrios (2022) los activos intangibles, que representan una parte crucial de cualquier organización, son elementos que no pueden tocarse ni medirse de manera convencional; no obstante, desempeñan un papel esencial en la generación de ventajas competitivas. Además, existen algunos ejemplos notables de estos activos. Entre ellos, se encuentra la marca, que constituye la imagen pública y el valor que una empresa proyecta en el mercado. La marca, a su vez, es lo que marca la diferencia entre una empresa y sus

competidores, siendo a menudo un factor determinante para los consumidores al tomar decisiones de compra.

En la actualidad, los activos intangibles desempeñan un papel fundamental en la competitividad de las empresas y las economías. Según Llerena et al. (2020) la forma en que las empresas aprovechan y gestionan eficazmente estos recursos no físicos puede influir considerablemente en su posición en el mercado y su capacidad para sobrevivir y prosperar en un entorno empresarial global en constante cambio. En un mundo caracterizado por la creciente interconexión, la gestión eficaz de los activos intangibles se convierte en un elemento esencial para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones reconozcan la relevancia de los activos intangibles y diseñen estrategias efectivas para su gestión. Esto puede marcar la diferencia entre el éxito y la falta de progreso en un mundo empresarial competitivo.

1.5.4 Capital Intelectual en las Instituciones Financieras

Dicho con palabras de Andrade et al. (2020) en los últimos años, el sistema financiero de Ecuador ha experimentado un notable crecimiento al expandir sus sistemas, productos y servicios a través de canales tecnológicos. Este avance ha permitido que las instituciones bancarias continúen fortaleciendo su posición en el mercado nacional. No obstante, este logro no se debe exclusivamente a aspectos cuantitativos. Una parte del progreso se atribuye a recursos intangibles que caracterizan su base de activos. Si las entidades financieras mantienen este ritmo de expansión y desarrollo, podrán ofrecer al público productos y servicios financieros cada vez más novedosos. Además, esto no solo mejorará su propuesta de valor para los clientes, sino que también garantizará un servicio de alta calidad de manera imperativa.

Asimismo Andrade et al. (2020) el concepto de capital intelectual desempeña un papel fundamental en instituciones financieras y otras organizaciones, ya que se refiere a recursos no tangibles que son fundamentales para la prosperidad a largo plazo, a pesar de no estar reflejados en los informes financieros. Estos recursos comprenden el saber, la

experiencia, las destrezas de los empleados, la cultura de la organización, la reputación y las relaciones con los clientes. Para administrar estos activos, las instituciones financieras aplican estrategias relacionadas con la gestión del conocimiento, el desarrollo del talento, la formación y la retención de empleados clave. Además, fomentan la colaboración y el intercambio de información entre su personal. En última instancia, el capital intelectual puede ser un factor decisivo en la competitividad y el éxito a largo plazo de dichas instituciones.

Tal como lo señala Ramón et al. (2019) en la actualidad, las entidades financieras, que incluyen desde bancos convencionales hasta cooperativas de ahorro y crédito, enfrentan un crecimiento constante, lo que hace que la mejora de la atención al cliente sea una prioridad innegable. En este contexto, la gestión del conocimiento se presenta como un elemento esencial para impulsar esta mejora al dar un enfoque estratégico a la formación y capacitación de su personal. Además, el desempeño laboral de los empleados en estas organizaciones no solo afecta su eficiencia operativa, sino que también influye de manera significativa en la dirección y el logro de los objetivos de la entidad en su totalidad. Por lo tanto, invertir en el desarrollo del capital intelectual se convierte en un pilar fundamental para la competitividad y el éxito sostenible en el sector financiero.

1.5.4.1 Sistemas Financiero y Cooperativo en Ecuador

De acuerdo con Ordóñez et al. (2020) el sector financiero en el contexto de la economía popular y solidaria en Ecuador desempeña un papel fundamental, ya que actúa como la principal fuente de financiamiento tanto para los hogares como para las pequeñas y medianas empresas. Además, con una base de usuarios que supera los ocho millones, este sector se ha consolidado como un refugio seguro para la gestión de fondos. Dada su trascendencia en la economía del país, resulta imperativo establecer regulaciones sólidas. Asimismo, es necesario implementar un sistema de supervisión riguroso para garantizar no solo su estabilidad, sino también su funcionamiento adecuado.

Así mismo, Ordóñez et al. (2020) el sistema financiero en Ecuador engloba entidades tanto de carácter público como privado. Su objetivo principal es atraer los ahorros de individuos para, posteriormente, canalizar estos fondos a través de préstamos con el fin de generar ganancias en el ámbito financiero. Este proceso conlleva ventajas tanto para las instituciones de intermediación financiera como para sus asociados o clientes. Además, la eficiente asignación de recursos desempeña un papel fundamental en el avance económico de las naciones. En este sentido, transforma los excedentes de capital de las personas en créditos dirigidos a quienes necesitan estos recursos. Es así como el sistema financiero desempeña una función esencial al actuar como intermediario entre aquellos con recursos excedentes y aquellos que carecen de los medios necesarios para financiar sus actividades.

Por otro lado, Luque y Peñaherrera (2021) el sistema financiero abarca todos los activos y pasivos, que incluyen productos financieros ofrecidos o emitidos por instituciones financieras a través de diversos mercados, tanto geográficos como virtuales, y adquiridos por individuos, empresas o instituciones con capacidad de pago. En Ecuador, se componen tres componentes esenciales en el sistema financiero: las regulaciones que rigen la actividad financiera, las entidades reguladoras y las instituciones que proporcionan servicios financieros. Además, en 2014, el Código Orgánico Monetario y Financiero sustituyó a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero emitida en 1994 y se convirtió en la principal normativa financiera del país.

En la opinión de Pérez et al. (2021) en Ecuador, las organizaciones del sector económico popular y solidario operan de forma individual o colectiva y se dedican a actividades de comercialización, intercambio, consumo y financiamiento de bienes y servicios. Además, las entidades financieras, ya sean de la economía popular y solidaria o reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, funcionan como intermediarios entre los clientes y sus recursos financieros, obteniendo comisiones e intereses por los servicios prestados. Según las estadísticas, el 66.6% de las entidades financieras en Ecuador son cooperativas de ahorro y crédito, el 18.6% son cajas de ahorro, el 6.2% son bancos comunales, el 5.3%

son cajas comunales, el 2.9% son bancos y el 0.5% son mutualistas de ahorro y crédito. Esto resalta la presencia significativa de cooperativas en el sistema financiero del país.

Del mismo modo, Pérez et al. (2021) este sistema financiero contribuye al entorno laboral al ofrecer a las grandes empresas en el país herramientas que permiten el desarrollo de sus empleados. En este sentido, el 78% de las grandes empresas establecen asociaciones para que sus empleados puedan acceder a servicios de ahorro y crédito. Esto les proporciona acceso a efectivo y fuentes de financiamiento continuas. Además, las entidades financieras se clasifican en: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Banco comunal, Bancos, Mutualistas, Asociaciones Financieras, Fideicomisos.

Como afirma Ordóñez et al. (2020) a partir del año 2000, Ecuador experimentó una significativa transformación en su sistema financiero, marcando un punto de inflexión en el panorama económico del país. Durante este período, se produjo un crecimiento sustancial en el sector financiero, lo que generó un impacto considerable en la economía nacional. Esta evolución no pasó desapercibida, en 2011 se reconoció la necesidad de una mayor implicación de la banca pública en el marco de la Agenda de la Política Económica para el Buen Vivir, un documento orientado a mejorar la calidad de vida de la población.

Como lo mencionan Pérez et al. (2021) la Contraloría General del Estado juega un papel central en la supervisión de empresas y entidades en el ámbito de la economía popular y solidaria. Su principal labor consiste en llevar a cabo revisiones internas y externas con el propósito de asegurar la transparencia en la gestión de recursos y la veracidad de los informes financieros de sus miembros. Además, a través de estas auditorías, se fomenta que las cooperativas, cajas comunes y bancos comunales desarrollen estrategias de inclusión social para aquellos que deseen formar parte de estas instituciones.

Según Ordóñez et al. (2020) es relevante señalar que la mayor concentración de inversiones se dio en el ámbito del microcrédito, con un notable 18.6% del total, lo que subraya la importancia de respaldar a emprendedores y pequeñas empresas. Además, el

crédito para vivienda también tuvo un papel relevante, representando el 7.2% de las colocaciones totales, lo que indica un enfoque en mejorar las condiciones de vivienda de la población y estimular el crecimiento del mercado inmobiliario. En conjunto, estos datos resaltan el impacto positivo de la transformación del sistema financiero ecuatoriano en la provincia de Azuay y en todo el país.

1.5.4.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador

De acuerdo con Campoverde et al. (2019) en la trayectoria de los sindicatos en Ecuador, se pueden discernir diversos eventos de gran relevancia que ejercieron un profundo impacto en el ámbito financiero. Durante el cierre de los años 1980 y el inicio de los años 1990, se apreció una desaceleración en el crecimiento de este sector, atribuible al cese de actividades de sindicatos pequeños y medianos. Sin embargo, este período marcó el comienzo de una transformación en la dinámica sindical que se intensificaría en la década siguiente.

Asimismo Campoverde et al. (2019) en respuesta a este escenario, los sindicatos se vieron obligados a implementar medidas de seguridad y controles más rigurosos en la gestión de sus activos, con el propósito de brindar tranquilidad tanto a sus clientes como a sus administradores. Además, para el año 1999, la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) observó un significativo aumento en los depósitos, especialmente en los depósitos a plazo fijo, que experimentaron un asombroso incremento del 116% entre enero y junio. Este fenómeno reflejó la restauración de la confianza y la solidez en el sistema financiero por parte de los ciudadanos ecuatorianos.

Dicho con palabras de Luque y Peñaherrera (2021) la historia de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se remonta a 1927, cuando se estableció la primera de estas instituciones en el país. Con el paso de los años, el número de cooperativas experimentó un crecimiento significativo. En 1959, ya se contabilizaban 61 cooperativas, y en la siguiente década, esta cifra experimentó un notorio aumento, alcanzando un total de 480 en 1969. Además, de acuerdo con los registros de las entidades reguladoras, en el censo

de 2013, se marcó un hito con la existencia de un total de 947 cooperativas financieras en Ecuador.

Guamán (2022) afirma que las cooperativas financieras implementan estrategias de inclusión financiera que tienen un impacto sumamente positivo en la sociedad, en particular en las áreas que históricamente han sido marginadas por la banca privada. Además, de los 8,004,044 usuarios, más de 1,366,412 personas han obtenido créditos de manera formal a nivel nacional, sumando un total de 12,761.74 millones de dólares en préstamos otorgados. Asimismo, las cooperativas de ahorro y crédito también han demostrado ser un elemento activo y dinámico en la intermediación financiera, especialmente en las zonas rurales de Ecuador, ofreciendo soluciones a las necesidades de financiamiento en estas áreas.

Luque y Peñaherrera (2021) manifiesta que, a fines de 2016, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) informó que el número de cooperativas se redujo a 740 debido a las políticas de supervisión implementadas. Además, actualmente, la economía popular y solidaria en Ecuador cuenta con más de 5 millones de miembros, de los cuales el 28.03% son mujeres y el 21.75% son jóvenes. En términos de activos del sector financiero popular y solidario, éstos superan los 16 mil millones de dólares, equivalente al 15% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Por otro lado, de todas las cooperativas, el 32% son afiliadas a alguna organización del sector del agropecuario.

Campoverde et al. (2019) agrega que, en 2016, Ecuador destacó al tener 921 cooperativas de crédito registradas, Este logro, gestionado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, marcó un hito en el ámbito financiero del país, consolidando su posición como el segundo en América Latina en número de cooperativas hasta 2015, después de Brasil. Además, el impacto del sector cooperativo en el desarrollo económico fue innegable, ya que alrededor del 66% de los microcréditos en Ecuador estaban vinculados a estas cooperativas. Este enfoque no solo impulsó la inclusión financiera, sino que también respaldó sólidamente a emprendedores y pequeñas empresas, desempeñando un papel fundamental en el fomento del crecimiento económico.

Teniendo en cuenta a Luque y Peñaherrera (2021) en Ecuador, la primera Ley de Cooperativas fue promulgada en 1937, marcando la intervención del Estado en este ámbito. Por otro lado, se hace referencia a la Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo, establecida en 1927, como la primera entidad financiera cooperativa en el país. Además, el análisis de la evolución del número de instituciones de ahorro y crédito se basa en datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el propósito de obtener una visión actualizada de la situación financiera cooperativa en Ecuador.

Asimismo Luque y Peñaherrera (2021) destaca que la disminución en el número de cooperativas entre 2013 y 2016 se debe a la aplicación de la regulación actual que clasifica estas entidades en base a segmentos. Esta clasificación se realiza teniendo en cuenta factores como su participación en el sector, volumen de operaciones, número de socios, ubicación geográfica de oficinas, activos, patrimonio, así como los productos y servicios financieros que ofrecen. Además, es importante señalar que las regulaciones y prácticas pueden cambiar con el tiempo. Por lo tanto, es crucial mantenerse actualizado sobre la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador a través de fuentes oficiales y actualizadas, como la SEPS y otras instituciones relevantes.

Finalmente, como señala Benítez et al. (2021) la profunda recesión económica causada por la pandemia del SARS COV 2 o COVID-19 obligó al gobierno a cerrar negocios y proyectos que generalmente dependen del sistema financiero del país en el ámbito de los microcréditos dentro del sistema de economía popular y solidaria. Estos son representados por las cooperativas de ahorro y crédito o instituciones financieras especializadas en microcréditos. Como consecuencia, esto resultó en la pérdida de ingresos para sus prestatarios y, a su vez, provocó un aumento significativo en la cantidad de personas que no podían pagar sus deudas. Este aumento del 20% en la cantidad de ecuatorianos endeudados que no podían cumplir con sus pagos evidencia el impacto negativo de la crisis económica en el sector de microcréditos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

2.2 Métodos

Analítico- Sintético

Los métodos teóricos desempeñan un papel fundamental en la investigación, utilizados para interpretar conceptualmente los datos recopilados. El método analítico-sintético, según Hernández y Coello (2020) posibilita la exploración y procesamiento de información, ya sea empírica, teórica o metodológica. En este sentido, el proceso analítico implica descomponer un todo en partes más pequeñas para analizar y comprender en detalle cada componente. En contraste, la fase sintética del método involucra el proceso opuesto al análisis, integrando las partes analizadas para formar un todo significativo. Asimismo, el objetivo es construir una comprensión global del tema, relacionando las partes analizadas de manera coherente.

La investigación se fundamenta en un método analítico sintético que implica un minucioso análisis de cada componente del capital intelectual, focalizándose en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. Se inicia con un análisis individual de cada aspecto del capital intelectual en relación con los empleados y la organización. Posteriormente, se integra la información obtenida, buscando no solo entender cada elemento por separado, sino proporcionar una perspectiva holística que permita comprender la dinámica y eficiencia general de la gestión del capital intelectual por parte del personal. Este enfoque ofrece una base sólida para la toma de decisiones informada y la mejora continua de la gestión del capital intelectual en el contexto específico de la empresa.

2.3 Enfoque

Enfoque Cuantitativo

De acuerdo con Hadi et al. (2023) la investigación cuantitativa se emplea en diversas disciplinas académicas, como la sociología, psicología, economía, medicina y educación, entre otras, y se caracteriza por su enfoque sistemático y estructurado. Este enfoque se sustenta en la recolección de datos cuantitativos; es decir, información que se puede medir en términos numéricos, como cifras, porcentajes y estadísticas. Para llevar a cabo una investigación cuantitativa de manera efectiva, es esencial realizar una planificación minuciosa y diseñar un protocolo de investigación sólido. Los investigadores deben establecer de manera clara sus objetivos de estudio, identificar las variables de interés y determinar cómo medir y cuantificar estas variables de forma precisa. Esto puede implicar la creación de cuestionarios y escalas de medición en el caso de las encuestas.

Este proyecto de investigación es de naturaleza cuantitativa, como se ha mencionado anteriormente. Su enfoque principal consiste en recopilar información mediante encuestas llevadas a cabo en una escala de medición de Likert, que posibilita la cuantificación del capital intelectual. El propósito de las preguntas es evaluar la gestión del capital intelectual en sus tres componentes: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. Además, los datos fueron manipulados adecuadamente para asegurar que los resultados reflejen con precisión la realidad de los activos intangibles.

Nivel Descriptivo

Los estudios descriptivos como señala Arias et al. (2022) juegan un papel esencial al establecer un fundamento sólido para la elaboración de predicciones, incluso si estas son básicas. La habilidad para anticipar eventos se ve mejorada mediante la minuciosa recopilación y evaluación de datos distintiva de este tipo de investigación. Sin embargo, es crucial contar con una base teórica robusta que respalde la investigación y presentar

antecedentes completos que esclarezcan con precisión el entorno en el cual se desarrolla el fenómeno bajo estudio.

El alcance descriptivo de este estudio se centra en el análisis pormenorizado de los resultados derivados de las encuestas, las cuales se llevaron a cabo para evaluar las capacidades intangibles y tangibles de cada empleado dentro de la institución financiera. Estas encuestas ofrecen una visión detallada y exhaustiva de las habilidades, competencias y atributos no tangibles que influyen en el desempeño laboral. Al examinar en profundidad estas dimensiones intangibles, se busca proporcionar un panorama comprensivo de la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.4 Modalidad

Investigación documental

Desde la posición de Hadi et al. (2023) la investigación documental se caracteriza por realizar una exploración minuciosa y análisis exhaustivo de documentos y fuentes escritas, con el fin de adquirir conocimientos en diversas áreas del conocimiento. Puede aplicarse en disciplinas del área del conocimiento. Se lleva a cabo una cuidadosa revisión de una amplia gama de documentos, que incluyen libros, revistas, periódicos, registros oficiales y constituciones. El propósito principal es extraer datos, evidencia o argumentos pertinentes para respaldar o enriquecer la comprensión existente en el ámbito de estudio.

En el primer capítulo de esta investigación, se llevó a cabo un estudio fundamental centrado en la exploración del tema de interés. La búsqueda se realizó en diversas fuentes bibliográficas virtuales, como repositorios institucionales e internacionales, con el propósito principal de respaldar teórica y científicamente la variable seleccionada. Esta investigación bibliográfica posibilitó la recopilación de información actualizada y sólida, que sirvió como cimiento para el marco teórico de la investigación. La utilización de fuentes virtuales proporcionó acceso a una amplia variedad de perspectivas y estudios relevantes, enriqueciendo así la comprensión del tema y fortaleciendo la robustez

científica del trabajo. La exhaustividad y diversidad de las fuentes consultadas desempeñaron un papel significativo en la calidad y solidez de la fundamentación teórica.

Investigación de campo

A juicio de Hadi et al. (2023) la investigación de campo, también llamada estudio en el lugar y momento exacto del fenómeno, se utiliza con frecuencia en disciplinas académicas como las Ciencias Sociales y de la Salud. Su objetivo principal es obtener información detallada y precisa sobre eventos, comportamientos o fenómenos que ocurren en su entorno natural o en situaciones específicas. Este método se enfoca en la observación directa y participativa para capturar la complejidad de la realidad en la que se desarrollan los sujetos o procesos estudiados.

En este trabajo, se realizó una investigación de campo para evaluar la gestión del personal en una institución financiera. El objetivo fue identificar las prácticas de gestión de recursos humanos en la organización para comprender posibles situaciones problemáticas. La finalidad principal fue recopilar información detallada a través de encuestas en sus sitios de trabajo, sobre el manejo del personal, con el fin de realizar un análisis exhaustivo que revele áreas de mejora o desafíos en la gestión de recursos humanos en la institución financiera.

2.5 Población y Muestra

Población

La población de estudio desde el punto de vista de Hadi et al. (2023) constituye el conjunto completo de individuos, elementos o unidades que son objeto de investigación en un contexto científico específico. Esta población puede ser diversa en términos de tamaño, lo que implica la cantidad total de elementos incluidos. Así mismo, puede presentar variaciones en la accesibilidad; es decir, la facilidad con la que se puede acceder y estudiar

a cada miembro de la población. Además, la población podría subdividirse en diversos grupos o estratos en función de características relevantes para el estudio.

En el marco de esta investigación, la población finita se refiere específicamente a un grupo concreto y delimitado de individuos. En este caso, la población está compuesta por 109 empleados que están formalmente registrados en la nómina de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. Este recurso humano constituye el conjunto completo de sujetos que se consideran relevantes para el estudio sobre la gestión del capital intelectual.

2.6 Técnica

La encuesta

Como lo hace notar Arias et al. (2022) la encuesta es una técnica de investigación que utiliza un cuestionario para recopilar información sobre las opiniones, comportamientos o percepciones de las personas. Se enfoca en la población humana y proporciona resultados cuantitativos y cualitativos. La encuesta se compone de preguntas predefinidas organizadas de manera lógica y un sistema de respuestas escalonado, que se basa principalmente en datos numéricos.

En el marco de la investigación actual, se optó por emplear la encuesta como herramienta principal para recabar información relevante acerca de la variable de interés dentro de la institución financiera objeto de estudio. La selección de la encuesta como método de recolección de datos se fundamenta en su eficacia para recopilar percepciones, opiniones y experiencias de los participantes, permitiendo así un análisis exhaustivo que respalde de manera sólida las conclusiones derivadas de la investigación.

2.7 Instrumento

Cuestionario

El cuestionario según Arias et al. (2022) constituye una estrategia de investigación que emplea un conjunto organizado de preguntas dispuestas en un formato tabular con el fin de recabar información acerca de las opiniones, comportamientos o percepciones de los participantes. Cada pregunta incluye múltiples opciones de respuesta, y se espera que el encuestado elija una de ellas. No se establece una distinción entre respuestas correctas o incorrectas; más bien, cada elección conduce a resultados valiosos y diversos para el análisis de la investigación. Este método se utiliza extensamente en investigaciones científicas y se aplica a una población específica, permitiendo obtener una perspectiva representativa de la amplia gama de respuestas presentes en dicha población.

Con respecto al instrumento que se utilizó para medir la gestión del capital intelectual en la cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., se consideró el cuestionario del capital intelectual y desempeño organizacional propuestas por Laura Elena Morales Clark en Sonora 2018, Este cuestionario representa una de las últimas adaptaciones de la propuesta original de Bontis en 1998 Intellectual Capital. La amplia aceptación de este cuestionario se debe a su notable adaptabilidad y a su aplicación exitosa en diversos estudios de investigación. Un ejemplo destacado es su implementación en el proyecto de evaluación y relación entre las dimensiones del capital intelectual en el caso de la cadena de la madera en Obrerá, Argentina.

El cuestionario estructurado consta de un total de 35 preguntas, relacionadas con el capital intelectual, distribuidas en sus tres áreas principales: 13 preguntas sobre el capital humano, 8 preguntas sobre el capital estructural y, finalmente, 9 preguntas acerca del capital relacional y finalmente 5 preguntas de información general. Para las opciones de respuesta, se utilizó la escala de medición de Likert, que abarca desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo", asignando valores numéricos del 1 al 5. La recopilación de datos primarios se llevó a cabo a través de un formulario digital, en el cual se detallaron el objetivo y el tema de la investigación. Esto se hizo con el fin de facilitar a los empleados de la institución la completitud del cuestionario sin dificultades.

2.8 Validez y Confiabilidad

Para verificar la validez y la confiabilidad del instrumento aplicado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., se ha considerado los siguientes métodos.

Validación por Jueces

Como lo manifiesta Torres et al. (2022) la validación por jueces de un instrumento se refiere a un proceso en el cual expertos o jueces especializados evalúan la calidad y relevancia del instrumento de medición. Este proceso es común en la investigación, especialmente cuando se desarrollan nuevos instrumentos o se adaptan existentes para su uso en un contexto específico.

En el marco de esta investigación destinada a la validación del instrumento, se han considerado jueces académicos, en concreto, los docentes de la Universidad Técnica de Ambato. Específicamente, se incluyeron profesionales pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas, con vínculos directos con la Carrera de Administración de Empresas. Con el propósito de fortalecer la calidad del proceso, se les solicitó amablemente su colaboración. Su tarea consistió en realizar una revisión crítica exhaustiva del instrumento, abordando aspectos, tales como: la presentación del cuestionario, la claridad en la redacción de las preguntas, la coherencia entre estas, así como la congruencia con el contenido y el constructo. Además, se les instó a proporcionar sugerencias valiosas que contribuyeran a la mejora y perfeccionamiento del instrumento en cuestión

2.8.1 Validez de Constructo

V de Aiken

De acuerdo con Torres et al. (2022) en la evaluación del acuerdo entre los jueces, se utilizó la V de Aiken como criterio fundamental para decidir qué ítems retener en el instrumento. Esta herramienta, al demostrar ser una herramienta confiable para medir la concordancia entre los jueces, estableció un umbral crucial para la aceptación de los ítems. Para determinar la retención de un ítem, se fijó un umbral crítico de 0,7 en la V de Aiken. Este valor se seleccionó con el propósito específico de asegurar un nivel sustancial de acuerdo entre los jueces, indicando consistencia y convergencia en sus evaluaciones sobre la pertinencia y calidad de cada ítem.

Por lo tanto, el V de Aiken determina la concordancia de las calificaciones de los jueces, Este método no solo simplificará la obtención de información confiable sobre la coherencia del instrumento, sino que también posibilitará la toma de decisiones informadas respecto a la retención o ajuste de ítems particulares. En consecuencia, se contribuirá significativamente a mejorar la calidad y validez general del instrumento. Para calcular el V de Aiken se toma en cuenta la siguiente fórmula:

Imagen 1

Fórmula de V de Aiken

$$V = \frac{S}{[n(C - 1)]}$$

Nota. Fórmula para realizar la validez de constructo.

Donde:

- S= Suma de respuestas afirmativas
- n= Número de jueces
- c= Número de valores de la escala de evaluación

Tabla 1

Validez de constructo V de Aiken

TOTAL, PROMEDIOS	
1. Claridad	0,94
2. Congruencia	0,96
3. Contenido	0,95
4. Constructo	0,96
Total, Promedios	0,95

Nota. Tabla de promedios generales de los criterios de V de AIKEN

De acuerdo con los criterios de valoración de V de AIKEN, donde V1= En desacuerdo y V2= De acuerdo con los ítems, se establece que a medida que la calificación se acerca a 1, existe una mayor validez de los ítems. En este caso, el valor de V de Aiken es de 0.95, lo cual indica que el instrumento es confiable y aplicable.

2.8.2 Fiabilidad y consistencia interna

Alfa de Cronbach

De acuerdo con Toro et al. (2022) Esta métrica de confiabilidad interna, ideada por Lee J. Cronbach, ofrece la capacidad de cuantificar la coherencia interna de los elementos, es decir, permite evaluar la fiabilidad de una prueba mediante el cálculo de la varianza asociada tanto a los ítems individuales como a la suma de los ítems para cada participante, teniendo en cuenta la correlación entre los ítems de una escala. Esta varianza está vinculada a la discrepancia entre los valores observados y los valores esperados. Si la exclusión de un ítem conduce a un aumento en el coeficiente alfa de Cronbach, esto sugiere que dicho ítem carece de correlación con los demás ítems de la escala.

Imagen 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	30

En este estudio, la confiabilidad de la escala de medición del instrumento fue respaldada por un destacado coeficiente Alfa de Cronbach de 0.926, indicando una consistencia interna significativa. Los resultados sugieren de manera concluyente que el cuestionario empleado mide de manera efectiva la variable de estudio, con una correlación significativa y coherente entre los distintos ítems evaluados. Es fundamental destacar que la evaluación de la confiabilidad se llevó a cabo a través de una prueba piloto aplicada al 10% de la población, compuesta en este caso por 11 participantes. Este enfoque estratégico permitió validar la efectividad del instrumento en un contexto más reducido, proporcionando una visión precisa de su rendimiento antes de su implementación a una escala más amplia.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

En el presente capítulo se detallarán los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. A continuación, se presenta el análisis descriptivo a través de gráficos para facilitar la comprensión de los resultados obtenidos.

Variable: Capital Intelectual

Pregunta #1

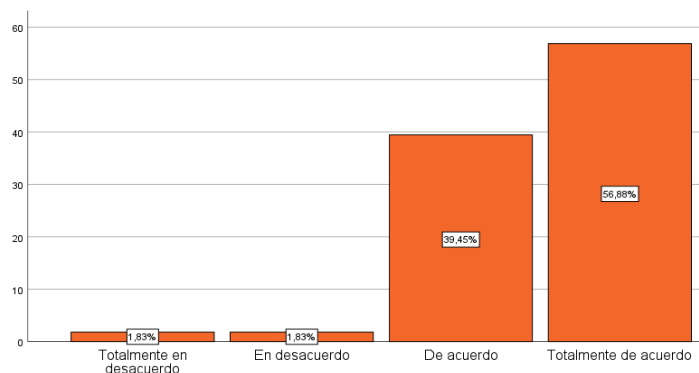
¿Su conocimiento es adecuado para cumplir con los requerimientos de su puesto?

A partir de la encuesta realizada a los 109 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. Los datos revelan que el 56.88% de los participantes está totalmente de acuerdo y el 39.45% está de acuerdo en que los conocimientos que poseen son suficientes para satisfacer las demandas de sus respectivos puestos. Además, un reducido 1.83% considera que sus conocimientos no son adecuados para cumplir con los requisitos laborales.

En base a los resultados resalta la conciencia predominante entre los empleados de que sus habilidades y conocimientos son apropiados para cubrir las responsabilidades de sus roles. Este análisis se alinea con las premisas establecidas en el marco teórico por Cuello et al. (2020) donde se destacó la importancia de que el personal cuente con un conjunto sólido de conocimientos, habilidades, experiencia y destrezas para impulsar el desarrollo empresarial. Este fenómeno respalda la premisa teórica de que un personal altamente calificado y competente contribuye de manera significativa al progreso y éxito de la empresa.

Gráfico 1

Conocimiento del trabajo



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 1. Elaboración propia.

Pregunta #2

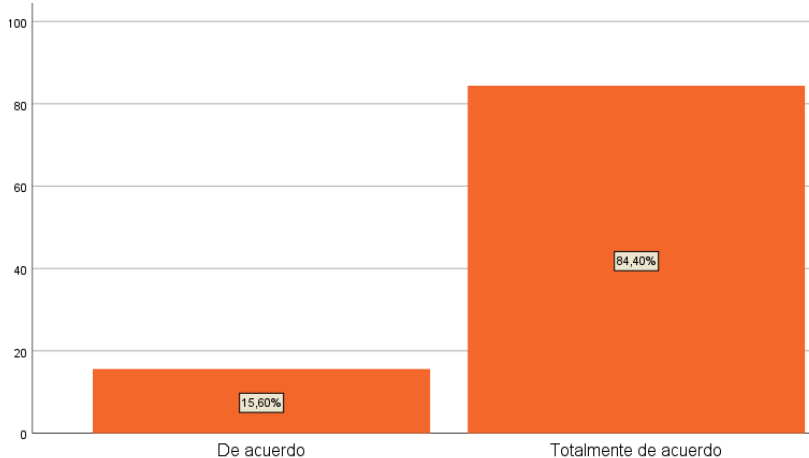
¿Está usted dando su máximo esfuerzo en su trabajo?

Resulta significativo destacar que, según la percepción de los encuestados, la gran mayoría, representada por el 84.40%, considera que están ofreciendo su máximo potencial en el desarrollo de sus labores diarias. Este dato sugiere un nivel elevado de compromiso y dedicación por parte de los empleados hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos laborales. De manera notable, la encuesta no registra a ninguna persona que manifieste no esforzarse plenamente por alcanzar sus metas y objetivos laborales.

Estos resultados no solo proporcionan una visión detallada del compromiso laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., sino que también respaldan la idea de un equipo cohesionado y altamente comprometido en el desarrollo de sus funciones diarias, lo que, en última instancia, contribuye positivamente al ambiente laboral y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Gráfico 2

Esfuerzo laboral



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 2. Elaboración propia.

Pregunta #3

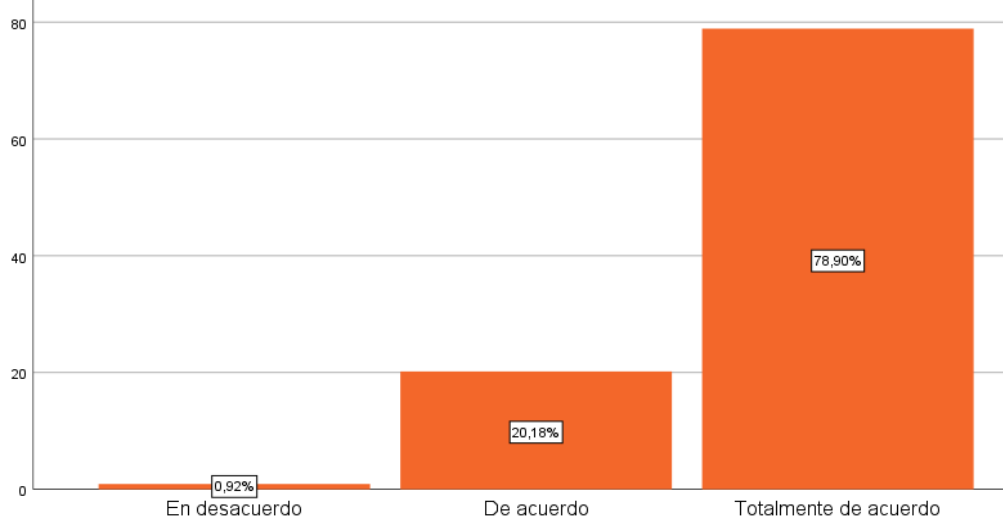
¿Cree que posee experiencia en su área y contribuye de manera valiosa a la institución?

De la totalidad de encuestados, el 78.90% expresa estar totalmente de acuerdo, el 20.18% indica estar de acuerdo en que poseen experiencia en sus respectivas áreas de trabajo, mientras que un reducido 0.92% manifiesta estar en desacuerdo, indicando que no cuenta con experiencia.

Gran parte de los encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., están convencidos que poseen la experiencia suficiente para operar los puestos designados, mientras que un grupo muy pequeño no está de acuerdo. Aunque el porcentaje de aquellos que discrepan, representado por el 0.92%, es mínimo, su presencia destaca como un área de interés. Este grupo más reducido que no está de acuerdo con poseer la experiencia necesaria podría ser objeto de un análisis más detallado para comprender las razones subyacentes detrás de esta percepción.

Gráfico 3

Experiencia laboral



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 3. Elaboración propia.

Pregunta #4

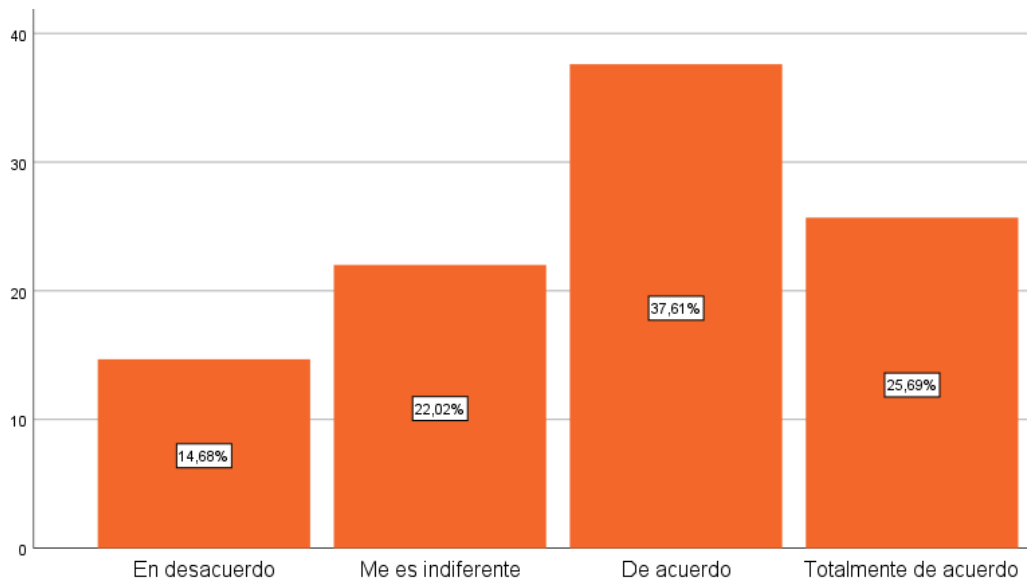
¿La institución ofrece programas de capacitación o formación oportunos y de calidad?

Del total de encuestados el 25.69% está totalmente de acuerdo, el 37.61% está de acuerdo, el 22.02% le es indiferente que la empresa no les ofrece capacitaciones y finalmente el 14.68% está en desacuerdo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., está en desacuerdo que la Cooperativa ofrece programas de capacitación de calidad.

La diversidad de opiniones reflejada en la encuesta subraya la importancia de ajustar las estrategias de capacitación para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los empleados. Un análisis más detallado de los grupos indiferentes o en desacuerdo podría proporcionar ideas valiosas para mejorar la calidad y relevancia de los programas de capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda.

Gráfico 4

Capacitaciones



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 4. Elaboración propia.

Pregunta #5

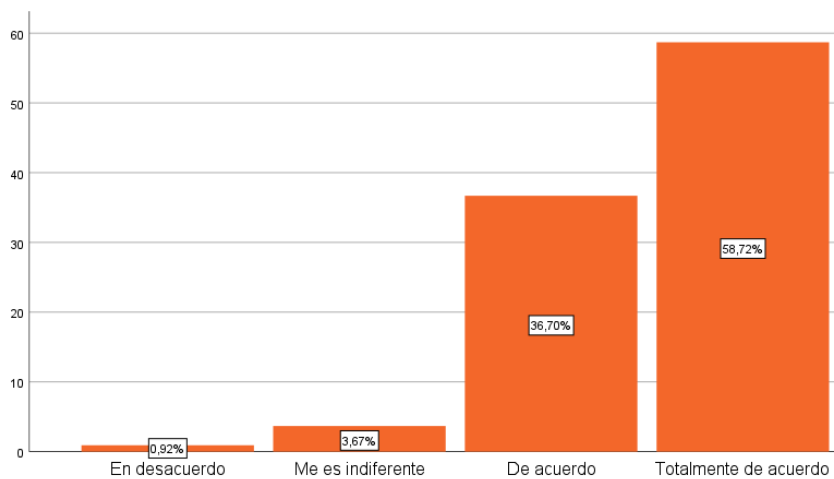
¿Cree que colabora con sus compañeros de trabajo para resolver problemas de manera conjunta?

De los trabajadores encuestados el 58.72% está totalmente de acuerdo, el 36.70% está de acuerdo, mientras que el 0.92% está en desacuerdo.

Este alto nivel de acuerdo sugiere un ambiente laboral colaborativo en el que los empleados reconocen y valoran la importancia de la colaboración para abordar desafíos y encontrar soluciones efectivas. Aunque el pequeño porcentaje que está en desacuerdo no representa una proporción significativa, su opinión podría ser objeto de un análisis más detallado para entender las razones detrás de esta percepción. Los resultados de la encuesta respaldan la idea de que la colaboración entre los compañeros de trabajo es vista de manera positiva por la mayoría de los colaboradores. Fomentar y fortalecer esta cultura colaborativa podría contribuir no solo a la resolución eficiente de problemas, sino también al bienestar general en el entorno laboral de la organización.

Gráfico 5

Trabajo en equipo



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 5. Elaboración propia.

Pregunta #6

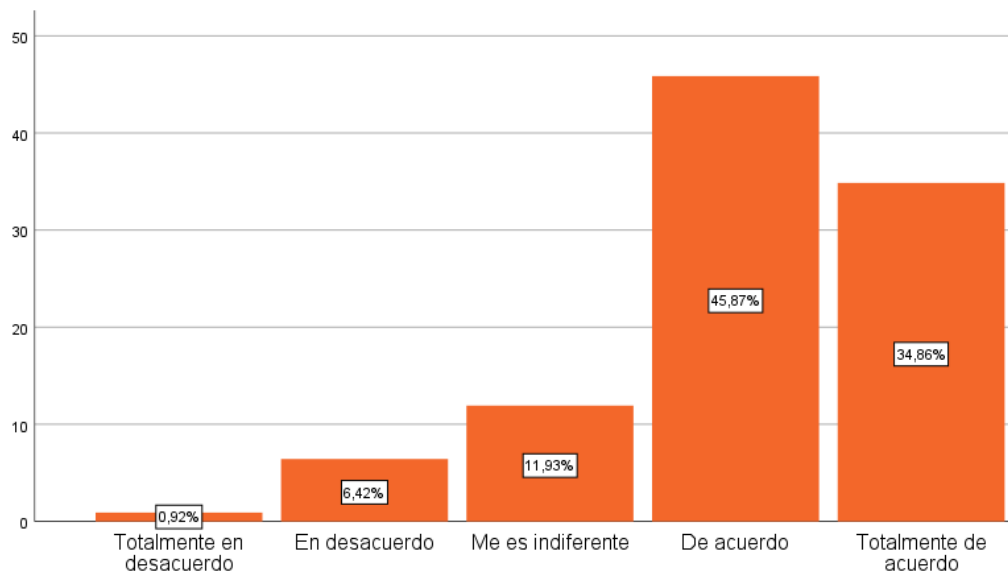
¿La institución tienen planes laborales establecidos?

Del total de trabajadores encuestados el 45.87% que representa el punto más alto responde que está de acuerdo en que existen planes laborales dentro de la institución, mientras que un 6.42% responde que no existe una planificación laboral establecida.

Las respuestas obtenidas muestran que más de la mitad de los encuestados están de acuerdo en que existen planes laborales establecidos que contribuyen al correcto desenvolvimiento de la institución. No obstante, se observa que un porcentaje considerable de trabajadores no comparte esta percepción. Estos resultados sugieren una división de opiniones entre los empleados con respecto a la efectividad de los planes laborales establecidos en la institución. Aunque una mayoría apreciable está de acuerdo.

Gráfico 6

Planificación laboral



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 6. Elaboración propia.

Pregunta #7

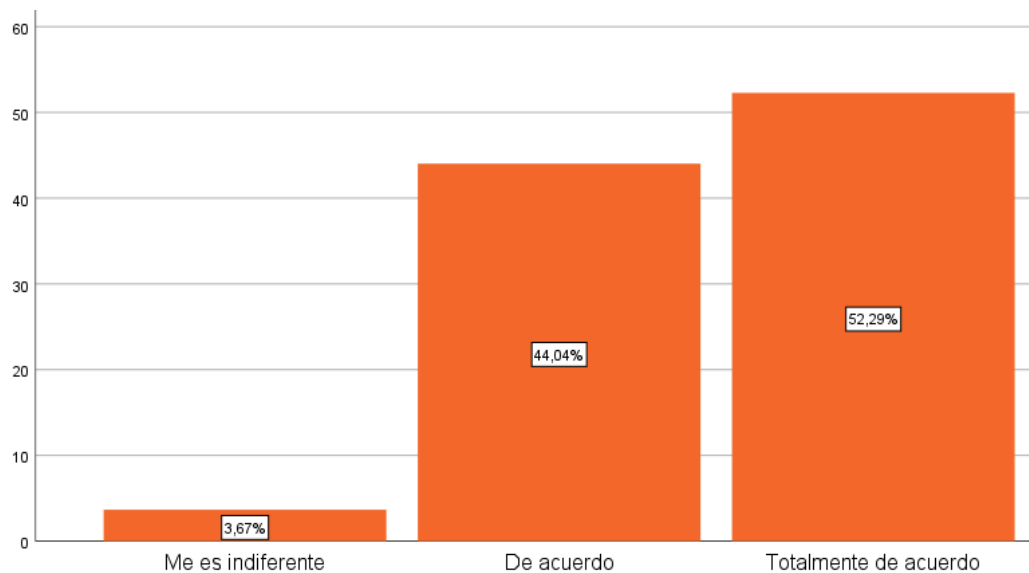
¿Administra eficientemente su tiempo en el trabajo para alcanzar metas y objetivos?

De acuerdo con las respuestas recopiladas, el 52.29% de los encuestados asegura llevar a cabo una administración eficiente de su tiempo durante el trabajo, mientras que un porcentaje reducido, equivalente al 3.67%, muestra indiferencia.

Los resultados no solo señalan que hay una mayoría consciente de la importancia de la gestión del tiempo, sino que también establecen una sólida correlación con la teoría del capital humano. Mejorar la comprensión y la aplicación práctica de la gestión del tiempo podría resultar en un rendimiento más efectivo y en el logro exitoso de metas y objetivos tanto a nivel individual como organizativo.

Gráfico 7

Gestión del tiempo



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 7. Elaboración propia.

Pregunta #8

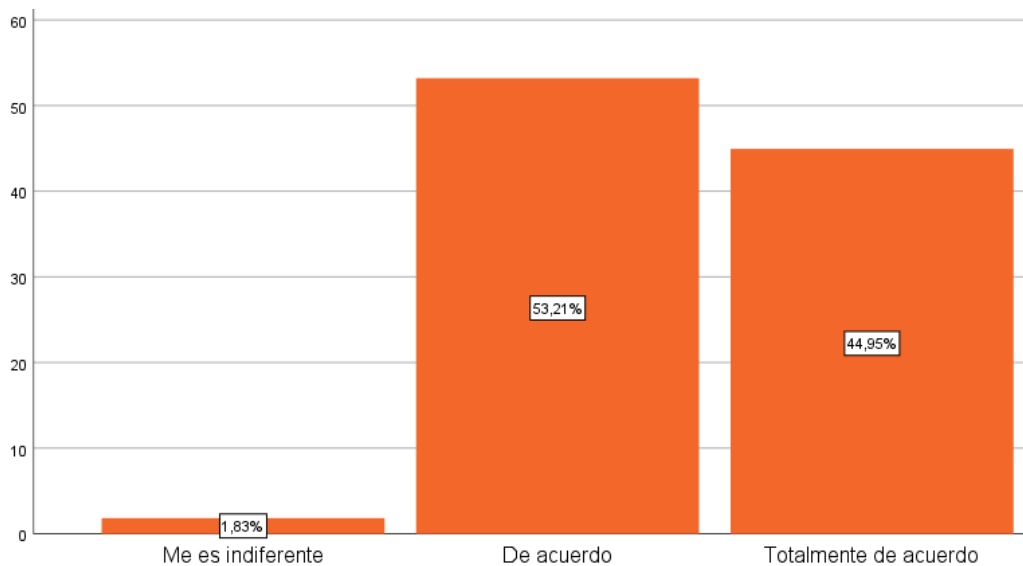
¿Cree que posee iniciativa en la resolución de problemas?

Del total de encuestados, el 53.21%, siendo la cifra más elevada, sostiene que posee iniciativa en la resolución de problemas, mientras que solo el 1.83% manifiesta indiferencia.

Los resultados indican claramente que la mayoría de los encuestados se perciben a sí mismos como poseedores de iniciativa para abordar y resolver problemas en el entorno laboral. Esto no solo refleja la predominancia de la iniciativa en la resolución de problemas entre los encuestados, sino que también destaca la importancia de este atributo para el capital intelectual de la organización. Fortalecer y fomentar la iniciativa de los empleados puede conducir a una gestión más eficiente de los problemas y a un aumento general en la capacidad de la organización para enfrentar los desafíos laborales.

Gráfico 8

Iniciativa, resolución de problemas



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 8. Elaboración propia.

Pregunta #9

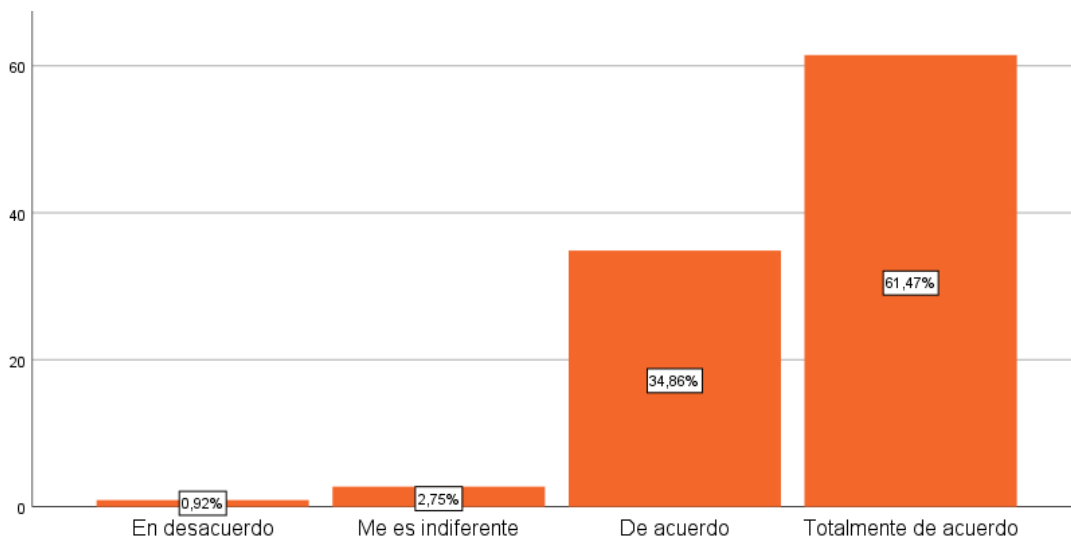
¿Se siente integrado a su equipo de trabajo?

Del total de encuestados, el 61.47%, siendo el pico más alto, está totalmente de acuerdo en que se siente integrado a su equipo de trabajo, mientras que el 0.92%, siendo el pico más bajo, está en desacuerdo con este aspecto.

Los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados experimenta un alto grado de integración en su equipo de trabajo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. Estos hallazgos no solo reflejan una notable integración del personal según la percepción mayoritaria de los encuestados, sino que también subrayan la importancia fundamental de este aspecto para el capital intelectual de la organización. Reforzar la cohesión del equipo podría generar un impacto positivo tanto en la eficiencia operativa como en la capacidad de adaptación de la institución.

Gráfico 9

Sentido de pertenencia en el trabajo



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 9. Elaboración propia.

Pregunta #10

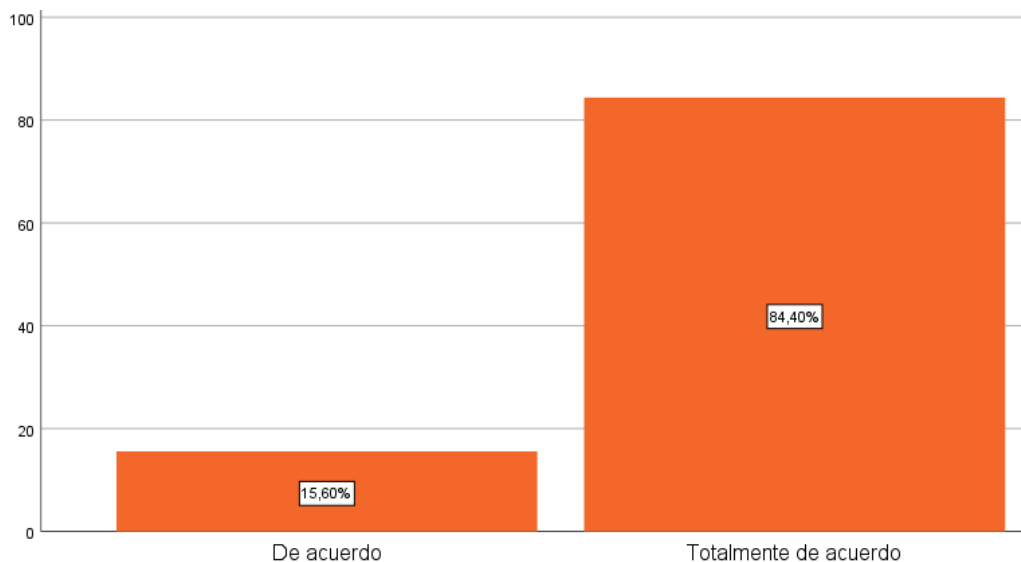
¿Cree que tiene una actitud positiva hacia el aprendizaje?

Del conjunto de participantes, el 84.40%, siendo la cifra más alta, manifiesta estar completamente de acuerdo en que mantiene una actitud positiva en su entorno laboral.

Los resultados evidencian que la totalidad de los empleados conserva una actitud positiva en el ámbito laboral, y es digno de destacar que no hay ningún colaborador que disienta con esta afirmación. Estos hallazgos también respaldan teóricamente la importancia de este elemento para el capital intelectual de la organización. Una actitud positiva generalizada puede ser un factor contribuyente a la eficiencia operativa, la innovación y la capacidad de adaptación de la institución.

Gráfico 10

Actitud positiva hacia el aprendizaje



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 10. Elaboración propia.

Pregunta #11

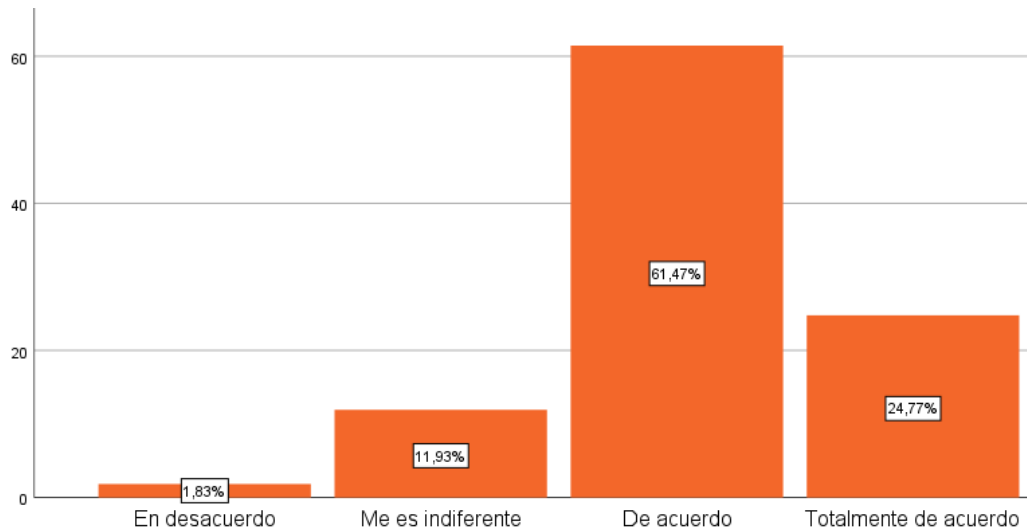
¿Cree que toman en cuenta sus opiniones?

Del total de los encuestados, el 61.47%, alcanzando el punto más alto, muestra estar de acuerdo con que se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda., mientras que el porcentaje más bajo, 1.83%, indica estar en desacuerdo con esta afirmación.

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados concuerda en que la institución aprecia y toma en cuenta las opiniones de los trabajadores, mientras que solo un reducido grupo de empleados no comparte esta visión. Además, se resalta la relevancia de considerar las opiniones de los trabajadores para fortalecer el capital intelectual, especialmente en términos de capital relacional. Promover un entorno donde se valoren y se consideren las perspectivas de los empleados puede generar impactos positivos en la colaboración, la innovación y la eficiencia organizativa.

Gráfico 11

Opiniones



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 11. Elaboración propia.

Pregunta #12

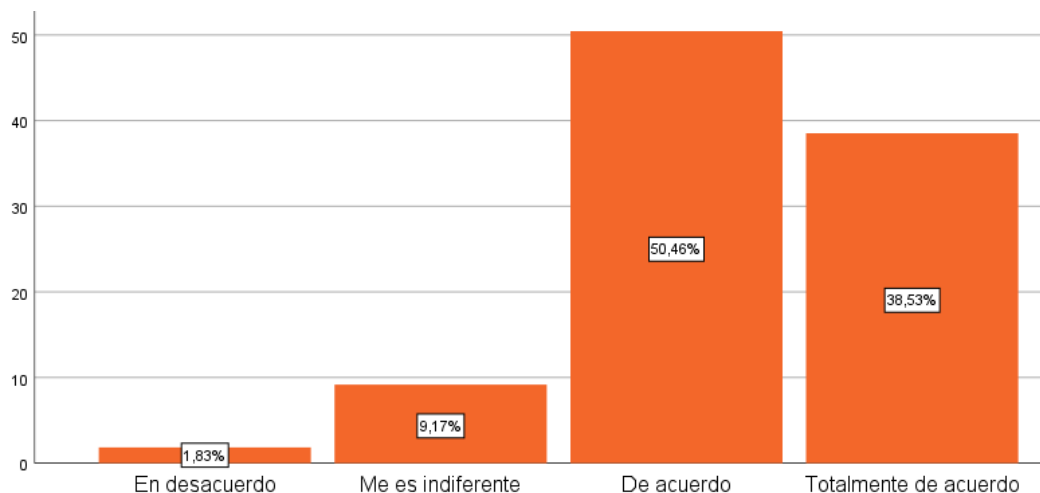
¿Está satisfecho con sus condiciones laborales?

Del total de los encuestados, el 50.46%, siendo el punto más alto, está de acuerdo en estar satisfecho con las condiciones laborales que ofrece la institución, mientras que el punto más bajo representa el 1.83% al estar en desacuerdo con este aspecto.

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados está a favor de las condiciones laborales ofrecidas por la institución, mientras que un grupo minoritario expresa desacuerdo. Además, destacan la relevancia de la satisfacción con las condiciones laborales para el capital intelectual, respaldando teóricamente la conexión entre la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional. Mejorar las condiciones laborales puede generar efectos positivos en la productividad, la retención de talento y la calidad del trabajo en la institución.

Gráfico 12

Condición laboral



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 12. Elaboración propia.

Pregunta #13

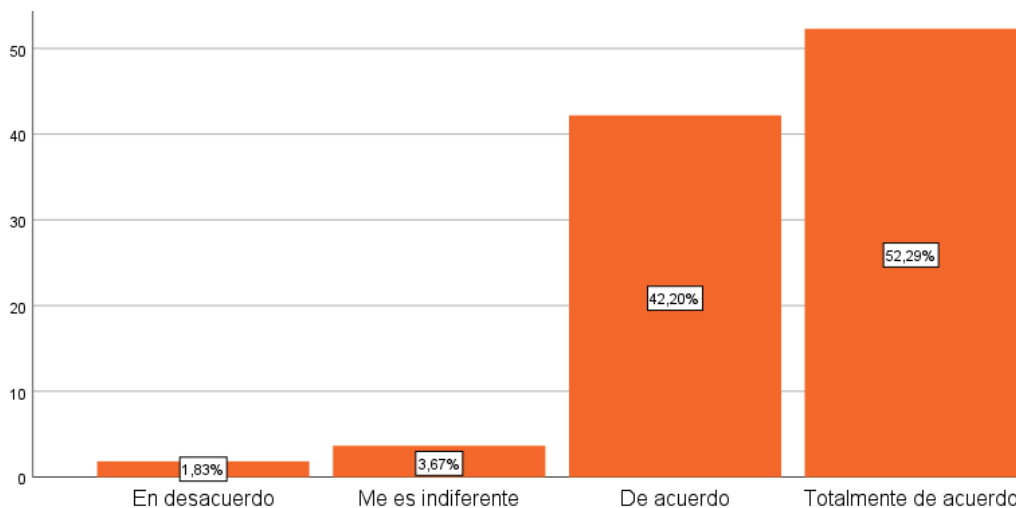
¿Colabora usted con confianza con los mandos medios y directivos?

Del total de los encuestados, el 52.29%, siendo el porcentaje más alto, está totalmente de acuerdo en que colabora con confianza con los diferentes mandos de la institución, mientras que el porcentaje más bajo representa el 1.83% al estar en desacuerdo con este aspecto.

Los resultados evidencian que la mayoría de los empleados está de acuerdo en que existe una colaboración confiable entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa, mientras que un grupo reducido no comparte esta perspectiva. Asimismo, se subraya la importancia de la colaboración basada en la confianza para el capital intelectual, respaldando teóricamente la conexión entre la confianza laboral y la eficiencia organizacional. Cultivar un entorno donde la colaboración esté sustentada por la confianza puede generar efectos positivos en la productividad y la cohesión organizativa.

Gráfico 13

Confianza



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 13. Elaboración propia.

Pregunta #14

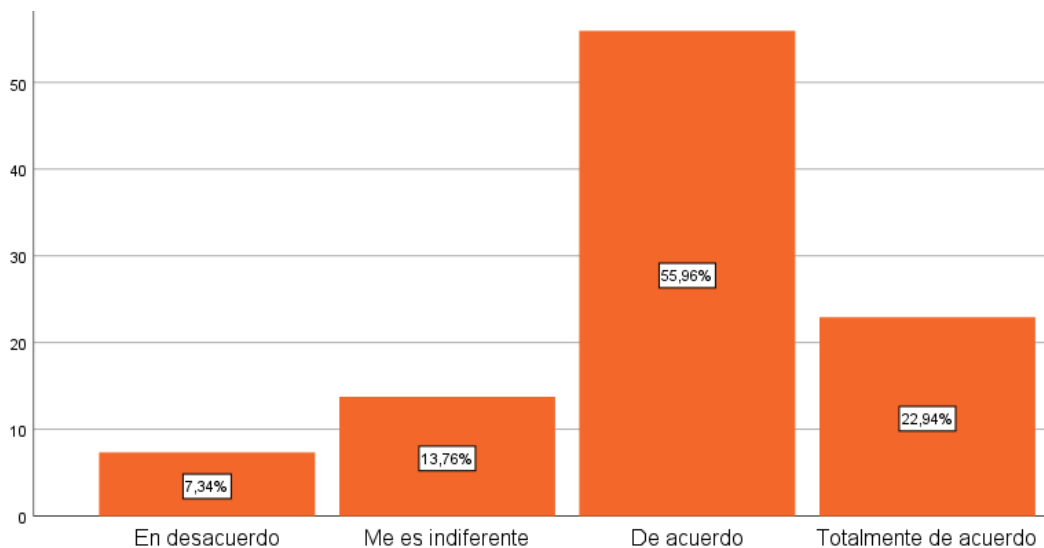
¿Cree que el sistema de planificación y control de personal es eficiente?

Del total de los encuestados, el 55.96%, siendo el porcentaje más elevado, está de acuerdo en que el sistema de planificación es eficiente, mientras que el porcentaje más bajo representa el 7.34% al estar en desacuerdo con este aspecto.

Los resultados ponen de manifiesto que la mayoría de los trabajadores concuerda en la eficiencia del sistema de planificación, a diferencia de un grupo considerable que no comparte esta perspectiva, así también, se destaca la importancia de la eficiencia del sistema de planificación para el capital intelectual, respaldando teóricamente la relación entre la eficiencia organizativa y la gestión eficaz de recursos. Mejorar y optimizar el sistema de planificación puede tener un impacto positivo en la productividad y la capacidad de adaptación de la organización.

Gráfico 14

Planificación del personal eficiente



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 14. Elaboración propia.

Pregunta #15

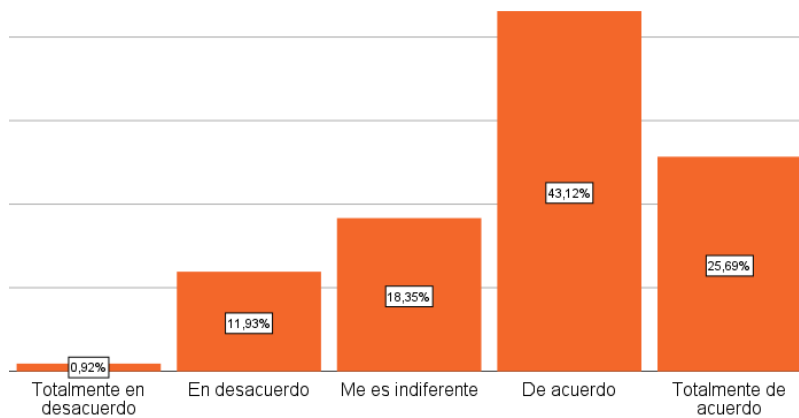
¿Considera que los manuales y procedimientos determinan con claridad las actividades del personal?

Del total de los participantes, el 43.12%, que constituye el porcentaje más elevado, está de acuerdo en que los manuales y procedimientos son determinantes para las actividades de cada puesto, mientras que el 0.92%, representando el porcentaje más bajo, está completamente en desacuerdo con esta afirmación. Sin embargo, un porcentaje significativo, equivalente al 11.93%, no comparte la misma opinión.

Un segmento considerable de la muestra considera que los manuales y procedimientos presentan deficiencias al explicar las actividades de cada empleado. En otras palabras, los resultados subrayan la importancia de contar con manuales y procedimientos claros para fortalecer el capital intelectual, respaldando teóricamente lo propuesto por Cuello et al. (2020) que la conexión entre la documentación organizativa y la eficiencia estructural. Mejorar la calidad de los manuales puede tener un impacto positivo en la gestión del conocimiento y en la eficacia operativa de la organización.

Gráfico 15

Manuales y procedimientos



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 15. Elaboración propia.

Pregunta #16

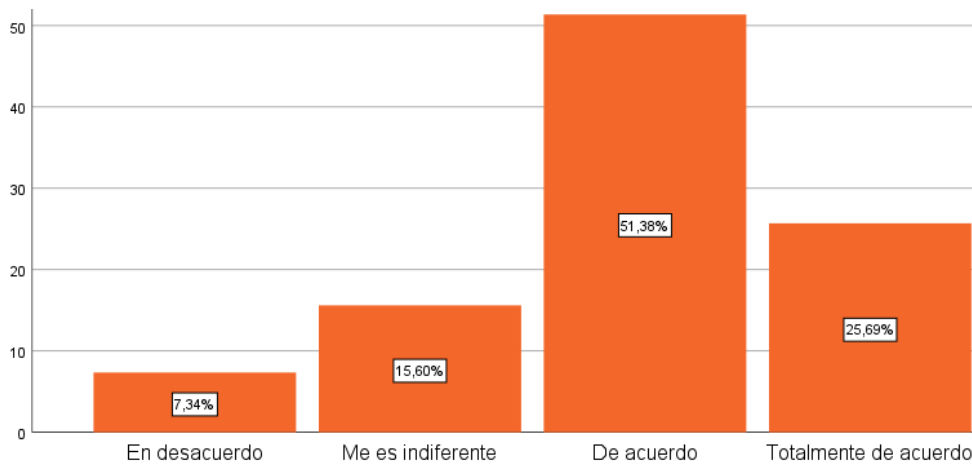
¿Cree que los sistemas de evaluación del personal son adecuados y fomentan la innovación en la institución?

Del total de los participantes, el 51.38%, que representa el porcentaje más alto, están de acuerdo en que el sistema de evaluación del personal es adecuado y fomenta la innovación, mientras que el 7.34%, correspondiendo al porcentaje más bajo, está completamente en desacuerdo con esta afirmación.

Los resultados resaltan que la mayoría de los empleados están de acuerdo en que los sistemas de evaluación son adecuados, a diferencia de un 7.34% que no comparte esta perspectiva. Además, subrayan la importancia de los sistemas de evaluación efectivos para el capital intelectual, respaldando teóricamente la conexión entre la evaluación del personal y el desarrollo y retención del capital humano. Mejorar la calidad y la percepción de los sistemas de evaluación puede tener un impacto positivo en la innovación y la eficiencia organizativa.

Gráfico 16

Sistemas de evaluación



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 16. Elaboración propia.

Pregunta #17

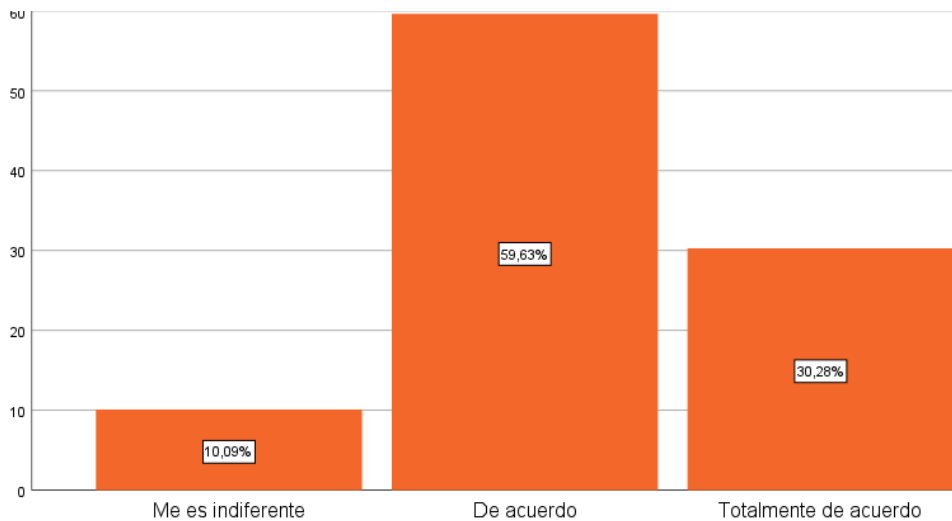
¿La cultura organizacional impulsa la productividad y la generación de valor en la institución?

Del total de los participantes, el 59.63%, que constituye el porcentaje más elevado, están de acuerdo, que la cultura organizacional impulsa la productividad, y el pico más bajo corresponde al 10.09% que le es indiferente.

Los resultados resaltan que la mayoría de los empleados percibe positivamente la influencia de la cultura organizacional en la productividad, indicando un entendimiento generalizado de la importancia de este factor en el contexto laboral. Sin embargo, la presencia de una minoría indiferente destaca la necesidad de investigar más a fondo las causas subyacentes de esta percepción neutral.

Gráfico 17

Cultura organizacional



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 17. Elaboración propia.

Pregunta #18

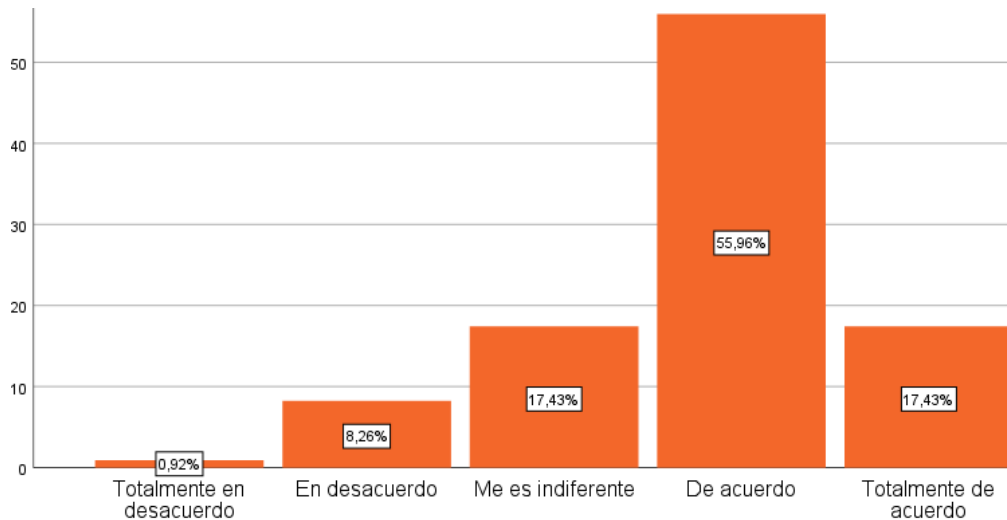
¿Considera que la institución es eficiente en sus procesos internos?

El análisis de los datos revela que un significativo 55.96% de los participantes concuerda en que los procesos internos de la organización son eficientes, posicionándose como el porcentaje más alto de acuerdo en este aspecto. Por otro lado, un 8.26% de los participantes manifiesta su desacuerdo, indicando ciertos niveles de insatisfacción, mientras que un reducido 0.92% expresa un total desacuerdo con la afirmación sobre la eficiencia de los procesos internos.

Desde una perspectiva teórica, este fenómeno puede ser interpretado a través del concepto de capital intelectual, donde las percepciones y opiniones de los empleados representan una forma de capital humano. La discrepancia en las percepciones puede indicar variaciones en la calidad del capital humano presente en la organización, resaltando la importancia de gestionar y fortalecer este recurso.

Gráfico 18

Procesos internos



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 18. Elaboración propia.

Pregunta #19

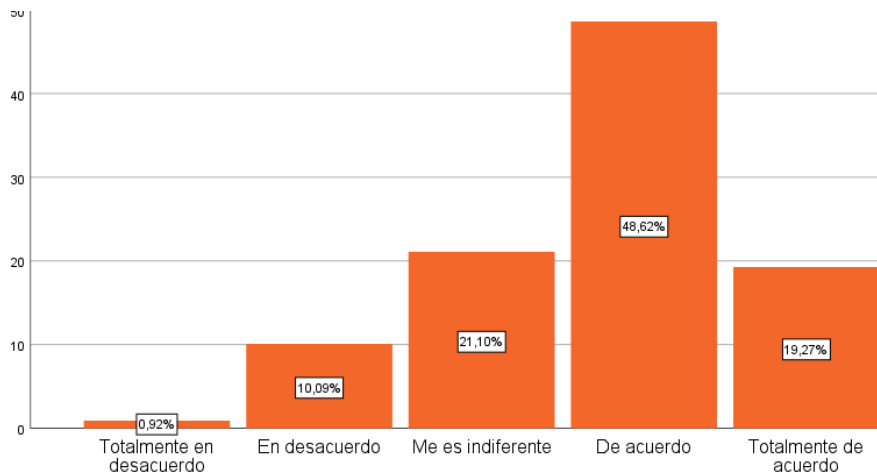
¿Considera que los procedimientos de la institución son innovadores?

El análisis de los datos revela que un significativo 48.62% de los participantes concuerda en que los procedimientos de la institución son innovadores, situándose como el porcentaje más alto en este aspecto. Por otro lado, un 21.10% de los participantes manifiesta indiferencia, indicando ciertos niveles de insatisfacción, mientras que un reducido 10.09% expresa desacuerdo con la afirmación sobre la eficiencia de los procesos internos.

Desde una perspectiva teórica, este fenómeno puede ser interpretado en el contexto del capital intelectual, donde la percepción de la innovación refleja aspectos del capital humano y estructural de la organización. La falta de interés o indiferencia puede indicar posibles brechas en la gestión del capital humano, enfatizando la importancia de estrategias que fomenten la participación y el compromiso de los empleados en procesos innovadores.

Gráfico 19

Procesos innovadores



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 19. Elaboración propia.

Pregunta #20

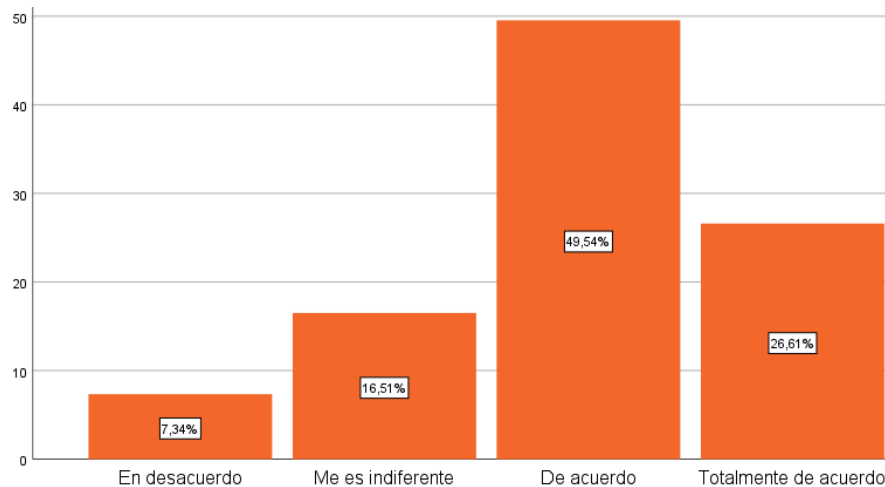
¿Considera adecuada la infraestructura de la institución?

El análisis de los datos indica que el 49.54% de los participantes considera adecuada la infraestructura de la institución, siendo este el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 16.51% manifiesta indiferencia, sugiriendo ciertos niveles de indiferencia, mientras que un 7.34% expresa desacuerdo.

Es notable que menos de la mitad de los empleados están de acuerdo con la adecuación de la infraestructura de la institución, lo que señala una percepción diversa en este ámbito. La indiferencia podría revelar una falta de compromiso o atención hacia la calidad de la infraestructura, mientras que la proporción más baja de desacuerdo destaca la existencia de inquietudes significativas en este aspecto. Desde un punto de vista teórico, este fenómeno puede ser examinado en términos de capital intelectual, donde la percepción sobre la adecuación de la infraestructura refleja aspectos del capital estructural de la organización.

Gráfico 20

Infraestructura



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 20. Elaboración propia.

Pregunta #21

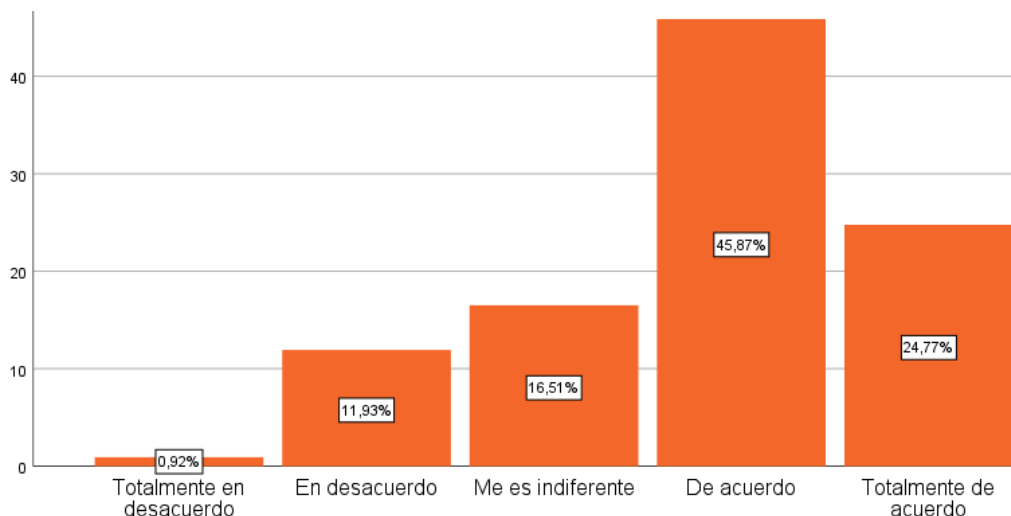
¿La institución cuenta con excelente conectividad a Internet?

El análisis de los datos indica que el 45.87% de los participantes considera excelente el servicio de internet de la institución, siendo este el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 16.51% manifiesta indiferencia, mientras que un 11.93% expresa desacuerdo, revelando inconformidades en la calidad del servicio.

Desde una perspectiva teórica, este fenómeno puede ser abordado considerando el concepto de capital intelectual, donde la calidad del servicio de internet se relaciona con aspectos del capital estructural y tecnológico de la organización. La eficiencia y confiabilidad del internet impactan directamente en la productividad y la colaboración entre los empleados, influyendo en el capital humano y, por ende, en el rendimiento organizativo.

Gráfico 21

Conectividad a internet



Nota. En el grafico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 21. Elaboración propia

Pregunta #22

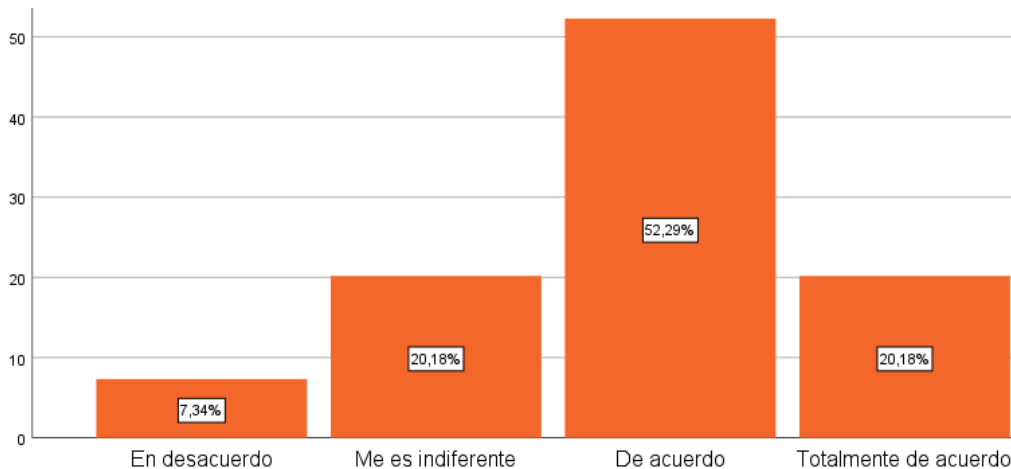
¿Considera que existen canales de comunicación accesibles entre la alta dirección, mandos medios, personal operativo y clientes?

El análisis de los datos indica que el 52.29% de los participantes considera que los canales de comunicación dentro de la empresa son eficientes, situándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 20.18% manifiesta indiferencia, mientras que un 7.34% expresa desacuerdo, evidenciando ciertas inconformidades respecto a la eficacia de los canales de comunicación.

Desde una perspectiva teórica, este fenómeno puede ser analizado en términos de capital intelectual, donde la eficiencia de los canales de comunicación refleja aspectos del capital humano y relacional de la organización. La calidad de la comunicación interna tiene un impacto directo en la colaboración, la cohesión del equipo y, en última instancia, en la productividad y la innovación.

Gráfico 22

Canales de comunicación



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 22. Elaboración propia

Pregunta #23

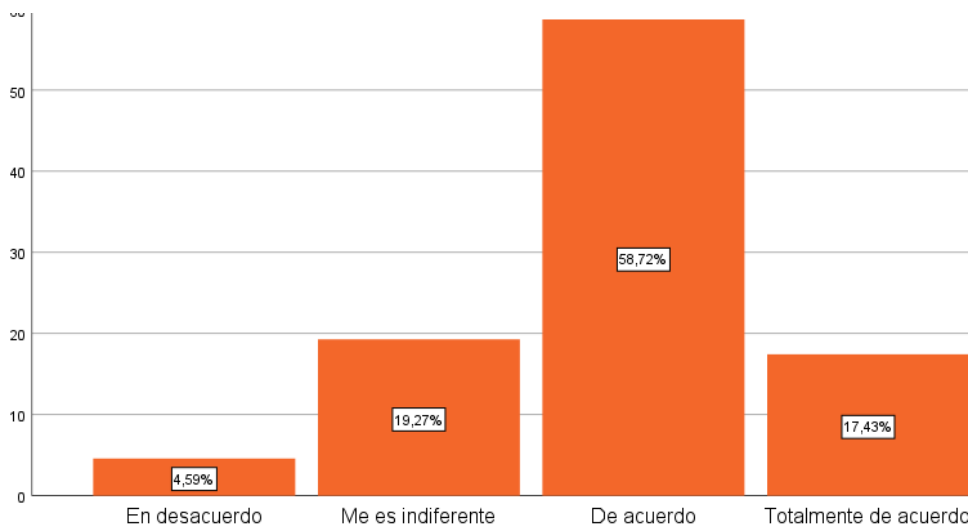
¿Considera que la institución mantiene relaciones beneficiosas con agentes externos?

El análisis de los datos revela que más de la mitad de los participantes, específicamente el 58.72%, considera que la institución mantiene relaciones beneficiosas con agentes externos, destacándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 19.27% manifiesta indiferencia, mientras que un 4.59% expresa desacuerdo, evidenciando ciertas inconformidades con las relaciones establecidas con los agentes externos.

Los resultados ponen de manifiesto que la mayoría de los trabajadores concuerda en la en las relaciones beneficiosas con externos, a diferencia de un grupo considerable que no comparte esta perspectiva. Desde una perspectiva teórica, las relaciones con agentes externos representan una parte esencial del capital relacional de la organización. La calidad de estas relaciones impacta directamente en la capacidad de la institución para acceder a recursos, conocimientos y oportunidades externas.

Gráfico 23

Relaciones con agentes externos



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 23. Elaboración propia

Pregunta #24

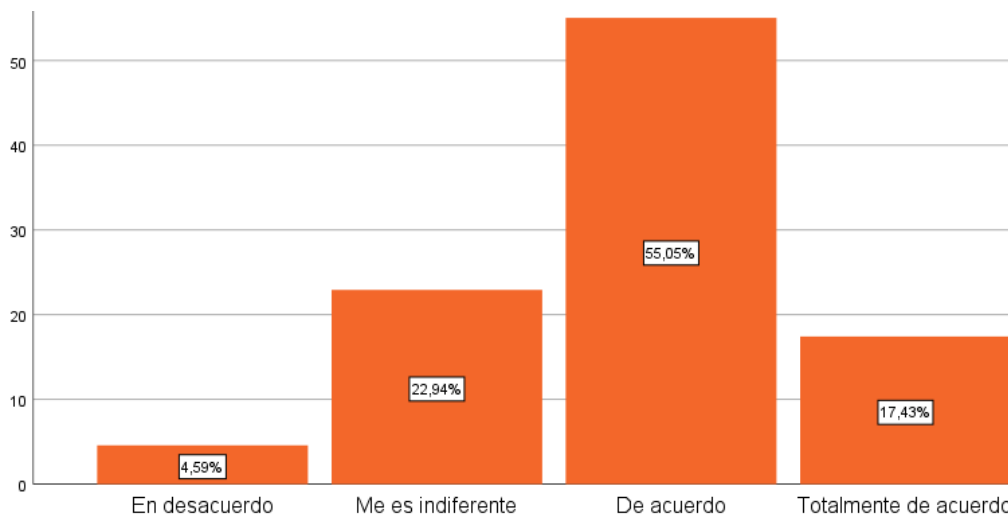
¿Cree que la institución colabora con otras instituciones financieras?

El análisis de los datos revela que más de la mitad de los participantes, específicamente el 55.05%, percibe que la institución colabora con otras instituciones financieras, posicionándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 22.94% manifiesta indiferencia, mientras que un 4.59% expresa desacuerdo, lo cual pone de manifiesto ciertas inconformidades con las relaciones que tiene la institución con otras entidades.

Desde una perspectiva teórica, las colaboraciones con otras instituciones financieras forman parte del capital relacional de la organización. Este capital relacional, al constituir redes y alianzas, puede generar beneficios significativos, como el intercambio de conocimientos, acceso a recursos compartidos y la capacidad de aprovechar oportunidades del mercado financiero.

Gráfico 24

Relaciones con otras instituciones



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 24. Elaboración propia

Pregunta #25

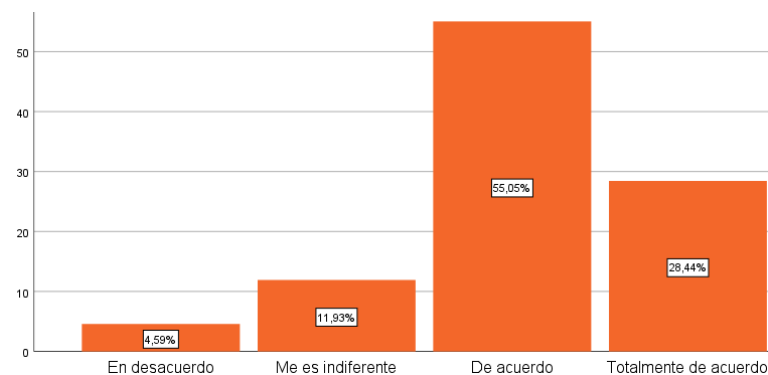
¿Considera que la institución comunica de manera efectiva las actividades realizadas o por realizar con los clientes?

El análisis de los datos revela que más de la mitad de los participantes, específicamente el 55.05%, percibe que la institución comunica de manera efectiva las actividades realizadas o por realizar con los clientes, posicionándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 11.93% manifiesta indiferencia, mientras que un 4.59% expresa desacuerdo, lo cual pone de manifiesto ciertas inconformidades con las relaciones que tiene la institución con otras entidades.

Los resultados destacan que la mayoría de los trabajadores concuerda en que la institución comunica de manera efectiva las actividades con los clientes, lo cual es un aspecto crucial para fortalecer el capital intelectual y asegurar una relación positiva y duradera con la clientela. Desde una perspectiva teórica, la comunicación efectiva con los clientes forma parte del capital relacional de la organización. Este capital relacional, que se construye a través de interacciones positivas y transparentes, puede tener un impacto significativo en la percepción de la marca y la retención de clientes.

Gráfico 25

Comunicación efectiva



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 25. Elaboración propia

Pregunta #26

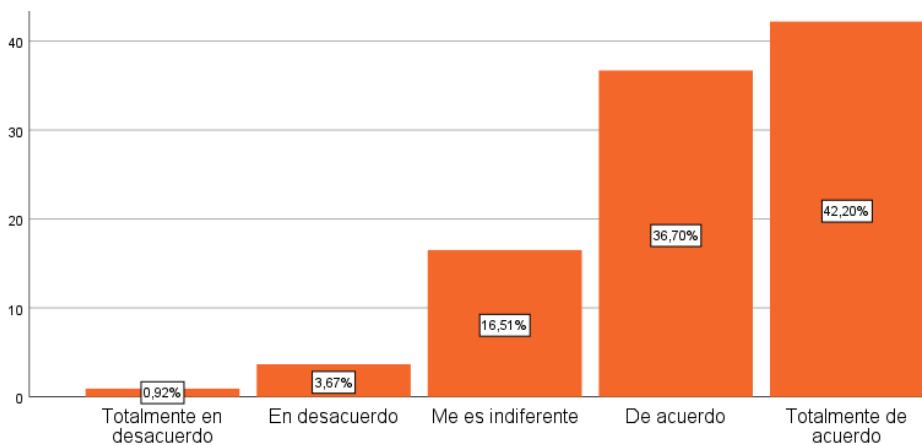
¿Cree que la institución tiene la mejor reputación en la ciudad?

El análisis de los datos muestra que más del 42.20% de los participantes percibe que la institución ostenta la mejor reputación en la ciudad, destacándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 3.67% manifiesta su desacuerdo, mientras que un 0.92% expresa un total desacuerdo, evidenciando que, aunque la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos, existe un pequeño grupo con percepciones negativas.

Los resultados subrayan que la mayoría de los empleados considera que la institución goza de la mejor reputación en la ciudad, lo cual contribuye al capital intelectual al forjar una imagen positiva que puede influir en las decisiones de clientes, empleados y otros *stakeholders*. No obstante, la existencia de un grupo considerable que no comparte esta perspectiva resalta la necesidad de implementar estrategias para abordar las posibles discrepancias de percepción y reforzar aún más la posición reputacional de la institución en el ámbito laboral.

Gráfico 26

Reputación



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 26. Elaboración propia

Pregunta #27

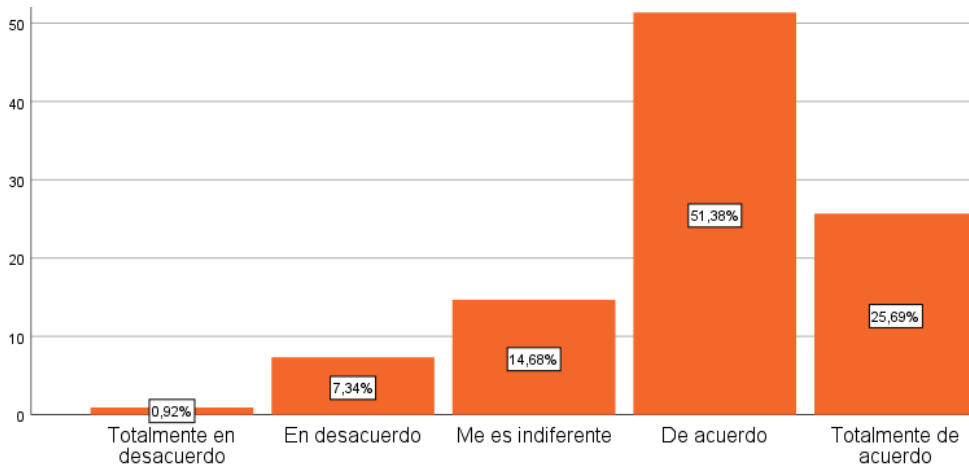
¿Considera que los clientes son leales a largo plazo?

El análisis de los datos muestra que más de la mitad, específicamente el 51.38% de los participantes considera que los clientes son leales a largo plazo, destacándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 7.34% manifiesta su desacuerdo, mientras que un 0.92% expresa un total desacuerdo, señalando que, aunque la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos, existe un pequeño grupo con percepciones negativas sobre la lealtad a largo plazo de los clientes.

Desde una perspectiva teórica, la percepción de la lealtad del cliente refleja aspectos del capital relacional de la organización. La lealtad del cliente no solo asegura ingresos recurrentes, sino que también contribuye al capital social y reputacional de la institución.

Gráfico 27

Lealtad del cliente



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 27. Elaboración propia

Pregunta #28

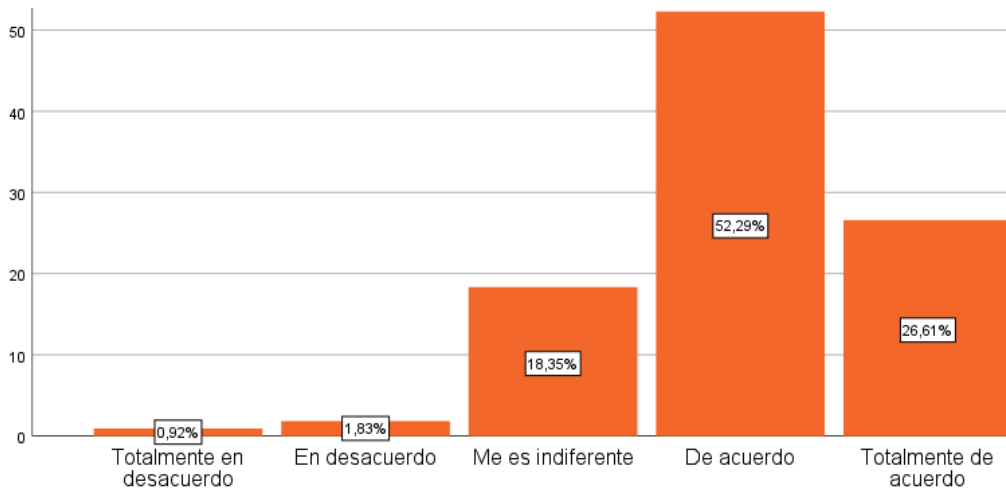
¿Cree que la institución tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes?

El análisis de los datos muestra que más de la mitad, específicamente el 52.29% de los participantes considera que la institución tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes, destacándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un 1.83% manifiesta su desacuerdo, mientras que un 0.92% expresa un total desacuerdo, señalando que, aunque la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos, existe un pequeño grupo con percepciones negativas sobre las acciones de la institución con respecto a las necesidades y deseos de los clientes.

Desde una perspectiva teórica, la atención a las necesidades y deseos de los clientes refleja aspectos del capital relacional y estructural de la organización. La gestión efectiva de estas dimensiones del capital intelectual no solo impacta en la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la construcción de una ventaja competitiva sostenible.

Gráfico 28

Necesidades y deseos de los clientes



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 28. Elaboración propia

Pregunta #29

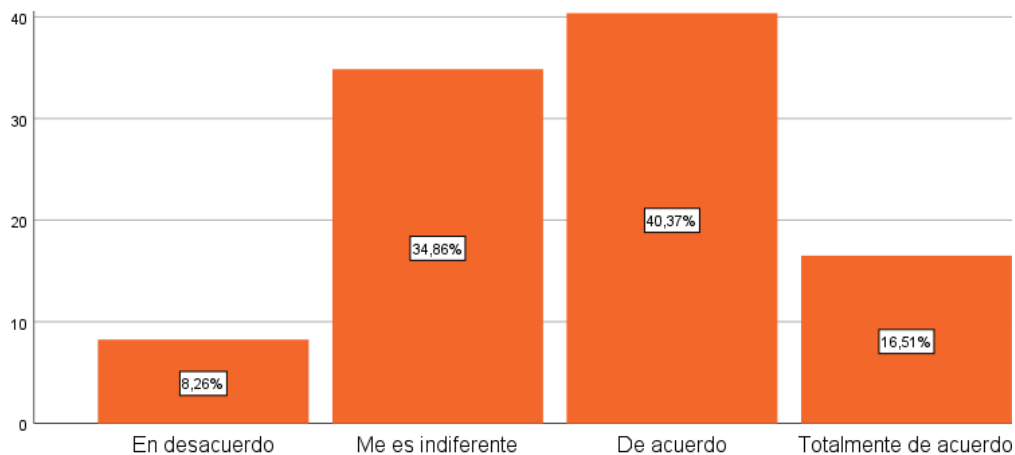
¿Considera que en la institución se realizan actividades periódicas con los clientes?

El análisis de los datos muestra que más de la mitad, específicamente el 40.37% de los participantes considera que en la institución se realizan actividades periódicas con los clientes, destacándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un significativo 34.86% muestra que le es indiferente, y un reducido 8.26% está en desacuerdo. Este hallazgo sugiere la presencia de una brecha de percepción significativa entre los empleados en cuanto a la realización de actividades periódicas con los clientes.

Los resultados muestran que la indiferencia puede indicar una falta de conciencia o comprensión sobre la importancia estratégica de estas actividades en la gestión de relaciones con clientes. Desde una perspectiva teórica, las actividades periódicas con los clientes se relacionan directamente con el capital relacional y, en última instancia, con la calidad del servicio.

Gráfico 29

Planificación de actividades con los clientes



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 29. Elaboración propia

Pregunta #30

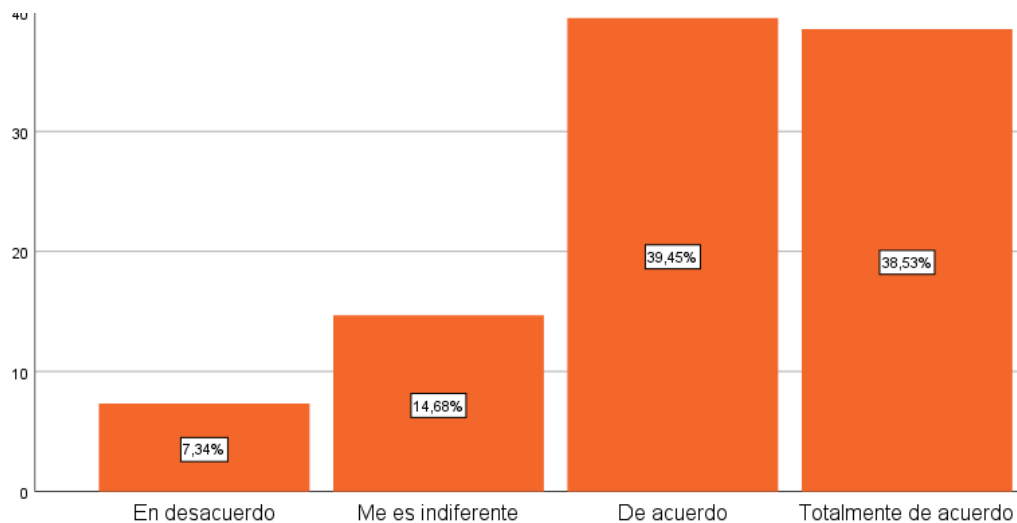
¿Considera que la institución está en constante innovación, con el fin de orientarse hacia un nuevo segmento de clientes?

El análisis de los datos muestra que más de la mitad, específicamente el 39.55% de los participantes considera que la institución está mejorando continuamente para orientarse hacia un nuevo segmento de clientes, destacándose como el porcentaje más alto en este aspecto. En contraste, un significativo 14.68% muestra que le es indiferente, y un reducido 7.34% están en desacuerdo. Estos resultados sugieren que existe un porcentaje significativo de empleados que no comparten esta perspectiva.

Desde una perspectiva teórica, la mejora continua representa un componente clave del capital estructural de la organización. La capacidad de adaptarse y expandirse hacia nuevos segmentos de clientes contribuye directamente a la innovación y al crecimiento sostenible de la institución.

Gráfico 30

Mejora continua



Nota. En el gráfico se visualiza un diagrama de barras acorde a los porcentajes de respuesta de la pregunta 30. Elaboración propia

Matriz DAFO

A continuación, se muestra la matriz DAFO de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. que se obtuvo de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Tabla 2

Matriz DAFO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento sólido del trabajo. 2. Compromiso máximo en el esfuerzo laboral. 3. Experiencia laboral significativa. 4. Iniciativa destacada en la toma de decisiones. 5. Eficiencia en la gestión del tiempo. 6. Actitud positiva hacia el aprendizaje y la mejora continua. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El número de captaciones (depósitos) han incrementado en un 8.7%, en comparación con el segundo trimestre del 2022. 2. Crear alianzas estratégicas con diferentes instituciones financieras públicas y privadas. 3. Planificación con los clientes. 4. Expansión de la cartera de clientes. 5. Capacitaciones continuas en cultura de ahorro e inversión. 6. Baja tasa de inflación.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inconformidad en programas de capacitación al personal. 2. Planificación laboral deficiente. 3. Inconformidad con manuales del trabajador. 4. Inconformidad en sistemas de evaluación 5. Insatisfacción en eficiencia de los procesos internos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inconformidad en la lealtad de los clientes a largo plazo 2. Inconformidad con los proveedores del servicio de internet. 3. Relaciones con agentes externos. 4. Incremento del desempleo en el país. 5. Creación de nuevas cooperativas. 6. Incremento del riesgo país.

<p>6. Inconformidad en la innovación de procedimientos.</p> <p>7. Inconformidad en la atención hacia la calidad de la infraestructura</p> <p>8. Inconformidades respecto a la eficacia de los canales de comunicación.</p>	
--	--

Nota. La tabla muestra los medios internos y externos de la institución. Elaboración propia.

Tabla 3

Matriz DAFO Cruzada

EXTERNAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
INTERNAS	<p>1. El número de captaciones (depósitos) han incrementado en un 8.7%, en comparación con el segundo trimestre del 2022.</p> <p>2. Crear alianzas estratégicas con diferentes instituciones públicas y privadas.</p> <p>3. Planificación con los clientes.</p> <p>4. Expansión de la cartera de clientes.</p> <p>5. Capacitaciones continuas en cultura de ahorro e inversión.</p> <p>6. Baja tasa de inflación.</p>	<p>1. Inconformidad en la lealtad de los clientes a largo plazo</p> <p>2. Inconformidad con los proveedores del servicio de internet.</p> <p>3. Relaciones con agentes externos.</p> <p>4. Incremento del desempleo en el país.</p> <p>5. Creación de nuevas cooperativas.</p> <p>6. Incremento del riesgo país.</p>

FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
<p>1. Conocimiento sólido del trabajo.</p> <p>2. Compromiso máximo en el esfuerzo laboral.</p> <p>3. Experiencia laboral significativa.</p> <p>4. Iniciativa destacada en la toma de decisiones.</p> <p>5. Eficiencia en la gestión del tiempo.</p> <p>6. Actitud positiva hacia el aprendizaje y la mejora continua.</p>	<p>(F1-O5) Utilizar la experiencia en el conocimiento del trabajo para crear materiales educativos personalizados. Estos materiales pueden incluir guías, videos instructivos y seminarios web que se adapten a las necesidades específicas del personal y de los clientes.</p> <p>(F3-O3) Utilizar la experiencia laboral para ofrecer servicios personalizados a los clientes mediante una planificación más efectiva, lo que podría resultar en mayores depósitos y lealtad del cliente.</p> <p>(F4-O1) Mantenerse alerta a los cambios en el mercado y las estrategias de la competencia. Utilizar la iniciativa en la toma de decisiones para ajustar estrategias según sea necesario y anticiparse a las tendencias emergentes.</p>	<p>(F1-A6) Utilizar el conocimiento sólido del trabajo para diversificar la cartera de inversiones, minimizando la exposición a activos vinculados directamente al riesgo país. Identificar oportunidades de inversión en sectores o regiones menos afectados por la amenaza.</p> <p>(F2-A1) Utilizar el compromiso laboral para llevar a cabo encuestas regulares y recopilar retroalimentación activa de los clientes. Esto permitirá identificar áreas de mejora y demostrará a los clientes que su opinión es valorada.</p> <p>(F3-A2) Aplicar la experiencia laboral para establecer programas de control de calidad internos y externos en colaboración con los proveedores. Definir estándares y procesos que aseguren un alto nivel de servicio.</p>

	<p>(F5-O1) Implementar tecnologías y herramientas que mejoren aún más la eficiencia en la gestión del tiempo, permitiendo a los empleados centrarse en actividades clave de captación y brindar un servicio más rápido y efectivo a los clientes.</p> <p>(F6-O2) Identificar oportunidades de colaboración con instituciones públicas y privadas que compartan objetivos similares. Establecer acuerdos de colaboración que beneficien a ambas partes, como programas de referidos, eventos conjuntos o proyectos de responsabilidad social corporativa.</p>	<p>(F4-A3) Aplicar la iniciativa destacada para establecer equipos especializados en la gestión de relaciones con agentes externos. Estos equipos pueden dedicarse a mantener relaciones sólidas y resolver cualquier problema de manera eficiente.</p> <p>(F6-A5) Aplicar la actitud positiva hacia el aprendizaje para explorar y desarrollar alianzas estratégicas con otras entidades, como instituciones financieras, empresas locales o asociaciones, para fortalecer la posición de la cooperativa en el mercado.</p>
DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
1. Inconformidad en programas de capacitación al personal.	(D1-O1) Aprovechar el aumento en captaciones para invertir en capacitaciones	(D2-A4) Implementar políticas de flexibilidad laboral y capacitación continua para que los

<p>2. Planificación laboral deficiente.</p> <p>3. Inconformidad con manuales del trabajador.</p> <p>4. Inconformidad en sistemas de evaluación</p> <p>5. Inconformidad con planificación y control de personal</p> <p>6. Insatisfacción en eficiencia de los procesos internos.</p> <p>7. Inconformidad en la innovación de procedimientos.</p> <p>8. Inconformidad en la atención hacia la calidad de la infraestructura</p> <p>9. Inconformidades respecto a la eficacia de los canales de comunicación.</p>	<p>innovadoras, con ayuda de las Tics, para solventar necesidades e inquietudes de los empleados.</p> <p>(D2-O6) Establecer un sistema de monitoreo y análisis continuo de la carga laboral. Evaluar regularmente las demandas de trabajo, identificar patrones y ajustar la planificación según sea necesario para evitar situaciones de sobrecarga o subutilización de recursos.</p> <p>(D3-O2) Adoptar plataformas interactivas para la presentación de manuales, que permitan a los empleados acceder a la información de manera fácil y participar en discusiones en línea. Esto puede mejorar la comprensión y reducir la inconformidad.</p> <p>(D7-O2) Integrar prácticas sostenibles en el diseño y desarrollo de proyectos de infraestructura. Esto no</p>	<p>empleados puedan adaptarse a cambios en la demanda y minimizar el impacto del desempleo en la organización.</p> <p>(D8-A5) Mejorar la eficacia de los canales de comunicación para mantener la lealtad del cliente y adaptarse a cambios en el entorno empresarial, utilizando tecnologías modernas y recopilando retroalimentación regularmente.</p> <p>(D6-A3) Fomentar la innovación interna y establecer alianzas estratégicas con agentes externos para compartir conocimientos y mejorar la innovación en los procedimientos.</p> <p>(D7-A5) Destinar recursos para mejorar la infraestructura y destacar la calidad frente a la creación de nuevas cooperativas.</p>
--	---	--

	<p>solo mejora la calidad, sino que también puede abrir oportunidades adicionales, como certificaciones ambientales y acceso a financiamiento sostenible.</p>	
--	---	--

Nota. La tabla muestra una matriz de medios internos y externos que se cruzaron para formar estrategias.

Estrategias de la matriz cruzada DAFO

Estrategias FO (max-max)

(F1-O5) Utilizar la experiencia en el conocimiento del trabajo para crear materiales educativos personalizados. Estos materiales pueden incluir guías, videos instructivos y seminarios web que se adapten a las necesidades específicas del personal y de los clientes.

(F3-O3) Utilizar la experiencia laboral para ofrecer servicios personalizados a los clientes mediante una planificación más efectiva, lo que podría resultar en mayores depósitos y lealtad del cliente.

(F4-O1) Mantenerse alerta a los cambios en el mercado y las estrategias de la competencia. Utilizar la iniciativa en la toma de decisiones para ajustar estrategias según sea necesario y anticiparse a las tendencias emergentes.

(F5-O1) Implementar tecnologías y herramientas que mejoren aún más la eficiencia en la gestión del tiempo, permitiendo a los empleados centrarse en actividades clave de captación y brindar un servicio más rápido y efectivo a los clientes.

(F6-O2) Identificar oportunidades de colaboración con instituciones públicas y privadas que compartan objetivos similares. Establecer acuerdos de colaboración que beneficien a ambas partes, como programas de referidos, eventos conjuntos o proyectos de responsabilidad social corporativa.

Estrategias FA (max-min)

(F1-A6) Utilizar el conocimiento sólido del trabajo para diversificar la cartera de inversiones, minimizando la exposición a activos vinculados directamente al riesgo país. Identificar oportunidades de inversión en sectores o regiones menos afectados por la amenaza.

(F2-A1) Utilizar el compromiso laboral para llevar a cabo encuestas regulares y recopilar información activa de los clientes. Esto permitirá identificar áreas de mejora y demostrará a los clientes que su opinión es valorada.

(F3-A2) Aplicar la experiencia laboral para establecer programas de control de calidad internos y externos en colaboración con los proveedores. Definir estándares y procesos que aseguren un alto nivel de servicio.

(F4-A3) Aplicar la iniciativa destacada para establecer equipos especializados en la gestión de relaciones con agentes externos. Estos equipos pueden dedicarse a mantener relaciones sólidas y resolver cualquier problema de manera eficiente.

(F6-A5) Aplicar la actitud positiva hacia el aprendizaje para explorar y desarrollar alianzas estratégicas con otras entidades, como instituciones financieras, empresas locales o asociaciones, para fortalecer la posición de la cooperativa en el mercado.

Estrategias DO (min-max)

(D1-O1) Aprovechar el aumento en captaciones para invertir en capacitaciones innovadoras, con ayuda de las Tics, para solventar necesidades e inquietudes de los empleados.

(D2-O6) Establecer un sistema de monitoreo y análisis continuo de la carga laboral. Evaluar regularmente las demandas de trabajo, identificar patrones y ajustar la planificación según sea necesario para evitar situaciones de sobrecarga o subutilización de recursos.

(D3-O2) Adoptar plataformas interactivas para la presentación de manuales, que permitan a los empleados acceder a la información de manera fácil y participar en discusiones en línea. Esto puede mejorar la comprensión y reducir la inconformidad.

(D7-O2) Integrar prácticas sostenibles en el diseño y desarrollo de proyectos de infraestructura. Esto no solo mejora la calidad, sino que también puede abrir oportunidades adicionales, como certificaciones ambientales y acceso a financiamiento sostenible.

Estrategias DA (min-min)

(D2-A4) Implementar políticas de flexibilidad laboral y capacitación continua para que los empleados puedan adaptarse a cambios en la demanda y minimizar el impacto del desempleo en la organización.

(D8-A5) Mejorar la eficacia de los canales de comunicación para mantener la lealtad del cliente y adaptarse a cambios en el entorno empresarial, utilizando tecnologías modernas y recopilando retroalimentación regularmente.

(D6-A3) Fomentar la innovación interna y establecer alianzas estratégicas con agentes externos para compartir conocimientos y mejorar la innovación en los procedimientos.

(D7-A5) Destinar recursos para mejorar la infraestructura y destacar la calidad frente a la creación de nuevas cooperativas.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. La gestión del conocimiento como el capital intelectual son aspectos fundamentales para lograr el éxito en los campos empresariales y financieros, ya sea a nivel global o en situaciones específicas como las de Ecuador. La evolución de estas estrategias ha destacado su importancia en los procesos de toma de decisiones, innovación y garantía de la sostenibilidad a largo plazo. La interconexión entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual se presenta como una táctica estratégica para mejorar el rendimiento de las organizaciones. En el ámbito financiero ecuatoriano, las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel crucial al contribuir a la inclusión financiera y fortalecer las comunidades locales como rurales, enfrentando desafíos evidentes, como los que hemos experimentado con la impactante realidad generada por la pandemia de COVID-19. En conjunto, estos principios y prácticas son esenciales para una mejor adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.

2. En conclusión, la evaluación del capital intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. muestra una gestión buena lo que quiere decir, que requiere mejoras inmediatas, enfocándose principalmente en el capital humano y estructural que son lo que más inconvenientes presentan. Abordar estos problemas de manera proactiva es crucial para mejorar la eficiencia y eficacia organizacional. Sin embargo, se destaca un equilibrio en la gestión del Capital Relacional, entre las fortalezas que se destacan son la

lealtad e los clientes, buena reputación de la institución y la consideración de los deseos y necesidades de los clientes.

3. En base a los resultados de la encuesta, se identificaron los aspectos más destacados y menos favorables, fundamentales para la investigación. La creación de la matriz FODA fue crucial, guiando el desarrollo de estrategias mediante la aplicación de la Matriz FODA Cruzada. La identificación de picos altos y bajos proporcionó una comprensión sólida de la situación actual, siendo la matriz FODA clave para un análisis integral de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La implementación de la Matriz FODA Cruzada sinérgicamente integró estos elementos, facilitando la formulación de estrategias sólidas y adaptables para abordar los desafíos.

4.2 Recomendaciones

1. Se sugiere adoptar esta línea de trabajo en investigaciones futuras, ya que la gestión efectiva del capital intelectual tiene un impacto positivo en el rendimiento y la competitividad de las instituciones. Entre los beneficios destacados se encuentran el reconocimiento y valoración de activos (tangibles e intangibles), la toma de decisiones fundamentada, el estímulo a la innovación y creatividad, la retención de talento, el fomento de un crecimiento sostenible, la mejora en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Esta perspectiva no solo fortalece la posición financiera, sino que también construye una cultura organizacional basada en la excelencia y eficiencia, facilitando relaciones sólidas con clientes mediante servicios de alta calidad. La implementación de estas prácticas no solo atiende las demandas actuales, sino que también establece bases para el éxito sostenible en el futuro empresarial.

2. Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre implementar estrategias destinadas a mejorar el capital intelectual, centrandó su atención principalmente en las áreas de capital humano y estructural, las cuales presentan mayores inconvenientes. Abordar de manera proactiva estos desafíos no solo mejorará las operaciones internas, sino que también posicionará a la cooperativa para afrontar los

desafíos futuros y aprovechar oportunidades de crecimiento. La sinergia entre el capital humano, estructural y relacional contribuirá significativamente a la mejora general del capital intelectual de la cooperativa.

3. Se sugiere a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda. revisar y aplicar las medidas correctivas sugeridas, de acuerdo con las estrategias proporcionadas por la matriz FODA cruzada. El documento propone estrategias para mantener una gestión adecuada del capital intelectual, traducándose en una empresa competitiva, innovadora, productiva y sostenible. Se destaca la importancia de una evaluación continua, la identificación temprana de áreas de mejora y la implementación ágil de las medidas correctivas para adaptarse a cambios en el entorno empresarial. El compromiso de los directivos en la aplicación de estas estrategias optimizará la gestión del capital intelectual, fortaleciendo la posición competitiva, fomentando la innovación, aumentando la productividad y asegurando la sostenibilidad a largo plazo.

Bibliografía

- Andrade Vargas, H. F., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., y Torres Palacios, M. M. (2020). Knowledge management and intellectual capital in product development - financial services. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 345. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.902>
- Arañó Nuviola, K., Columbié Macias, Y., Puchades Izaguirre, Y., Rojas Martínez, O., Y Cabrera Chacón, I. (2022). EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA ESTACIÓN TERRITORIAL DE INVESTIGACIONES DE LA CAÑA DE AZÚCAR “ORIENTE SUR”. *Revista Centro Azúcar*, 49(3), 24–36. Recuperado a partir de http://centrozucar.uclv.edu.cu/index.php/centro_azucar/article/view/711
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Barrios del Ángel, A. X., Reyna Castillo, M. Á., y Bucio Gutiérrez, D. (2022). Activos intangibles y la competitividad sostenible en las empresas familiares. *Revista de Ciencias Sociales*, 94-109.
- Benítez Chiriboga, Jimena Elizabeth, Ortega Pesantez, Zoila Mónica, Quizhpe Salazar, Talía del Rocío, y Samaniego Valle, Gina Thalía. (2021). Retos de las cooperativas de ahorro y crédito del ecuador en el escenario de post pandemia covid – 19, *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, Issn 2550-682x, Vol. 6, N°. 11, 2021, Pags. 590-605. Retrieved 2023, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=8219373>.
- Caisaguano Pujos, D., Sandoval Sánchez, J., y Vizquete-Muñoz, J. (2022). La gestión organizacional y la competitividad empresarial en microempresas de Tungurahua en post pandemia. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5–1), 106–118. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1306>
- Campoverde Campoverde, J. A., Romero Galarza, C. A., y Borenstein, D. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: Aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Contaduría y Administración*, 64(1), 87. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1449>

- Coello-Paute, D. A., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., y Álvarez-Gavilanes, J. E. (2020). Capital intelectual como herramienta de gestión del conocimiento en cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 194. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.895>
- Cuello-Cojitambo, J. D., Erazo-Álvarez, J. C., y Narváez-Zurita, C. I. (2020). Visión sistémica de la gestión del conocimiento en el sector financiero cooperativo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 607. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.707>
- Dante, G. P., y Cuní, C. T. (2023). Evolución de los estudios académicos sobre gestión del conocimiento y su efecto en organizaciones cubanas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 34.
- Delgado Verde, M., Martín de-Castro, G., Navas López, J. E., & Cruz González, J. (2011). Capital social, capital relacional e innovación tecnológica. Una aplicación al sector manufacturero español de alta y media-alta tecnología. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(4), 207–221. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.04.001>
- Del Ángel, A. X. B., Castillo, M. Á. R., y Gutiérrez, D. B. (2022). Activos intangibles y la competitividad sostenible en las empresas familiares. *Revista de ciencias sociales*, (3), 94-109.
- Díaz Díaz, A. A., y Toscano Moctezuma, J. A. (2022). El capital humano y la productividad de las empresas. *Revista Torreón Universitario*, 11(30), 123–130. <https://doi.org/10.5377/rtu.v11i30.13427>
- Gallego Giraldo, C., y Naranjo Herrera, C. G. (2020). El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. *Entramado*, 16(2), 70–89. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.6544>
- Gómez Romo, M. del C. (2022). capital intelectual en el rendimiento financiero del sector carrocero del Ecuador. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(2). <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n2.2022.3>
- GUAMAN, J. (2022). Análisis comparativo de las cinco cooperativas de ahorro y crédito más grandes del Ecuador, entre 2019 y 2021, aplicando el método CAMEL. *Espacios*, 88–107. <https://doi.org/10.48082/espacios-a22v43n11p07>

- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Ibarra Cisneros, M. A., Vela Reyna, J. B., y Ríos Nequis, E. I. (2020). Capital intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación Administrativa*, 49–2. <https://doi.org/10.35426/IAv49n126.06>
- Llerena Gómez, J. M., Mayorga Díaz, M. P., López Jara, A. A., y López Paredes, M. A. (2020). Los activos intangibles y la ventaja competitiva sustentable en las Pymes ecuatorianas. *Visionario Digital*, 4(3), 62–80. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1236>
- Luque González, A., y Peñaherrera Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, e73870. <https://doi.org/10.5209/reve.73870>
- Moncayo Sánchez, Y. P; Vallejo Sánchez, D.P; Gavilanes Sagñay, M.A; Camacho Gaibor, V. P. (2023) La gestión del conocimiento y las TICs como herramientas del marketing digital en la administración de empresas. *Bibliotecas. Anales de Investigación*;19(2), 1-12
- Ordóñez Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., y Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ortega Ramírez, N. (2023). Diseño de un sistema de gestión del conocimiento para la comprensión y optimización de procesos en la empresa Gladys Teresa Ramírez Rojas.
- Pájaro Rocha, J. (2022). La Gestión del Conocimiento una Herramienta para el Cambio Cultural de las Organizaciones. *Revista científica anfibios*, 5(2), 11-17.
- Pazmiño Santacruz, M. (2023). La capacidad de gestión del conocimiento como elemento influenciador en el crecimiento de la producción y la continuidad de las organizaciones. *Interciencia*, 48(7), 332-341.
- Pedraza Melo, N. A., y De la Gala Velásquez, B. (2022). The mediating role of structural capital in the relationship between human capital and performance in the public

- administrations of Mexico and Peru. *Estudios Gerenciales*, 320–333. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.164.5087>
- Pérez Sisa, F. G., Penna, R. B., y Morales López, D. A. (2021). El sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *REVISTA ERUDITUS*, 2(3), 77–93. <https://doi.org/10.35290/re.v2n3.2021.460>
- Ramón Ochoa, M. D. R., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (2019). Gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual. *Visionario Digital*, 3(2.2), 284–308. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.644>
- Rincón Soto, C. A., Molina Mora, F. R., y González González, P. (2021). El capital intelectual en las organizaciones de economía solidaria. *Tendencias*, 22(2), 309–330. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.178>
- Rosales, R. P. (2023). Gestión del Conocimiento en las Organizaciones. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 497-517.
- Solórzano Gonzáles, S. M. (2020). Capital Intelectual y su Incidencia en las Competencias Laborales de las secretarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Vinces [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <https://bit.ly/46GBMka>
- Santos Rodrigues, H., Figueroa Dorrego, P., y Fernández Jardón, C. (2011). EL CAPITAL ESTRUCTURAL Y LA CAPACIDAD INNOVADORA DE LA EMPRESA. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(3), 69–89. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60121-X](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60121-X)
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., y Bernal-Torres, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 63(2), 17. <https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02>
- Torres-Malca, J. R., Vera-Ponce, V. J., Zuzunaga-Montoya, F. E., Talavera, J. E., y De La Cruz-Vargas, J. A. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices about salt consumption in the peruvian

population. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 273–279.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4768>

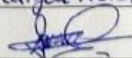
Uribe, D., Mera Maldonado, L. A., y Mendoza Espinoza, R. (2023). La Generación de Capital Humano en los Trabajadores, una Necesidad para la Ventaja Competitiva de las Empresas en el Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 8702–8714. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7584

Anexos

Anexo 1 Validación por Jueces

		01/2/01				2/01/21				S	
Capital Relacional	¿Considera que la institución mantiene relaciones beneficiosas con agentes externos?			X				X		X	—
	¿Cree que la institución colabora con otras instituciones financieras?			X				X		X	—
	¿Considera que la institución comunica de manera efectiva las actividades realizadas o por realizar con los clientes?			X				X		X	—
	¿Cree que la institución tiene la mejor reputación en la ciudad?			X				X		X	—
	¿Considera que los clientes son leales a largo plazo?			X				X		X	—
	¿Cree que la institución tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes?			X				X		X	—
	¿Considera que en la institución se realizan reuniones periódicas con los clientes?			X				X		X	—
	¿Cree que la institución se adapta a los cambios actuales para estar orientada al nuevo mercado y a las necesidades de los clientes?			X				X		X	—

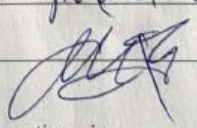
Identificación del Experto - Juez

Recomienda la aplicación:	Si
Validado por:	Ing. César Guercero, PhD.
Profesión:	Ingeniero de Empresas - Abogado
Lugar de trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de la validación:	Ambato, 22/11/2020
E-mail:	ca.guercero@uta.edu.ec
Firma:	

Gracias por la contribución a la validación de este cuestionario

Capital Relacional	¿Considera que la institución mantiene relaciones beneficiosas con agentes externos?	-	-	x	-	x	-	-	x	x	-
	¿Cree que la institución colabora con otras instituciones financieras?			x		x			x	x	-
	¿Considera que la institución comunica de manera efectiva las actividades realizadas o por realizar con los clientes?			x		x			x	x	✓
	¿Cree que la institución tiene la mejor reputación en la ciudad?			x		x		x		x	-
	¿Considera que los clientes son leales a largo plazo?			x		x		x		x	✓
	¿Cree que la institución tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes?			x		x		x		x	-
	¿Considera que en la institución se realizan reuniones periódicas con los clientes?			x		x		x		x	✓
	¿Cree que la institución se adapta a los cambios actuales para estar orientada al nuevo mercado y a las necesidades de los clientes?			x		x		x		x	-


Identificación del Experto – Juez

Recomienda la aplicación:	Si -
Validado por:	Luz Arturo Montenegro O.P.
Profesión:	Ing. Comercial
Lugar de trabajo:	U.T.A.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de la validación:	Subsato 23/11/2023
E-mail:	aj.montenegro@uta.edu.ec
Firma:	

Gracias por la contribución a la validación de este cuestionario

	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	Seguimiento
¿Considera que la institución mantiene relaciones beneficiosas con agentes externos?		✓			✓			✓			✓		
¿Cree que la institución colabora con otras instituciones financieras?			✓			✓			✓			✓	
¿Considera que la institución comunica de manera efectiva las actividades realizadas o por realizar con los clientes?			✓			✓			✓			✓	
¿Cree que la institución tiene la mejor reputación en la ciudad?		✓			✓			✓			✓		
¿Considera que los clientes son leales a largo plazo?			✓			✓			✓			✓	
¿Cree que la institución tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes?			✓			✓			✓			✓	
¿Considera que en la institución se realizan reuniones periódicas con los clientes?			✓			✓			✓			✓	
¿Cree que la institución se adapta a los cambios actuales para estar orientada al nuevo mercado y a las necesidades de los clientes?			✓			✓			✓			✓	

Identificación del Experto – Juez

Recomienda la aplicación:	SI RECOMIENDO
Validado por:	BANILAGO VERDEGOSO
Profesión:	DOCTOR EN ADM. ESTRATEGIA
Lugar de trabajo:	FACULTAD ADMINISTRACION UTA
Cargo que desempeña:	COORDINADOR INVESTIGACION
Lugar y fecha de la validación:	AVILA 21 - 11 - 2023
E-mail:	oswaldoverdego@uta.edu.ec
Firma:	

Gracias por la contribución a la validación de este cuestionario

Anexo 2 Carta Compromiso

Salcedo, 06/10/2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Eco. Gustavo Naranjo en mi calidad de Gerente, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "La gestión del capital intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda." propuesto por el estudiante López Cárdenas Álvaro Maximiliano, portador de la Cédula de Ciudadanía 050363222-6, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Eco. Gustavo Naranjo
0502358427
gustavo.naranjo@9octubre.fin.ec



Anexo 3 Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO

Tema: “La Gestión del Capital Intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda.”

Objetivo: Analizar el capital intelectual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre Ltda.

Instrucciones: Por favor leer detenidamente y seleccionar con una “X” la opción que considere adecuada según su criterio, basándose en las frecuencias que se muestra a continuación, el siguiente cuestionario solo le llevará entre 10 y 15 minutos, cabe recalcar que la información que nos proporciona será utilizada con fines académicos y con estricta confidencialidad.

BLOQUE: INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la institución:

2. Genero:

- Masculino
- Femenino

3. Edad

- 18 a 26
- 25 a 33
- 34 a 42
- 43 a 51
- 52 a 60
- Mas de 65

4. Nivel de Educación

- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- PhD

5. Antigüedad en la Institución:

- 1 a 5
- 6 a 10
- 11 a 15
- Maestría
- Mas de 16

BLOQUE: CAPITAL HUMANO

6. ¿Su conocimiento es adecuado para cumplir con los requisitos de su puesto?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿Está usted dando su máximo esfuerzo en su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Cree que posee experiencia en su área y contribuye de manera valiosa a la institución?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿La institución ofrece programas de capacitación o formación oportunos y de calidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo
10. ¿Cree que colabora con sus compañeros de trabajo para resolver problemas de manera conjunta?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
11. ¿La institución tienen planes laborales establecidos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
12. ¿Administra eficientemente su tiempo en el trabajo para alcanzar metas y objetivos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
13. ¿Cree que posee iniciativa en la resolución de problemas?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
14. ¿Se siente integrado a su equipo de trabajo?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo

- Totalmente de acuerdo
15. ¿Cree que tiene una actitud positiva hacia el aprendizaje?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
16. ¿Cree que toman en cuenta sus opiniones?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
17. ¿Está satisfecho con sus condiciones laborales?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
18. ¿Colabora usted con confianza con los mandos medios y directivos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

BLOQUE: CAPITAL ESTRUCTURAL

19. ¿Cree que el sistema de planificación y control de personal es eficiente?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo

- Totalmente de acuerdo
20. ¿Considera que los manuales y procedimientos determinan con claridad las actividades del personal?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
21. ¿Cree que los sistemas de evaluación del personal son adecuados y fomentan la innovación en la institución?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
22. ¿La cultura organizacional impulsa la productividad y la generación de valor en la institución?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
23. ¿Considera que la institución es eficiente en sus procesos internos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
24. ¿Considera que los procedimientos de la institución son innovadores?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo

- Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
25. ¿Considera adecuada la infraestructura de la institución?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
26. ¿La institución cuenta con excelente conectividad a Internet?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

BLOQUE: CAPITAL RELACIONAL

27. ¿Considera que existen canales de comunicación accesibles entre la alta dirección, mandos medios, personal operativo y clientes?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
28. ¿Considera que la institución mantiene relaciones beneficiosas con agentes externos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Me es indiferente
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
29. ¿Cree que la institución colabora con otras instituciones financieras?
- Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

30. ¿Considera que la institución comunica de manera efectiva las actividades realizadas o por realizar con los clientes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

31. ¿Cree que la institución tiene la mejor reputación en la ciudad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

32. ¿Considera que los clientes son leales a largo plazo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

33. ¿Cree que la institución tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

34. ¿Considera que en la institución se realizan reuniones periódicas con los clientes?

- Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

35. ¿Cree que la institución se adapta a los cambios actuales para estar orientada al nuevo mercado y a las necesidades de los clientes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Me es indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo