

**El activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector
bancario de la provincia de Cotopaxi**

Chillagana Toaquiza, Katya Mishell y Mise Flores, Erika Paola

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad
y Auditoría

Msc. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

01 de septiembre del 2023

Latacunga – Ecuador



CAPITULOS_APROBADOS_28AGOSTO2...

Scan details

Scan time:
August 29th, 2023 at 1:5 UTC

Total Pages:
85

Total Words:
21006

Plagiarism Detection

3%

Types of plagiarism		Words
Identical	2.9%	599
Minor Changes	0%	0
Paraphrased	0%	0
Omitted Words	5.8%	1227

AI Content Detection

N/A

Text coverage

AI text
Human text

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nilda Herrera Avellán".

Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

C.C. 050230147-6

Directora



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: "**El activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi**" fue realizado por las señoritas **Chillagana Toaquiza, Katya Mishell y Mise Flores Erika Paola**, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 29 de agosto del 2023

.....
Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

C. C. 050230147-6



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Responsabilidad de Autoría

Nosotras, **Chillagana Toaquiza, Katya Mishell**, con cédula de ciudadanía n° 055038397-0 y **Mise Flores, Erika Paola** con cédula de ciudadanía n° 050428105-6, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **"El activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi"** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 29 de agosto del 2023

.....
Chillagana Toaquiza, Katya Mishell

C.C.: 055038397-0

.....
Mise Flores Erika Paola

C.C.: 050428105-6



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autorización de Publicación

Nosotras **Chillagana Toaquiza, Katya Mishell** con cédula de ciudadanía n° 055038397-0, **Mise Flores, Erika Paola** con cédula de ciudadanía n° 050428105-6 autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **“El activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 29 de agosto del 2023

.....
Chillagana Toaquiza, Katya Mishell
C.C.: 055038397-0

.....
Mise Flores Erika Paola
C.C.: 050428105-6

Agradecimiento

Primeramente, quiero agradecer a Dios por guiarme en el camino, cuidarme y darme mucha sabiduría en mis metas y objetivos a lo largo de mi vida.

A la prestigiosa Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Latacunga que me abrió las puertas y me brindó sus conocimientos y aprendizajes, que me ha llevado a concluir con éxitos la carrera de Contabilidad y Auditoría, al mismo tiempo quiero agradecer a la directora de carrera Dra. Ana Quispe.

A mi Padre Chillagana Jose quien sobre todas las cosas me dio aliento y su apoyo incondicional para culminar con una meta importante en mi vida, a mi Madre Toaquizza Marcela quien me apoyó para no rendirme, quien estuvo ahí día y noche en desvela junto a mí, a mis hermanas quienes me motivaron a no rendirme y hacerme saber que soy una persona capaz de lograr lo que me proponga y a mi sobrino que con su llegada nos ha hecho feliz que a pesar de su edad siempre me hace saber que soy muy capaz en lo que hago.

A las Señoritas Paez que desde pequeña me brindaron su apoyo y aliento para lograr cumplir mis objetivos en la vida y ser una mujer que pueda sobresalir en la vida con mis propios méritos.

A mi amiga de tesis quien demostró compromiso y perseverancia para culminar con éxito nuestro trabajo y uno de nuestros grandes sueños.

Finalmente quiero agradecer a mi tutora de tesis Ing. Nilda Avellán, que con su gran sabiduría nos ha guiado a lograr culminar este trabajo investigativo con éxito junto con su paciencia y apoyo incondicional que nos brindó mediante esta etapa universitaria.

Katya Chillagana

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L Sede Latacunga, por haberme dado la oportunidad de ser parte de ella, de igual manera a la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, a todos los docentes que hacen parte de la misma agradeciendo por todos los conocimientos impartidos en las aulas demostrando cada día el esfuerzo y la dedicación para formar a una gran profesional con los conocimientos y experiencias compartidos en la vida laboral.

Agradezco principalmente a mis padres José Mise e Isolina Flores, por todo su apoyo incondicional durante estos años, gracias por ser mis pilares primordiales, a mi padre por siempre enseñarme valores de actitud y aptitud, por todos esos consejos valiosos de perseverancia, a mi madre por haberme dado consejos cuando más lo necesitaba, siempre estuvo ahí para animarme y darme ánimos para seguir adelante en mis estudios, sin ellos, no habría podido llegar hasta aquí, gracias por creer en mí siempre.

Agradezco a mis hermanas y hermanos por el apoyo incondicional que me brindaron cada momento con su presencia, respaldo y cariño que me impulsaban para seguir adelante, y creer en mí siempre, a mi hermana Martha que más que ser una hermana ha sido como una segunda madre, brindarme su apoyo y comprensión incondicional, cuidándome cada momento y estando pendiente de todo lo que realizo, a mi hermano William, quien puso en cada momento darme un consejo, y siempre animarme para seguir adelante,

Agradezco a mi amado esposo Juan Carlos Beltrán por haberme brindado su apoyo incondicional en mi vida, sin su ayuda no podría cumplir mis sueños de terminar mi carrera universitaria, a través de sus consejos, de su amor, de su paciencia y respaldo, me ayudó a culminar esta meta. Agradezco a mis queridos hijos Carlos e Ian por ser mis mayores inspiraciones para culminar esta meta tan que anhelaba, en especial a mi hijo Carlos por

haberme tenido tanta paciencia, por brindarme un abrazo en esos momentos malos y con su sonrisa cambiar a momentos únicos de felicidad.

Agradezco especialmente a Katya, mi compañera fiel de universidad, con la que compartí entre malos y buenos momentos, llegando así ser mejores amigas, con su manera de ser alegre, tímida y con su carácter duro, ahora compañera de tesis formando un equipo de trabajo se pudo lograr culminar esta meta con éxito, donde iniciamos uno nuevo comienzo como profesionales.

Finalmente quiero agradecer de todo corazón a mi tutora de tesis a la Ing. Nilda Avellán, por haber tenido paciencia y apoyo sincero e incondicional nos ha guiado en todo desarrollo de la tesis para poder culminar nuestro proyecto con éxitos.

Erika Mise

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios quien siempre estuvo ahí incondicionalmente con su amor.

A mi madre, que constantemente me hace saber que soy una mujer capaz de lograr todo lo que me proponga, que a pesar de las caídas debo salir adelante, a mi padre que a pesar de su carácter siempre está a mi lado en los momentos buenos y malos.

De igual forma dedico este trabajo a mis hermanas Chillagana Cynthia y Chillagana Maria quienes me brindaron su amor incondicional y estuvieron apoyándome en mis decisiones a mi sobrino quien siempre me hace recordar que soy una persona capaz de todo.

Finalmente dedico este trabajo a todas las personas que me brindaron su apoyo sus consejos y aliento a no rendirme.

Katya Chillagana

Dedicatoria

En primera instancia quiero dedicar a Dios por darme salud y vida, para poder culminar con este anhelado sueño.

A mis padres quien me han enseñado a salir adelante a pesar de las diferentes adversidades que puedan presentar en el camino, a mi padre (†) que está en el cielo sé que me cuida y protege desde donde esta y ha guiado mi camino hacia el éxito, el que me enseñó a ser perseverante y a luchar por la vida. Se lo dedico a mi madre quien es un ejemplo de mujer persistente, la que nunca dejó de creer en mí y por siempre estar a mi lado cuidándome con amor.

Lo dedico a mis hermanas y hermanos por ser mis mayores inspiraciones y motivación en este logro académico, a mi hermana Martha por siempre ser como mi amiga y confidente y por ser como mi madre principalmente y por ser siempre estar pendiente de mí y darme ánimos, y a mis hermanos William, Cesar, por ser un ejemplo de perseverancia y ser mi apoyo incondicional, y a mis hermanas Hilda, Mercedes por siempre estar presentes y pendiente en mi camino para culminar esta meta.

Dedico a mi esposo e hijos que tuvieron la mayor paciencia de este mundo cuando más necesitaba estudiar, por ser tan amorosos y comprensibles, y por cada momento que compartíamos eran únicos.

Dedico en especial a mi querida prima Mishel y Dayana por haberme apoyado incondicionalmente cuando más lo necesitaba en el cuidado de mis hijos, quien con paciencia y amor supieron cuidar de mis hijos, y mi auxilio cuando más tiempo me demanda la universidad, sin ellas no sabría qué hacer, fueron mi fortaleza.

Erika Mise

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	1
Reporte de verificación de contenidos	2
Certificación	3
Responsabilidad de autoría	4
Autorización de publicación	5
Agradecimiento	6
Agradecimiento	7
Dedicatoria	9
Dedicatoria	10
Índice de contenidos	11
Índice de tablas	16
Índice de figuras	19
Resumen	22
Abstract	23
Capítulo I: Planteamiento del problema	24
Título del proyecto	24
Antecedentes	24
Planteamiento del problema	25
<i>Macro conceptualización</i>	26
<i>Meso conceptualización</i>	28

	12
<i>Micro conceptualización</i>	28
<i>Árbol de problemas</i>	30
Análisis crítico	31
Prognosis	31
Formulación del Problema	32
Descripción resumida del proyecto.....	32
Justificación e importancia	33
Sistema de Objetivos	34
<i>Objetivo General</i>	34
<i>Objetivos Específicos</i>	34
<i>Actividades</i>	35
Hipótesis.....	36
Variables de Investigación	36
Operacionalización de las variables.....	37
<i>Operacionalización Variable Independiente:</i>	37
<i>Operacionalización Variable Dependiente:</i>	39
Categorías Fundamentales	41
Capítulo II: Marco Teórico.....	42
Antecedes de la investigación	42
Bases teóricas.....	44
Fundamentación legal	44

<i>Contabilidad Financiera</i>	44
<i>Activo Intangible</i>	45
<i>Gestión del conocimiento</i>	47
<i>Capital Intelectual</i>	48
<i>Capital humano</i>	48
<i>Gestión Financiera</i>	50
<i>Indicadores Financieros</i>	51
<i>Tipos de Indicadores Financieros</i>	52
<i>Rentabilidad financiera</i>	55
<i>Creación de Valor</i>	55
<i>Índice de motivación</i>	56
Capítulo III: Metodología	57
Modalidad de la investigación	57
Tipo de investigación	57
<i>Investigación de campo</i>	57
<i>Investigación bibliográfica-documental</i>	58
Diseño de la investigación	59
<i>Diseño de Encuesta</i>	59
Niveles de investigación	60
<i>Nivel Descriptivo</i>	60
<i>Nivel Correlacional</i>	60

	14
Población y muestra	60
<i>Población</i>	<i>60</i>
<i>Muestra.....</i>	<i>62</i>
Técnicas de recopilación de datos	62
<i>Técnicas</i>	<i>62</i>
<i>Instrumentos.....</i>	<i>63</i>
Validez y confiabilidad.....	63
Técnicas de análisis de datos	63
Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados	64
Conclusión del análisis financiero	75
Ejemplos de contabilización de los diferidos	75
Análisis e interpretación de resultados aplicados en las encuestas.....	77
Comprobación de la Hipótesis.....	141
Determinación Estadística	142
<i>Determinación de Grados de Libertad.....</i>	<i>142</i>
<i>Frecuencias Observadas</i>	<i>142</i>
<i>Frecuencias Esperadas.....</i>	<i>143</i>
<i>Calculo de Chi Cuadrado X²</i>	<i>143</i>
<i>Tabla de distribución de Chi Cuadrado</i>	<i>144</i>
<i>Regla de Decisión.....</i>	<i>144</i>
<i>Representación gráfica.....</i>	<i>144</i>

<i>Decisión Estadística</i>	145
Capítulo V: Propuesta	146
Título:	146
Institución Ejecutora	146
Beneficiarios	146
Equipo técnico responsable	146
Antecedentes de la propuesta	146
Justificación de la propuesta	153
Objetivos de la propuesta	154
<i>Objetivo General</i>	154
<i>Objetivo específicos</i>	154
Diseño de la propuesta	155
Guía de explicación	155
<i>Presentación</i>	155
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	167
Conclusiones	167
Recomendaciones	169
Bibliografía	170
Anexos	175

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la Variable Independiente</i>	37
Tabla 2	<i>Operacionalización de la Variable Dependiente</i>	39
Tabla 3	<i>Resumen de la NIC 38</i>	46
Tabla 4	<i>Clasificación del Capital Humano</i>	49
Tabla 5	<i>Tipos de Indicadores Financieros</i>	53
Tabla 6	<i>Población</i>	61
Tabla 7	<i>Produbanco</i>	65
Tabla 8	<i>Pichincha C.A.</i>	66
Tabla 9	<i>Guayaquil</i>	67
Tabla 10	<i>Internacional S.A</i>	68
Tabla 11	<i>Austro</i>	69
Tabla 12	<i>General Rumiñahui S.A.</i>	70
Tabla 13	<i>Solidario</i>	71
Tabla 14	<i>VisionFund</i>	72
Tabla 15	<i>Banecuador B.P.</i>	73
Tabla 16	<i>Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)</i>	74
Tabla 19	<i>Pregunta N°1</i>	78
Tabla 20	<i>Pregunta N°2</i>	78
Tabla 21	<i>Pregunta N°3</i>	81
Tabla 22	<i>Pregunta N°4</i>	82
Tabla 23	<i>Pregunta N°5</i>	83
Tabla 24	<i>Pregunta N°6</i>	83
Tabla 25	<i>Pregunta N°7</i>	85
Tabla 26	<i>Pregunta N°8</i>	86

Tabla 27 <i>Pregunta N°8</i>	87
Tabla 28 <i>Pregunta N°8</i>	88
Tabla 29 <i>Pregunta N°8</i>	89
Tabla 30 <i>Pregunta N°8</i>	90
Tabla 31 <i>Pregunta N°8</i>	92
Tabla 32 <i>Pregunta N°8</i>	93
Tabla 33 <i>Pregunta N°8</i>	94
Tabla 34 <i>Pregunta N°9</i>	95
Tabla 35 <i>Pregunta N°10</i>	97
Tabla 36 <i>Pregunta N°11</i>	99
Tabla 37 <i>Pregunta N°12</i>	100
Tabla 38 <i>Pregunta N°12</i>	102
Tabla 39 <i>Pregunta N°12</i>	103
Tabla 40 <i>Pregunta N°12</i>	104
Tabla 41 <i>Pregunta N°12</i>	106
Tabla 42 <i>Pregunta N°13</i>	107
Tabla 43 <i>Pregunta N°14</i>	109
Tabla 44 <i>Pregunta N°15</i>	110
Tabla 45 <i>Pregunta N°16</i>	111
Tabla 46 <i>Pregunta N°17</i>	113
Tabla 47 <i>Pregunta N°17</i>	113
Tabla 48 <i>Pregunta N°17</i>	115
Tabla 49 <i>Pregunta N°17</i>	116
Tabla 50 <i>Pregunta N°17</i>	117
Tabla 51 <i>Pregunta N°17</i>	119
Tabla 52 <i>Pregunta N°17</i>	120

Tabla 53 <i>Pregunta N°17</i>	121
Tabla 54 <i>Pregunta N°17</i>	123
Tabla 55 <i>Pregunta N°17</i>	124
Tabla 56 <i>Pregunta N°18</i>	126
Tabla 57 <i>Pregunta N°19</i>	128
Tabla 58 <i>Pregunta N°20</i>	129
Tabla 59 <i>Pregunta N°21</i>	130
Tabla 60 <i>Pregunta N°22</i>	132
Tabla 61 <i>Pregunta N°23</i>	133
Tabla 62 <i>Pregunta N°24</i>	135
Tabla 63 <i>Pregunta N°25</i>	136
Tabla 64 <i>Pregunta N°26</i>	137
Tabla 65 <i>Pregunta N°27</i>	139
Tabla 66 <i>Pregunta N°28</i>	141
Tabla 67 <i>Frecuencias Observadas</i>	142
Tabla 68 <i>Frecuencias Esperadas</i>	143
Tabla 69 <i>Chi Cuadrado</i>	143
Tabla 70 <i>Modelos de Medición del Capital Intelectual</i>	148

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Árbol de problemas</i>	30
Figura 2	<i>Variables de Investigación</i>	36
Figura 3	<i>Categorías ordinación de las Variables</i>	41
Figura 4	<i>Estructura de la Gestión Financiera</i>	51
Figura 5	<i>Libro diario del Caso A</i>	76
Figura 6	<i>Libro diario de Gasto Amortización</i>	77
Figura 7	<i>Pregunta N°2</i>	80
Figura 8	<i>Pregunta N°6</i>	84
Figura 9	<i>Pregunta N°8</i>	86
Figura 10	<i>Pregunta N°8</i>	87
Figura 11	<i>Pregunta N°8</i>	88
Figura 12	<i>Pregunta N°8</i>	90
Figura 13	<i>Pregunta N°8</i>	91
Figura 14	<i>Pregunta N°8</i>	92
Figura 15	<i>Pregunta N°8</i>	93
Figura 16	<i>Pregunta N°8</i>	94
Figura 17	<i>Pregunta N°9</i>	96
Figura 18	<i>Pregunta N°10</i>	98
Figura 19	<i>Pregunta N°11</i>	99
Figura 20	<i>Pregunta N°12</i>	101
Figura 21	<i>Pregunta N°12</i>	102
Figura 22	<i>Pregunta N°12</i>	104
Figura 23	<i>Pregunta N°12</i>	105
Figura 24	<i>Pregunta N°12</i>	106

Figura 25 <i>Pregunta N°13</i>	108
Figura 26 <i>Pregunta N°16</i>	112
Figura 27 <i>Pregunta N°17</i>	114
Figura 28 <i>Pregunta N°17</i>	115
Figura 29 <i>Pregunta N°17</i>	117
Figura 30 <i>Pregunta N°17</i>	118
Figura 31 <i>Pregunta N°17</i>	119
Figura 32 <i>Pregunta N°17</i>	121
Figura 33 <i>Pregunta N°17</i>	122
Figura 34 <i>Pregunta N°17</i>	124
Figura 35 <i>Pregunta N°17</i>	125
Figura 36 <i>Pregunta N°18</i>	127
Figura 37 <i>Pregunta N°19</i>	128
Figura 38 <i>Pregunta N°21</i>	131
Figura 39 <i>Pregunta N°22</i>	132
Figura 40 <i>Pregunta N°23</i>	134
Figura 41 <i>Pregunta N°25</i>	136
Figura 42 <i>Pregunta N°26</i>	138
Figura 43 <i>Pregunta N°27</i>	140
Figura 44 <i>Tabla de distribución de Chi Cuadrado</i>	144
Figura 45 <i>Representación Chi Cuadrado</i>	144
Figura 46 <i>Portada</i>	156
Figura 47 <i>Datos Informativos</i>	157
Figura 48 <i>Objetivos de la empresa</i>	158
Figura 49 <i>Perfil</i>	159
Figura 50 <i>Indicadores de Capital Humano Conocimientos</i>	160

Figura 51 <i>Indicadores de Capital Humano Habilidades</i>	161
Figura 52 <i>Indicador de Capital Humano Experiencias/Habilidades</i>	162
Figura 53 <i>Resumen</i>	163
Figura 54 <i>Generar Reporte</i>	163
Figura 55 <i>Formato de impresión</i>	164
Figura 56 <i>Informe Final</i>	165
Figura 57 <i>Libro Diario Activo Intangible Capital humano</i>	166

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi. En referencia, al marco teórico, conceptual y legal referente a las variables de estudio, fue recopilada mediante fuentes como tesis, artículos científicos, libros entre otros sobre información a Nivel Mundial como también Latinoamericano y de Ecuador sobre el activo intangible capital humano, su importancia y la creación de valor dentro de las instituciones financieras. De tal forma, con la investigación se determinó la principal problemática que presenta el sector bancario de la provincia de Cotopaxi relacionado con el área de Talento Humano la dificultad para identificar los activos intangibles capital humano. La metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo que ayudó a comprobar las hipótesis propuestas del presente trabajo, de igual manera se aplicó una investigación documental-bibliográfica y de campo; este último permitió la obtención de información confiable de manera directa del sector bancario, se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Se plantearon las hipótesis tanto nula como la alternativa, para la respectiva comprobación se realizó mediante el cálculo del Chi cuadrado como resultado se ha aceptado la hipótesis alternativa. De igual manera se realizó un modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano llamado "MELEKP" que puede ser adaptado a las necesidades no solo del sector de estudio sino de otros sectores de la economía nacional junto con una guía de usuario, el mismo permite medir el valor agregado que aporta este intangible.

Palabras clave: Activo intangible, capital humano, creación de valor.

Abstract

The objective of this investigation was to analyze the intangible asset human capital and its relationship with the creation of value in the banking sector in the province of Cotopaxi. In reference, to the theoretical, conceptual and legal framework referring to the study variables, it was compiled through sources such as theses, scientific articles, books among others on information at a World Level as well as Latin American and Ecuador on the intangible asset human capital, its importance and value creation within financial institutions. In this way, with the investigation, the main problem presented by the banking sector of the province of Cotopaxi related to the Human Talent area was determined, the difficulty to identify intangible assets human capital. The methodology applied was a quantitative approach that helped to verify the hypotheses proposed in this work, in the same way a documentary-bibliographical and field research was applied; the latter allowed obtaining reliable information directly from the banking sector, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. Both the null and the alternative hypotheses were raised, for the respective verification it was carried out by calculating the Chi square as a result, the alternative hypothesis has been accepted. In the same way, a report model for the valuation of the intangible asset human capital called "MELEKP" was made, which can be adapted to the needs not only of the study sector but of other sectors of the national economy together with a user guide, the same allows to measure the added value that this intangible contributes.

Key Words: Intangible asset, human capital, Value creation

Capítulo I

Planteamiento del problema

Título del proyecto

El activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Antecedentes

El problema de la medición y valoración de los activos intangibles, así como su presentación ante los usuarios internos como externos de una organización, en la actualidad presenta ciertas discrepancias entre los reportes de la contabilidad tradicional; sin embargo, se ha intentado reportar estos intangibles de manera voluntaria por parte de las empresas en reportes complementarios, como los reportes de sustentabilidad, informes de gestión o en los propios informes de capital intelectual al no existir una normalización.

Los estados financieros hasta la actualidad no brindan información o en algunos casos lo realizan vagamente respecto de los recursos intelectuales que poseen las organizaciones, uno de los activos más importantes y de gran valor, surgiendo cierta discrepancia entre los valores reflejados por la contabilidad y los que son percibidos en el mercado. (García, 2021, p. 304)

De acuerdo con Coello gran parte del capital intelectual está compuesto por capital humano, donde se define las funciones de habilidades y destrezas. El capital humano está definido por los funcionarios que son los pilares esenciales en una organización, la gestión de este capital representa a los empleados que están bien capacitados las cuales deben retener e innovar cada aporte y conocimientos para mejorar a la organización.

El capital humano está en la mente de las personas y se encuentra guiada por una cultura organizacional y adecuada, por lo tanto el éxito de una organización está direccionada por el capital intelectual de sus integrantes, este tipo de capital es la riqueza del mundo actual y a la vez la fortaleza de las organizaciones en un futuro, en la actualidad los bienes más valiosos de las organizaciones con éxito son sus empleados, es así que las grandes organizaciones han visto necesario capacitar a quienes ya están capacitados, por cuanto estos son la línea directa con los clientes proveedores y otros, debido a que un empleado capacitado tomara decisiones adecuadas frente a problemas que no necesitan apoyo para ser resuelta, llevando a cabo varias tareas de manera fácil y oportuna. (Erazo-Álvarez & Narváez-Zurita, 2020, como se citó en Álvarez et al., 2020, p. 205)

En síntesis, las investigaciones anteriormente mencionadas, han contribuido al antecedente, donde se puede decir que los autores concuerdan con lo referente al capital humano, y han permitido relacionar la variable de activo intangible y el capital humano, por ende, los autores coinciden que este capital es considerado la riqueza del mundo actual. El capital intelectual representa al activo intangible fundamental como el generador del capital humano en las organizaciones.

Planteamiento del problema

Dificultad para identificar los activos intangibles capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi

Macro conceptualización

Actualmente se presentan problemas que ameritan estudio e investigación como son “Falta de herramientas técnicas y su uso limitado para medir resultados que permitan conocer el valor de los activos psicosociales que generan valor en la organización” (Cuesta Santos & Valencia Rodríguez, 2014, como se citó en Montané-Marsal & Cuesta-Santos, 2020, p. 4).

Como se menciona en lo anterior, en la actualidad existen vacíos que merecen ser investigados como es la falta de herramientas técnicas y su limitado uso para medir el valor que poseen los activos psicosociales en una organización.

La aplicación de los Sistemas Integrados de Gestión del Capital Humano que se desarrollan no han podido calcular los costos laborales; la falta de reconocimiento de la existencia de activos intangibles impide el análisis de eficiencia que contiene variables tales como: índice de motivación, índice de liderazgo, tiempo de formación, % de retención de trabajadores y % de rotación, índice de clima laboral, % de personas dedicadas a I+D, índices de satisfacción, grado de alineación con la cultura de la organización (%), y comunicación, entre otros. Este análisis sugiere que los activos inmateriales no se utilizan para predecir el desarrollo futuro de la organización. (Stewart, T., 1998, como se citó en Montané-Marsal & Cuesta-Santos, 2020, p. 4)

Por otra parte, la implementación de este sistema integrado de gestión del desarrollo del capital humano no han logrado calcular los costos laborables por la falta de reconocer la existencia de activos intangibles dificulta la investigación de eficiencia que incluye variables como, índice de liderazgo, tiempo de formación, % de retención de trabajadores y % de rotación, índice de clima laboral, % de personas dedicadas a I+D, índices de satisfacción, grado de alineación con la cultura de la organización (%), y comunicación, entre varios. Esta investigación sugiere que los activos intangibles no se utilizan para anunciar un desarrollo futuro en una organización.

Cabe destacar que en la medición del capital humano se presentan los mayores vacíos, ya que es difícil estandarizar la forma de determinar o medir este activo intangible; mientras que los capitales estructural y relacional se pueden medir con menos dificultad (Pérez Ortega & Tangarife Martínez, 2013, p. 151).

De igual modo, la medición del capital humano representan las mayores falencias, debido a que es difícil estandarizar la forma en la que se mide este activo intangible, mientras que el capital estructural y relacional se puede medir con menor dificultad, en lo que sigue, surgen distintas formas de medición del capital humano que probablemente no es posible un modelo general para las diferentes organizaciones, donde cada organización define su propio modelo el cual debe ser compatible con las estrategias.

Sin embargo, se encuentran situaciones como al señalar que la NIC 38 deja fuera de los estados contables los procesos de investigación y restringe con una serie de condiciones de desarrollo los activos intangibles que se obtienen de esos procesos. Asimismo, menciona que “las marcas de fábrica, nombres de publicaciones, cartera de clientes y partidas semejantes en sustancia que se hayan generado internamente, no deben ser reconocidas como activos intangibles” (Pucich, M., Monzón, E.C. y Sosisky, L., 2001, como se citó en Pérez Ortega & Tangarife Martínez, 2013, p. 151).

Por consecuencia a lo anterior la NIC 38 excluye los procesos de investigación de la contabilidad y limita los activos intangibles de estos procesos a las condiciones de desarrollo, las cuales recalca que las marcas registradas, los nombres de publicaciones, las carteras de clientes y elementos similares creados internamente no deben relacionarse como activos intangibles.

Meso conceptualización

En México, las empresas del sector industrial requieren impulsar la creación de valor añadido intelectual en función de sus propias capacidades, las cuales residen en su capital intelectual, y el coeficiente de valor añadido intelectual (VAIC™) es una herramienta que coadyuva al logro de este objetivo, que junto con sus componentes inciden e impactan positivamente en factores claves como lo son la rentabilidad financiera y la capitalización de mercado, y en el nivel del valor de las acciones.

(Villegas Gonzáles et al., 2017, como se citó en Vélez Hidalgo, 2021, p. 6)

Por consiguiente, Vélez menciona que las organizaciones de la industria en el país de México, menciona que debe darse mas importancia a la creación de valor agregando al capital intelectual de las funciones de cada capacidad del personal ya que es una herramienta que logra los objetivos planteados sobre la rentabilidad y el valor añadido de las acciones de una organización

En base a una investigación realizada del tema el capital intelectual en el ámbito Latinoamericano “señala la mayoría de las empresas de Latinoamérica no tienen mecanismos formales para gestionar el conocimiento ya que esta se realiza de manera informal” (Daza-Escorcia et al., 2010, como se citó en Vélez Hidalgo, 2021, p. 6). Por tanto, al analizar sobre el capital intelectual algunas de las organizaciones latinoamericanas carecen de mecanismos formales de gestión del conocimiento debido a que se lo realiza de manera informal.

Micro conceptualización

El proceso contable tradicional no reconoce ciertos elementos que integran el concepto de capital intelectual, pese al importante rol que éstos ejercen en la generación de valor en las empresas, ya sean estas de servicios, industriales o comerciales.

Varios autores coinciden en determinar, como el principal limitante para la aceptación y ejecución de una valoración y sobre todo el reconocimiento del capital intelectual como activo intangible, al intransigente criterio de los profesionales de la disciplina contable, sobre todo de aquellos con más experiencia, que sustentan su conocimiento en el principios básicos y se resisten a nuevas alternativas de activos intangibles que también generan valor a las organizaciones, incluso en mayor cuantía que aquellos tradicionales activos tangibles que integran los estados financieros. (Peñaloza López, 2020, p. 224)

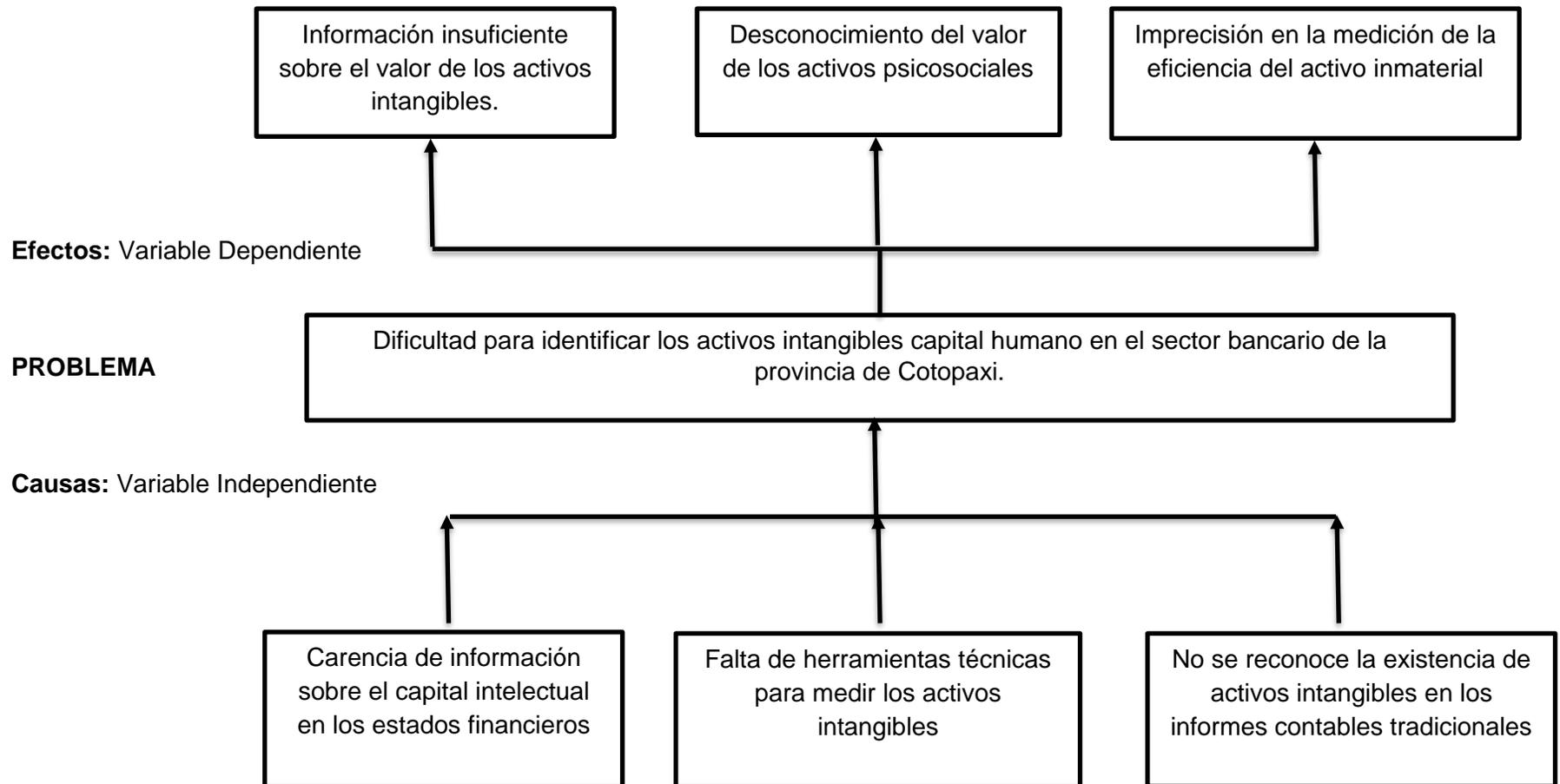
En otras palabras el principal límite para aceptar y hacer valuaciones especialmente para reconocer el capital intelectual como un activo intangible, es el criterio inmutable de los profesionales de la contabilidad, especialmente de los mas experimentados las cuales se oponen a nuevas opciones a los activos intangibles que crean valor para las organizaciones.

Por otra parte, los estados financieros de algunas entidades “no presentan información sobre su capital intelectual, es por esto que los directivos y accionistas no poseen conocimiento suficiente del valor de los activos intangibles, especialmente del capital intelectual de sus organizaciones; sin embargo, existen varios métodos de medición del capital intelectual” (Vélez Hidalgo, 2021, p. 9). Es decir, que ya se han utilizado en varios países del mundo, sin embargo, no se han implementado en el Ecuador, por lo que si falta una medición la cual no posee información sobre la generación de su valor agregado.

Árbol de problemas

Figura 1

Árbol de problemas



Análisis crítico

El problema principal que se presenta en la investigación es dificultad para identificar los activos intangibles capital humano en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi determinando así por diferentes factores como las causas y efectos que se mencionaran a continuación:

Carencia de información sobre el capital intelectual en los estados financieros, se puede presenciar al no cumplir con los requisitos establecidos para el reconocimiento contable, las cuales provocan de esta manera una información insuficiente sobre el valor de los activos intangibles.

Falta de herramientas técnicas para medir los activos intangibles se da debido a que no existe un consenso sobre la forma más adecuada de realizar dicha medición las cuales provoca un desconocimiento del valor de los activos psicosociales.

No se reconoce la existencia de activos intangibles en los informes contables tradicionales ya que no se toma en cuenta los costos laborales lo cual provoca la falta de medición del activo inmaterial.

Prognosis

En relación al análisis del problema planteado se puede mencionar que a causa de la dificultad para identificar los activos intangibles capital humano en el sector bancario, se generará que estas instituciones no podrán saber con exactitud cuáles son los activos intangibles que poseen; así también cómo aportan los intangibles a la creación de valor financiero a las mismas.

Además, debido al problema identificado, se puede determinar las diferentes carencias existentes al momento de identificar el activo intangible capital humano por la falta de información en los estados financieros, lo cual provoca que las entidades bancarias no tengan control en dichos activos.

Formulación del Problema

¿De qué manera el activo intangible capital humano se relaciona con la creación de valor del sector bancario?

Descripción resumida del proyecto

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad analizar el activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi, principalmente las entidades bancarias deben reconocer todo acerca de los activos intangibles que posee para poder hacer el uso adecuado en un futuro.

El proyecto se desarrollará de acuerdo a la siguiente estructura determinada:

Capítulo I, Planteamiento del problema de la investigación en donde se estudia los diferentes niveles como es macro, relacionado a nivel mundial, a nivel meso que está relacionado a Latinoamérica y a nivel micro que está relacionado a nivel del país Ecuador, para su contexto se tomará como fuentes de consulta de trabajos previos de investigación, referente al capital intelectual y al capital humano, a través del cual se delimita el tiempo, se presenta un árbol de problemas que forma una relación de causa y efecto, que es la base para describir un análisis crítico, a su vez se redactará la prognosis con un punto de vista a futuro referente a el problema planteado, por consiguiente se desenvolverá la justificación e importancia del proyecto y los objetivos que se planteó con el fin de cumplirlos en absoluto.

Capítulo II: Marco Teórico se presentan los antecedentes respectivos con el tema de investigación, a su vez se explica el análisis de justificación teórica referido al trabajo.

Capítulo III: Metodología, mediante un análisis se estipulo que el enfoque de estudio es cuantitativo, el tipo de estudio descriptivo y las técnicas de recolección de datos de información se realizara encuestas las cuales estarán dirigidas a los sectores bancarios de la provincia de Cotopaxi, con respecto al tipo de investigación se realizara una investigación de campo debido a que se realizara de manera presencial las encuetas a los bancos para la recolección de información necesaria y para la investigación bibliográfica-documental se tomara información de otros autores para obtener información necesaria.

Capitulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados, se detalla el análisis estadístico de las encuestas aplicadas a los bancos, que se presentan mediante tablas y gráficos para una mejor comprensión junto con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del trabajo de campo.

Capítulo V: Propuesta planteada por el grupo investigador, trata sobre el diseño de modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano, el mismo que será acompañado por una guía de usuario, que pueda ser adaptado a las necesidades no solo del sector de estudio sino de otros sectores de la economía nacional a medir el valor añadido del activo intangible capital humano.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones, para finalizar se definirá las conclusiones a las que se llegó en la investigación elaborada sobre analizar el activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi junto con sus respectivas recomendaciones obtenidas en el transcurso del trabajo.

Justificación e importancia

En el presente trabajo se analiza la importancia de la identificación y medición los activos intangibles de que dispone una organización, así como la gestión de los mismos que permiten generar valor para las empresas.

Las contribuciones de esta investigación a nivel social aportan a todo el sector bancario para el nivel metodológico es una nueva forma de presentación a través de un modelo informe que será desarrollado considerando aspectos importantes del intangible capital humano como son conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias en cuanto a nivel teórico el objetivo es dejar un análisis que ayude a explicar o a entender la forma de identificar los diferentes activos intangibles, por otro lado el nivel práctico servirá como herramienta de apoyo para estudiantes y profesionales que deseen conocer todo acerca de los activos intangibles en el sector financiero.

Sistema de Objetivos

Objetivo General

Analizar el activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico, conceptual y legal referente a las variables de estudio mediante la recopilación de fuentes de información con la finalidad de fundamentar el proyecto de investigación.
- Identificar qué activos intangibles de capital humano presentan en sus balances las instituciones del sector bancario de la Provincia de Cotopaxi.
- Evaluar por medio de la aplicación de métodos de recolección de datos, la relación entre los activos intangibles de capital humano y la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

- Proponer un modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano que pueda ser adaptado a las necesidades no solo del sector de estudio sino de otros sectores de la economía nacional.

Actividades

- Revisar diferentes bases de datos y repositorios bibliográficos en la búsqueda de fuentes científicas que respalden las variables de estudio.
- Recopilar información científica suficiente para desarrollar el presente proyecto a través de un arqueo bibliográfico.
- Analizar en Información emitida por la Superintendencia de Bancos e Investigaciones previas sobre los activos intangibles de capital humano.
- Determinar qué activos intangibles de capital humano reconocen en su información contable las instituciones del sector bancario de la Provincia de Cotopaxi. a través de la aplicación de un instrumento de investigación.
- Aplicar un instrumento de investigación a la población de estudio que permita la recopilación de información pertinente al tema de estudio
- Comprobar la hipótesis de investigación para Identificar la relación del activo intangible capital humano con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.
- Desarrollar mediante una herramienta informática el modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano.
- Elaborar una guía de usuario que permita la utilización correcta del modelo desarrollado de informe de valorización del activo intangible capital humano.

Hipótesis

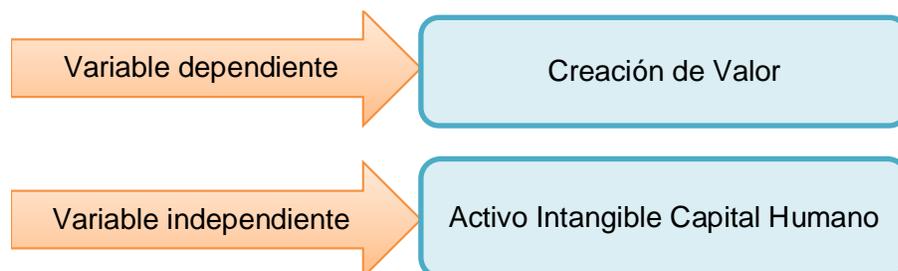
Hipótesis alternativa (H1): el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Hipótesis nula (H0): el activo intangible capital humano no tiene relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Variables de Investigación

Figura 2

Variables de Investigación



Operacionalización de las variables

Operacionalización Variable Independiente:

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas instrumentos
Activo Intangible Capital Humano Refleja el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia acumulada tanto para la gestión como en la industria, como también la educación, la motivación, la creatividad de los empleados.	Empleados	Índice de rotación de personal	¿Cómo evalúa el compromiso que se fomenta hacia los empleados?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Conocimiento	Número de Capacitación y desarrollo	¿Conoce usted la productividad de cada colaborador?	
	Motivación	Índice	¿Cuál es el índice de motivación en la institución?	
	Destrezas	Retención de talento	¿Cuál importantes es el tiempo que lleva un empleado?	

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas instrumentos
	Experiencia	Tiempos de vacantes no cubiertas	¿Considera usted que la preparación y experiencia del personal es un punto clave dentro de la institución?	
	Educación	Estatus Social	¿Cuántas horas de capacitación en Investigación y Desarrollo reciben sus colaboradores en el año?	
		Mejoramiento		
		Lugar confiable	¿Realiza alguna medición de mejoramiento en la educación de sus empleados? ¿Cómo se determina un lugar confiable de trabajo?	

Nota. Tomado de García, (2021)

Operacionalización Variable Dependiente:**Tabla 2***Operacionalización de la Variable Dependiente*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas instrumentos
<p>Creación de Valor</p> <p>La creación de valor en una empresa o la rentabilidad económica creada, supone medir la creación de fondos o inversión, el nivel de recursos necesarios para obtener esos flujos monetarios y el riesgo asociado a esas decisiones de futuro.</p>	<p>Flujos monetarios</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Valor de Ingresos-Egresos</p> <p>Solvencia</p> <p>Beneficio por unidad de activo</p> <p>Beneficio por unidad de patrimonio</p>	<p>¿Considera usted que la participación del activo intangible capital humano dentro de la institución financiera permite obtención de utilidades?</p> <p>¿Considera usted que el capital humano es el responsable del manejo adecuado y la fluctuación del rendimiento financiero dentro de la institución?</p> <p>Utilidad neta/Total de Activos</p> <p>*100</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

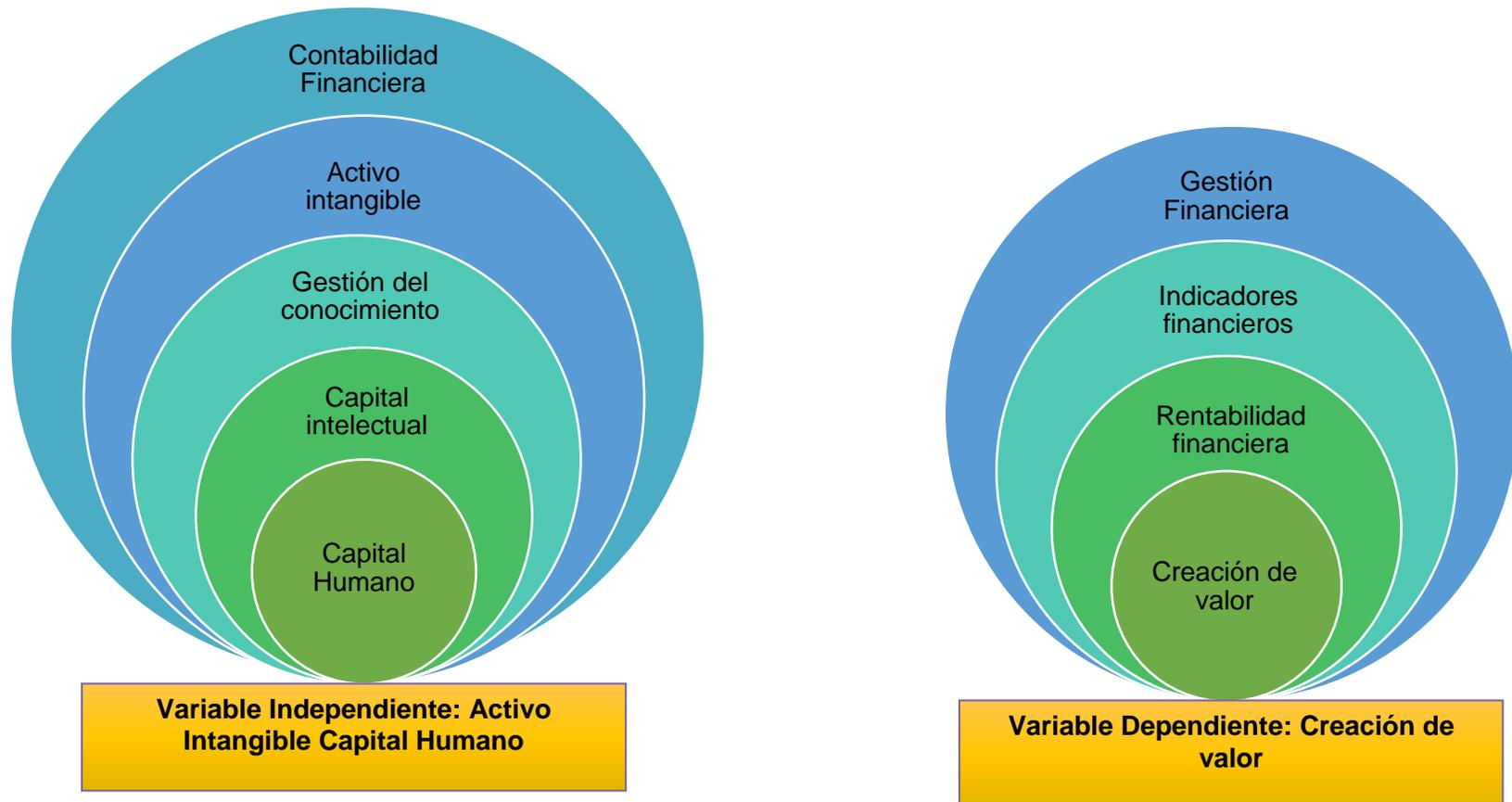
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas instrumentos
	Riesgo en toma de decisiones	Cuestionario de control para la calificación de riesgo y confianza	Utilidad neta/capital contable *100 ¿Los colaboradores de la institución pueden aportar con información oportuna que permite a la toma de decisiones que tengan creación de valor?	

Nota. Tomado de Falcón (2017), como se citó en Gómez-Bayona et al. (2020)

Categorías Fundamentales

Figura 3

Categorías ordinación de las Variables



Capítulo II

Marco Teórico

Antecedes de la investigación

Alulema Chicaiza (2023), realizó una investigación titulada “El capital intelectual y rendimiento financiero en el sector bancario privado del Ecuador”, para optar al Título de Ingeniero Financiero, otorgado por la Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo general determinar el impacto que tiene el CI en la Rentabilidad del sector bancario privado del Ecuador durante 2017 – 2021. La investigación adoptó la metodología propuesta por el autor Ante Pulic en su artículo VAIC™: Una herramienta de Contabilidad para la gestión de círculos integrados, como el Coeficiente de Valor Añadido Intelectual (VAIC) y cada uno de sus componentes, además se extrajo los ratios de la Rentabilidad como el Rentabilidad sobre activos (ROA) y Rentabilidad del Patrimonio (ROE), con la población del Sector Bancario Privado del Ecuador, en el periodo 2017 al 2021, utilizaron una muestra de 13 bancos, la técnica que empleó para la recolección de la información fue de los estados financieros de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, para la validez se empleó el estadístico Coeficiente de Pearson y la Regresión lineal. Entre las conclusiones se destaca que: En consecuencia, de esta investigación el banco Pichincha ocupa el primer lugar en el Ranking Financiero (Rk) de Activos Totales del sector bancario, pero, sin embargo, sus índices Coeficiente del Valor Añadido Intelectual (VAIC), Coeficiente de Eficiencia del Capital Humano (HCE), Coeficiente de Eficiencia del Capital Estructural (SCE) y Coeficiente de Eficiencia del Capital Empleado (CEE) en ningún escenario supero el valor de la Media, por otro lado, BP de Guayaquil fue el único banco grande que destacó de todos. De igual forma el indicador Coeficiente del Valor Añadido Intelectual (VAIC) posee relación entre las variables Coeficiente de Eficiencia del Capital Humano (HCE) y Coeficiente de Eficiencia del Capital Estructural (SCE).

Encontraron que existen 2 correlaciones muy significativas fuerte Capital Humano 0.986** y Capital Estructural 0.908**, mientras que la variable del capital empleado tiene una correlación moderada, no significativa. Por lo tanto, los bancos aprovechan de manera eficiente sus recursos para invertir en la capacitación de su personal y con ello obtener un efecto positivo en la generación de valor y gestión de procesos.

D. A. Andrade Gordón (2023), realizó una investigación titulada “El valor del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero de las entidades del sector financiero del primer piso, ubicadas en la ciudad de Quito, año 2020. (durante pandemia covid-19)”, para optar el Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la universidad Politécnica Salesiana sede El Giron, tuvo como objetivo general comprender el valor del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero de las entidades del sector financiero del primer piso, ubicadas en la ciudad de Quito, año 2020. (durante pandemia covid-19). La investigación adoptó la modalidad a través de distintos métodos propuestos y a su vez con información tomada del internet en lo que respecta al año 2020 y todo ello relacionado con el capital intelectual.

A partir del análisis precedente y las respuestas de las encuestas que realizaron, se concluye que el impacto del capital intelectual en el rendimiento financiero centrado en las entidades del primer piso en el año 2020 no se ha visto gravemente afectado, los mismos día a día se mantienen en constante preparación y desempeño de sus actividades dentro de las mismas lo cual demuestra la fortaleza e importancia que un capital intelectual sólido propicia a la entidad.

Bases teóricas

Fundamentación legal

Contabilidad Financiera

La contabilidad financiera está formada por una serie de elementos tales como: políticas para el registro, principios de contabilidad, pautas de presentación, etcétera. Se le dice como contabilidad financiera pues “expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como determinados acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos para la toma de decisiones”. Este tipo de contabilidad es útil para los usuarios externos de la organización como inversionistas, acreedores, accionistas, entidades financieras y organismos reguladores. (Cfr. Guajardo Cantú, 2008, como se citó en Gherzi, 2018, p. 39)

Conforme a lo anterior la contabilidad financiera consta de varios elementos, como las políticas de riesgo, principios contables, las pautas de presentación, etc. De acuerdo a Herz Gherzi señala que esta contabilidad se expresa en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones que realiza una entidad, y ciertos hechos económicos que la afectan, con la toma de decisiones. Esta contabilidad es útil para los usuarios externos de alguna organización tales como inversionistas acreedores, accionistas, entidades financieras y autoridades reguladoras.

Así mismo, “la contabilidad financiera es la que todo el mundo conoce y cuyo producto son los estados contables” (Espinosa, 2022, p. 5). En definitiva, ayuda a la toma de decisiones dentro de una institución ya que esta contabilidad tiene acceso a los datos que entran y salen dentro de la empresa, como también sistemas de información.

Activo Intangible

A medida que la economía y el desarrollo empresarial va evolucionando, la gestión de recursos y el buen desempeño empresarial ha dado un giro notable, porque en la actualidad una empresa no solamente se valora por sus activos tangibles o valores registrados en los libros contables o el uso de métodos tradicionales de evaluación y gestión financiera. Las empresas en la actualidad son generadoras no solamente de riqueza física como son los activos tangibles, sino desde hace muchos años atrás las empresas son generadoras de conocimiento, por lo que es de vital importancia que las mismas sepan cómo medirlo y convertirlos en valor, además que deberán enfocarse más en los activos intangibles que en los activos tangibles. (Alulema Chicaiza, 2023, p. 33)

Dicho anteriormente el activo intangible es reconocer y valorar lo esencial para comprender el verdadero valor en las instituciones financieras en la economía actual, por ende, están centrados en la gestión y el desarrollo de los activos intangibles donde pueden obtener ventajas competitivas sostenibles y de igual manera adaptarse a mejorar los cambios en el entorno de las instituciones financieras.

“(...) los activos intangibles son activos que se identifican y que tienen un carácter no monetario, además que no poseen una substancia física” (Fernández, 2014, como se citó en Peñaloza López, 2020, p. 39).

Con respecto a lo anterior, el autor Peñaloza señala que un activo intangible no es de naturaleza física lo cual no se puede tocar.

Así mismo, la definición de la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Boards) IASB, creada en su Norma Internacional de Contabilidad (NIC 38) menciona que “un activo intangible es un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física” (*Activos Intangibles*, 2018).

A continuación, en la tabla 3 se presenta un cuadro resumen sobre de la NIC 38:

Tabla 3

Resumen de la NIC 38

Activo intangible	Definición
Identificabilidad	La definición de un activo intangible requiere que éste sea identificable para poderlo distinguir de la plusvalía. Los beneficios económicos futuros pueden proceder de sinergias entre los activos identificables adquiridos o de activos que, individualmente, no cumplen las condiciones para su reconocimiento en los estados financieros considerando que el activo identificable es separado.
Control	El control se determina como activo que tiene como poder de beneficios económicos futuros, donde la entidad debe poseer personal capacitado de manera que pueda identificar posibilidades de mejorar su nivel de competencia mediante la mejora de su formación especializada, lo que producirá beneficios económicos en el futuro.
Beneficios económicos futuros	<p>Proceden de los activos intangibles como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos de las actividades ordinarias. • Ventas de productos o servicios. • Ahorros de costo. • Diferentes rendimientos. <p>Teniendo en cuenta que son derivados de uso de activo de las entidades.</p>

Nota. Tomado de Activos Intangibles, (2018)

Gestión del conocimiento

Los activos de conocimiento, considerados activos intangibles, no se reflejan en los estados contables y financieros, pero sí contribuyen a la creación de valor en la empresa y le otorgan una importancia estratégica en el desarrollo de las ventajas competitivas sostenibles. En consecuencia, se ha establecido la necesidad de que las empresas midan y gestionen estos activos, lo que les ha permitido sustentar las acciones y generar valor a largo plazo. (Vaz, 2019, como se citó en Gómez-Bayona et al., 2020, p. 170)

De modo que el activo intangible reconoce la importancia del conocimiento y la propiedad intelectual donde menciona que es esencial para la gestión en las instituciones financieras efectiva en la economía actual, hoy en día las instituciones financieras adoptan un enfoque global que se manifieste tanto los activos tangibles como los activos intangibles están mejor posicionadas para crear valor sostenible.

La gestión del conocimiento en una organización, como la creación, transferencia, evaluación, disponibilidad y puesta en práctica del conocimiento. Además, retoman varias definiciones en las que se relaciona la gestión del conocimiento con la creación de valor para la compañía conducentes al logro de un negocio. (Contreras y Díaz, 2014, como se citó en Reina & Nájar, 2018, p. 177)

De acuerdo a lo mencionado por Benavides y Pedraza definen que la gestión del conocimiento dentro de las instituciones tiene como crear valor para la misma por ende con esta creación llegar al éxito empresarial.

Capital Intelectual

De igual modo, se lo reconoce como “un conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos” (Erazo-Álvarez & Narváez-Zurita, 2020, p. 438).

Como se afirmó arriba, es un conjunto de actividades que permiten compartir conocimientos de las personas que trabajan en las entidades, para así llevar un buen manejo laboral.

De este modo, el capital intelectual, en una de sus acepciones más usadas y la que se adopta en esta investigación, es empleado para hacer referencia a aquellos intangibles que pueden considerarse activos ocultos, en virtud de que no aparecen en los estados financieros de las empresas, incluyendo elementos de diversa índole que pueden agruparse en una serie de categorías o dimensiones, siendo las correspondientes a capital humano, estructural y relacional, las que identifican la mayor parte de los autores. (Ficco, 2020, p. 15)

En consecuencia, la mayoría de los conceptos se refiere aquellos activos intangibles que pueden ser considerados activos ocultos ya que no aparecen en los estados financieros de las entidades, incluyendo diversos elementos que pueden dividirse series de categorías como capital humano, estructural y relacional, las cuales gran parte de los autores así lo identifican.

Capital humano

Capital Humano: son los conocimientos de los individuos, destrezas y experiencias obtenidas frente a sus competidores y que le han permitido desarrollarse de manera adecuada en un lugar de trabajo, los conocimientos obtenidos su capacidad de hacer frente a diferentes problemas que se dan a diario en una organización pero que deben ser resueltos de manera oportuna y correcta.

Ayudando así a seguir procesos establecidos por las diferentes áreas de trabajo, una destreza adecuada y acompañada de experiencia permiten mezclar el conocimiento con la tecnología y mejorar de forma permanente. (Álvarez et al., 2020, p. 201)

Teniendo en cuenta a Álvarez describe de manera acertada el concepto de capital humano como al conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias y competencias que poseen los empleados de las instituciones financieras que contribuyen al desempeño laboral. El capital humano manifiesta que es fundamental para las instituciones para innovar, adaptarse a constantes cambios.

Seguidamente, en la figura 4 se presenta un cuadro resumen de lo mencionado anteriormente:

Tabla 4

Clasificación del Capital Humano

	Presente		Futuro
	Conocimiento automático	Conocimiento Consiente	Capacidades automáticas y conscientes de AI
No defendible	Motivación Actitudes Lealtad Relaciones sociales Liderazgo	Habilidades Aptitudes Experiencia Y conocimientos Trabajo en grupo Polivalencia	Mejora de actitudes Capacidades de Aprendizaje Mejora de competencia
Defendible		Formación: titulación	Formación: futura interna y externa

Nota. Tomado de Navarro & Martínez (2017)

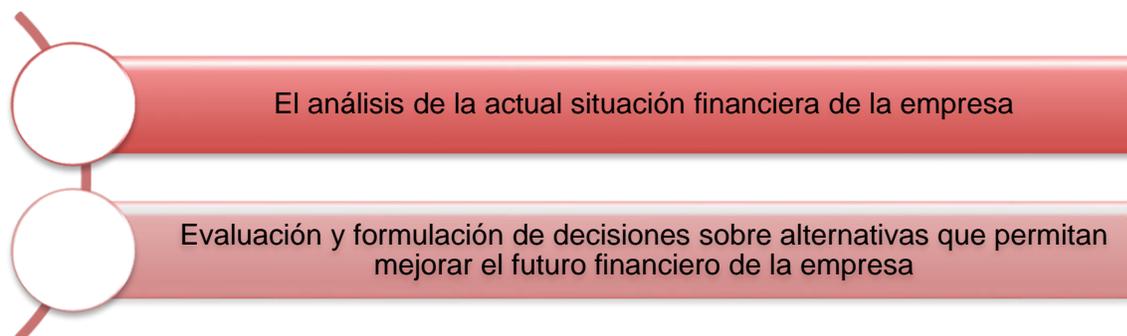
Por otro lado, se define como una amalgama de cualidades productivas que el talento humano alcanza a través de la generación del conocimiento y que es el resultado de la inversión en los sistemas de educación y capacitación, así como también en las experiencias que se adquieren en la vida cotidiana. (Chacón, 2020, como se citó en Alulema Chicaiza, 2023, p. 47)

En conclusión, el personal que conlleve experiencias, conocimientos y capacidades tienden a tener un mejor salario y un valor importante a la hora de crear valor en la empresa.

Gestión Financiera

La gestión financiera involucra la administración de los recursos que posee la empresa, cuya responsabilidad se asigna a una persona conocida como gestor o contralor, el cual es el encargado de administrar financieramente la empresa, llevando un control adecuado de los ingresos y los egresos que concurre en la organización, teniendo como contraparte la maximización de los recursos económicos de la misma. (Cibrán, Prado, Crespo, & Huarte, 2013; Soto G., Ramon G., Sarmiento Ch., & Mite, 2017, como se citó en Fajardo Ortiz & Soto González, 2018, p. 45)

Así mismo, la gestión financiera nos menciona que posee un papel fundamental dentro de las instituciones, teniendo en cuenta la administración del recurso de la misma, donde la responsabilidad recae en la persona encargada de la administración financiera controlando el manejo correcto de los ingresos-egresos, por ende, se manifiestan parámetros de estructura definidos como se presenta en la figura 5:

Figura 4*Estructura de la Gestión Financiera*

Nota. Tomado de Fajardo Ortiz & Soto González, (2018)

Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son herramientas gerenciales que permiten evidenciar la información obtenida de los saldos contables, cuyo uso correcto permite la toma de decisiones. Un indicador de gestión representa la expresión cuantitativa del comportamiento del desempeño de un proceso, cuya dimensión al compararse con un nivel de referencia, puede demostrar evidencias de desviación sobre las que se toman acciones preventivas o correctivas de acuerdo al caso. (Párraga Franco et al., 2021, p. 3)

Conforme a lo anterior los indicadores financieros ayudan a evaluar la eficiencia de la empresa con diferentes herramientas y técnicas, para obtener los resultados esperados en los estados financieros, entendiéndose que a medida que se dan los resultados se logran establecer las fortalezas y las debilidades para una toma de decisiones futuras para la empresa.

Los indicadores financieros expresan una relación matemática comprensible, clara y directa entre dos magnitudes. Su importancia radica en que permite obtener información, condición o situación de los componentes individuales de los estados financieros que a simple observación no son detectados o entendidos. (Briseño, 2006, como se citó en Garcés Cajas, 2019, pp. 14–15)

Los indicadores financieros para las instituciones permiten evaluar el rendimiento de los resultados contables que se obtienen al finalizar cada periodo, por lo tanto, se determina la situación financiera que se encuentra la empresa para identificar las obligaciones. A continuación, se presentará un breve resumen de los tipos de indicadores financieros que existe.

Tipos de Indicadores Financieros

Acorde a la Superintendencia de Compañías constan varios tipos de indicadores que se aplican en diferentes ámbitos empresariales como se presenta en la tabla No 5

Tabla 5

Tipos de Indicadores Financieros

Indicadores	Concepto	Fórmula
Liquidez	Permiten medir la capacidad que una empresa tiene para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ $\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$
Solvencia	Determinar los riesgos que pueden contraer dichos acreedores, así como también determinar si es conveniente o no el endeudamiento incurrido por la empresa.	$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ $\text{Endeudamiento patrimonial} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$ $\text{Endeudamiento del activo fijo} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo Neto}}$ $\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$ $\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{UAI}}{\text{Patrimonio}} / \frac{\text{UAI}}{\text{Activos totales}}$
Gestión	Mide la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos.	$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ $\text{Rotación de Activo Fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$ $\text{Rotación de Ventas} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$ $\text{Período Medio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$ $\text{Período Medio de Pago} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por pagar} * 365}{\text{Compras}}$

Indicadores	Concepto	Fórmula
		$\text{Impacto Gastos Administración y Ventas} = \frac{\text{Gastos Administrativos y de Venta}}{\text{Ventas}}$
		$\text{Impacto de la Carga Financiera} = \frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas}}$
Rentabilidad	Mide la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos de esta manera, convertir las ventas en utilidades	$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$
		$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas}}$
		$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$
		$\text{Rentabilidad Neta de Ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
		$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$
		$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} * \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} * \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} * \frac{\text{UN}}{\text{UAI}}$

Nota. Adaptado de Superintendencia de Compañía, (2011)

Rentabilidad financiera

De acuerdo con varios autores señalan que la rentabilidad financiera “es cuando las empresas están capacitadas para poder obtener utilidades derivadas de alguna inversión de los accionistas, que incluyen utilidades no distribuidas de las cuales se han reservado” (Alulema Chicaiza, 2023, p. 48).

Es decir, es una medida que relacionan las utilidades (margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada y con fondo aportados por cada socio.

“La rentabilidad de la inversión toma las cuentas de la utilidad neta y el patrimonio, para determinar cuánto porcentaje del patrimonio se vio reflejado en la utilidad generada en un periodo contable” (Fernández, 2018, como se citó en Vergel Sierra & Joya Neira, 2020, p. 23).

En definitiva, la rentabilidad de inversión tiene consideraciones para la cuenta de utilidad neta y patrimonio lo cual se determina por dicho porcentaje, teniendo en cuenta que dicho porcentaje está generado en la utilidad que se obtiene al finalizar cada período.

Creación de Valor

La creación de valor en la actualidad pretende dar respuesta a un mercado competitivo y en constante cambio derivado de la globalización, tecnología, información y otros. Por ello, se llega a definir la creación de valor como la métrica para medir la rentabilidad de una empresa en términos de rentabilidad y ganancia para los accionistas. Lo que provoca que la gerencia se rija a una gestión corporativa. (Mosquera & Cabezas, 2021, como se citó en Aguirre et al., 2022, p. 26)

De acuerdo al contexto anterior, la creación de valor se entiende por algo innovador que se da en la actualidad y que nos sirve para un futuro entendiéndose que cada vez existen cambios, por ende, ayuda a medir la rentabilidad de una organización de los accionistas y las ganancias.

Índice de motivación

(...) las empresas pueden darse cuenta de los índices de motivación de su capital humano. En esta herramienta pueden preguntarse varios aspectos como satisfacción, clima laboral, compromiso, seguridad, entre otros. Con los resultados se puede tener una visión más clara de los aspectos que deben modificarse y optimizarse para el correcto desempeño de los colaboradores. (Verdesoto Plaza, 2021, p. 12)

Según Verdesoto menciona que el índice de motivación los cuales se puede medir varios aspectos para así acreditar a los empleados con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por las organizaciones y alcanzar buen estatus en ellas.

Capítulo III

Metodología

Modalidad de la investigación

Para el análisis del presente trabajo se aplica la modalidad de investigación cuantitativa, de esta manera se accederá a datos de forma numérica las cuales permitirán comprobar las hipótesis planteadas en el desarrollo de esta investigación.

Con respecto a la investigación cuantitativa mencionan que “sirve para recopilar información confiable y válida, para probar hipótesis de trabajo, es necesariamente estructurada, planificada y obedece a un conjunto de pautas para su preparación, su aplicación, y análisis e interpretación de los datos e informaciones recogidas” (Ñaupas Paitán et al., 2018, p. 295)

Tipo de investigación

Investigación de campo

En relación a los tipos de investigación se utilizará la investigación de campo, lo cual nos ayudará a la recolección de información con respecto al problema y objetivos de esta investigación, dado que esta busca información confiable ya que se aplica directamente a la población de estudio, en el caso de esta investigación se aplicará en las instituciones bancarias.

Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente. (Peñaloza López, 2020, p. 94)

La técnica de investigación de campo se utiliza regularmente extrayendo información de la población de estudio a través de herramientas como encuestas, entrevistas, estudios de casos, prácticas de campo entre otras. Estas herramientas no se utilizan por separado ya que normalmente conlleva a combinarse con la investigación bibliográfica.

Investigación de campo “se realiza en el lugar donde ocurre el fenómeno o hecho. Por ejemplo, cuando se trata de describir la situación en contextos educativos, se realiza la observación en el aula donde se da” (Barrantes, 2010, como se citó en Campos Flores, 2021, p. 2) .

Por consiguiente, la investigación planteada se enfoca en obtener información directa de los activos intangibles capital humano en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi, en las áreas de talento humano como contable.

Investigación bibliográfica-documental

Respecto a la investigación bibliográfica documental permite analizar todas aquellas fuentes de información que se pueden encontrar con acceso directo a fuentes científicas como libros, artículos, revistas entre otras las cuales ayudan a obtener respuestas sobre un problema.

La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio.

Este tipo de investigación también puede ser encontrada como investigación bibliográfica, que se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información. Su objetivo principal es dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas. (Guerrero Dávila, 2015 y Barraza, 2018, como se citó en Reyes-Ruiz & Carmona Alvarado, 2020, p. 1)

Efectivamente, se realizará una investigación confiable para el respectivo cumplimiento de los objetivos propuestos con información verídica de fuentes bibliográficas seguras como son revistas, libros, leyes, entre otros. Por otro lado, las informaciones documentales de tesis anteriores sobre los activos intangibles en instituciones financieras deben ser comprendidas antes de utilizarlas, ya que en la actualidad se puede encontrar cambios o a su vez información nueva.

Diseño de la investigación

Diseño de Encuesta

Por un lado, el diseño de encuesta se define como:

Es la interrogación general sobre un gran conjunto de aspectos actuales, pasados o futuros, con el objetivo de describir tanto variables de manera aislada como relaciones entre variables de una población a partir de una muestra con la mayor representatividad posible. En estos diseños los procedimientos de muestreo adquieren una especial importancia, así como los instrumentos empleados para recoger información (el cuestionario y la entrevista). (Gómez, 1990 y Martínez Arias 1995, como se citó en Portell & Vives, 2019, p. 33)

La encuesta de esta investigación está dirigida al sector Bancario de la Provincia de Cotopaxi en las áreas de Talento Humano y Contabilidad. Las preguntas se formularon con el propósito de respaldar los objetivos e hipótesis planteadas del presente trabajo.

Niveles de investigación

Nivel Descriptivo

Teniendo en cuenta que el nivel descriptivo de investigación considera principalmente la información de la población de este trabajo de investigación con el objeto de analizar el activo intangible capital humano y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi. No obstante, el nivel descriptivo se lo define como “se efectúa cuando se describen los componentes principales del objeto de estudio. Se describen frecuencias y promedios, y se estiman parámetros con intervalos de confianza” (Ávila et al., 2019, pp. 119–120)

Nivel Correlacional

Del mismo modo, el nivel correlacional favorece a la evaluación que tienen dos o más variables que se plantea en las hipótesis planteadas. Es decir “se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependiente una de la otra” (Ñaupas Paitán et al., 2018, p. 368).

Población y muestra

Población

Para la población de esta investigación se ha considerado al sector bancario de la provincia de Cotopaxi. Para analizar la población se debe considerar que población:

“Es un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí” (Arias, 2012, como se citó en Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021, p. 113).

Existe la población finita que es cuando se conoce la cantidad de sujetos que integran la población y la población infinita que es cuando no se tiene el dato exacto acerca de la cantidad de sujetos de la población, o también se denomina población infinita cuando existen más de cien mil sujetos que conforman la población. (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021, p. 113)

La población de esta investigación se consideraron los siguientes Bancos de acuerdo con (Asobanca, 2022), lo cual se presenta en la tabla 6:

Tabla 6

Población

Bancos	Sucursales	Dirección sucursales Latacunga
BANCOS PRIVADOS		
PICHINCHA C.A.	Latacunga, Pujilí, Salcedo, Saquisilí, La Maná, Pangua, Sigchos.	Av. Amazonas, 398M+GQ5, C. Quito
PRODUBANCO	Latacunga	C.C. Maltería Plaza Av. Eloy Alfaro entre Calle Gatazo y Av. Marco Aurelio Subía
GUAYAQUIL	Salcedo, Latacunga, Latacunga	General Maldonado, Fco. Sánchez De Orellana 720 Y Avenida Eloy Alfaro, Entre Gatazo Y Avenida Marco Subía C.C. La Maltería L. 48
INTERNACIONAL S.A.	Latacunga	Quijano y Ordoñez N 4-151 y Gral. Maldonado Esq.
AUSTRO	Latacunga, Pujilí	Quito 17-19 y Guayaquil

Bancos	Sucursales	Dirección sucursales Latacunga
GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	Latacunga	Calle Quito 16 158 y Guayaquil A 20 metros de la iglesia de Santo Domingo, Latacunga 050102
SOLIDARIO	Latacunga, Salcedo	Calle Juan Abel Echeverría s/n entre Quito y Belisario Quevedo.
VISIÓN FUND	Latacunga, La Mana, Salcedo	Gral. Maldonado 4361 y B. Quevedo.
BANCOS PÚBLICOS		
BANECUADOR B.P.	Latacunga, La Mana, Zumbahua	C. Gral. Maldonado
Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)	Latacunga	Calle Tarqui 443 y Quito

Nota. Adaptado de *Asobanca*, (2022)

Muestra

La muestra no se calculó debido a que la población es pequeña haciendo referencia a los 10 Bancos que operan en la provincia de Cotopaxi

Técnicas de recopilación de datos

Técnicas

Encuesta. “(...) método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos” (Feria Avila et al., 2020, p. 72).

En cuanto a la técnica de recopilación de datos se aplicará la encuesta obteniendo resultados cuantitativos de forma directa del sector financiero de la provincia de Cotopaxi. respecto a la técnica de recopilación de datos se desarrollará la encuesta ya que esta suministrará resultados cuantitativos de manera directa del sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Instrumentos

Cuestionario. “Es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder” (Arias Gonzáles, 2020, p. 21).

De la misma manera, se aplicará como instrumento el cuestionario del **Anexo 1** ya que esta sustentará los objetivos junto con la comprobación de las hipótesis planteadas.

Validez y confiabilidad

Con respecto a la validación y confiabilidad de esta investigación se realizará con tres expertos, los cuales laboran como docentes del departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio CEAC de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Latacunga. Ver **Anexo 2**

Técnicas de análisis de datos

En cuanto a la técnica de análisis de datos se desarrollará en una herramienta informática para saber los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios. Véase en el **Anexo 5**.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados

En cumplimiento del objetivo específico número dos que menciona: Identificar qué activos intangibles de capital humano presentan en sus balances las instituciones del sector bancario de la Provincia de Cotopaxi; a continuación, se expone los resultados del análisis en función de los estados financieros que presentan los bancos objeto de estudio en la provincia de Cotopaxi ante el organismo de control la Superintendencia de Bancos. Ver **Anexo 3**

Es así que, se cuenta con el estado de situación financiera de los bancos a diciembre 2022 en los cuales se pudo identificar que todos cumplen con un mismo formato de presentación y que en cuanto la parte de intangibles se identifica dentro del grupo de cuentas otros activos y su subgrupo gastos diferidos que se definen como:

Gastos diferidos: son los activos intangibles representados por bienes o derechos que permitan reducir costos de operación, mejorar la calidad o aceptación de un producto, usar, disfrutar o explotar un bien, por un periodo limitado, inferior a la duración de la actividad del contribuyente. También se consideran gastos diferidos los activos intangibles que permitan la explotación de bienes del dominio público o la prestación de un servicio público concesionado. (Rojas Castillo, 2018, p. 25)

A continuación, se realizó un análisis de las cuentas de Diferidos considerando a la cuenta contable Estudios ya que está se relaciona con la variable independiente de este proyecto de investigación, que hace referencia a las capacitaciones, destrezas, habilidades, experiencias entre otras del personal de las instituciones financieras.

Tabla 7*Produbanco*

BANCO PRODUBANCO			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	6.994.791.535,63	100%
19	Otros Activos	210.767.332,86	3,01%
1905	Gastos Diferidos	48.662.024,91	23,09%
190505	Gastos de constitución y organización	1.987,20	0,00%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	40.777.904,53	19,35%
190525	Gastos de adecuación	30.802.732,94	14,61%
190530	Plusvalía mercantil	17.251.540,60	8,19%
190590	Otros Activos	291.302,99	0,14%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	40.463.443,35	-19,20%

Análisis

Con relación a la Tabla N°7 se presenta información del Banco Produbanco donde los otros activos representan el 3,01% del total de los Activos. Dentro de los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 23,09% de los otros activos.

Siendo los gastos diferidos como se definió anteriormente aquellos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios sería la que tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Produbanco estudios refleja un saldo de \$0.

Tabla 8*Pichincha C.A.*

BANCO PICHINCHA			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	15.465.476.956,98	100%
19	Otros Activos	892.630.285,89	5,77%
1905	Gastos Diferidos	29.129.560,02	3,26%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,00%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	50.267.341,14	5,63%
190520	Programas de computación	5.921.772,95	0,66%
190525	Gastos de adecuación	4.798.445,03	0,54%
190530	Plusvalía mercantil	1.484.499,38	0,17%
190590	Otros	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	33.342.498,48	-3,74%

Análisis

Haciendo referencia a la Tabla N°8 muestra los resultados del Banco Pichincha se puede identificar que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 5,77%. Dentro de los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 3,26% de los otros activos.

Con respecto a los gastos diferidos como se conceptualizó anteriormente son activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Pichincha la cuenta estudios refleja un saldo de \$50.267.341,14 con un porcentaje de 5,63% de otros activos.

Tabla 9*Guayaquil*

BANCO GUAYAQUIL				
Año 2022				
Código	Cuenta	Saldo	%	
1	ACTIVOS	6.887.220.251,30	100%	
19	Otros Activos	191.623.559,37	2,78%	
1905	Gastos Diferidos	13.944.523,33	7,28%	
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,00%	
190510	Gastos de Instalación	3.181.835,46	1,66%	
190515	Estudios	0,00	0,00%	
190520	Programas de computación	7.355.915,74	3,84%	
190525	Gastos de adecuación	13.521.996,86	7,06%	
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%	
190590	Otros	6.063.176,45	3,16%	
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	16.178.401,18	-8,44%	

Análisis

Analizando la Tabla N°9 de los resultados del Banco Guayaquil se determina que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 2,78%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 7,28% de los otros activos.

Partiendo del concepto de gastos diferidos el cual nos indica que son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Guayaquil la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 10*Internacional S.A*

BANCO INTERNACIONAL			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	4.605.376.906,54	100,00%
19	Otros Activos	104.275.520,50	2,26%
1905	Gastos Diferidos	25.562.997,30	24,51%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,00%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	25.528.850,08	24,48%
190525	Gastos de adecuación	4.128.318,02	3,96%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%
190590	Otros	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	4.094.170,80	-3,93%

Análisis

Al establecer un análisis de la Tabla N°10 del Banco Internacional se identifica que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 2,26%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 24,51% de los otros activos.

En lo que respecta los gastos diferidos se define que son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Internacional la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 11*Austro*

BANCO AUSTRO			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	244.325.401,16	100%
19	Otros Activos	171.936.890,75	70,37%
1905	Gastos Diferidos	8.816.464,20	5,13%
190505	Gastos de constitución y organización	78.709,88	0,05%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	6.010.121,98	3,50%
190525	Gastos de adecuación	7.839.173,56	4,56%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%
190590	Otros	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	5.111.541,22	-2,97%

Análisis

Al analizar la Tabla N°11 del Banco Austro se identificó en dichos resultados, que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 70,37%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 5,13% de los otros activos.

Partiendo de la definición de los gastos diferidos son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Austro la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 12*General Rumiñahui S.A.*

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	1.125.069.152,94	100,00%
19	Otros Activos	28.025.232,17	2,49%
1905	Gastos Diferidos	5.383.368,10	19,21%
190505	Gastos de constitución y organización	0	0,00%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	9.507.417,48	33,92%
190525	Gastos de adecuación	1.893.386,13	6,76%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%
190590	Otros	1.550.397,84	5,53%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	7.567.833,35	-27,00%

Análisis

Conforme a la Tabla N°12 del Banco General Rumiñahui se determina que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 2,49%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 19,21% de los otros activos.

En cuanto a la definición de los gastos diferidos son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Rumiñahui la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 13

Solidario

BANCO SOLIDARIO			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	942.542.470,43	100%
19	Otros Activos	25.280.486,44	2,68%
1905	Gastos Diferidos	3.193.989,77	12,63%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,00%
190510	Gastos de Instalación	5.355.724,31	21,19%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	2.083.346,38	8,24%
190525	Gastos de adecuación	11.545.968,94	45,67%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%
190590	Otros	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	15.791.049,86	-62,46%

Análisis

Con respecto a la Tabla N°13 del Banco Solidario se identificó que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 2,68%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 12,63% de los otros activos.

En base a la definición anterior los gastos diferidos son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco Solidario la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 14*VisionFund*

BANCO VISIONFUND			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	115.715.876,23	100%
19	Otros Activos	1.512.592,41	1,31%
1905	Gastos Diferidos	488.632,88	32,30%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,00%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	177.930,21	11,76%
190525	Gastos de adecuación	637.558,31	42,15%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%
190590	Otros	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	326.855,64	-21,61%

Análisis

En cuanto a la Tabla N°14 del Banco VISIONFUND los resultados muestran que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 1,31%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 32,30% de los otros activos.

De acuerdo con la definición anterior los gastos diferidos son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco VISIONFUND la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 15*Banecuador B.P.*

BANECUADOR			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	1.917.372.217,07	100%
19	Otros Activos	6.697.048,29	0,35%
1905	Gastos Diferidos	650.590,76	9,71%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,00%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,00%
190515	Estudios	0,00	0,00%
190520	Programas de computación	709.555,19	10,60%
190525	Gastos de adecuación	0,00	0,00%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,00%
190590	Otros	0,00	0,00%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	58.964,43	-0,88%

Análisis

Referente a la Tabla N°15 del BANECUADOR se analizó dichos resultados, donde del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 0,35%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 9,71% de los otros activos.

De acuerdo con la definición anterior los gastos diferidos son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas la 190515 Estudios tiene relación con dicha variable. Para el caso del banco BANECUADOR la cuenta estudios muestra un saldo de \$0.

Tabla 16*Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)*

BANCO BIESS			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	40.130.018,22	100%
14	Otros Activos	499.339,37	1,24%
1404	Gastos diferidos	17.627,38	3,53%
140405	Programas de Computación	13.141.076,10	2631,69%
140499	(Amortización acumulada gastos diferidos)	13.123.448,72	-2628,16%
1490	Otros	0,00	0,00%
149005	Impuesto al valor agregado IVA	0,00	0,00%
149090	Varias	0,00	0,00%
1499	Provisiones	1,01	0,00%

Análisis

Mediante el análisis de la Tabla N°16 del Banco BIESS se identificó en dichos resultados, que del 100% de los Activos Totales los otros activos representan el 1,24%. Entre los otros activos se puede destacar los gastos diferidos los mismos que representan un 3,53% de los otros activos.

De acuerdo con la definición anterior los gastos diferidos son aquellos activos intangibles contabilizados dentro de la institución en relación a la variable independiente activo intangible capital humano, de todo el grupo de cuentas no se identifica cuenta alguna que tenga relación a la variable de estudio.

Conclusión del análisis financiero

Con los resultados obtenidos de la cuenta contable con código 190515 Estudios; de los 10 bancos analizados se concluye que 7 bancos privados y los 2 públicos controlados por la Superintendencia de Bancos no posee una inversión en base al activo intangible Estudios registrando un valor de \$0.00 dólares en esta cuenta contable.

Dando a conocer que de los 8 bancos privados únicamente el Banco Pichincha tiene gran importancia en llevar un control de valor en la cuenta Estudio de \$50.267.341,14 con un porcentaje de 5,63% de otros activos; lo que refleja que esta Institución financiera busca una inversión útil para las capacitaciones del personal teniendo en cuenta que se relaciona con la variable de estudio por lo que hace mención a las capacidades, habilidades, destrezas entre otras, que generalmente se orientan para el área de cajeros que manejan las transacciones de retiro, pago y depósito de dinero.

Considerando que es fundamental para la institución financiera no solo por la atención en primera línea que brindan a los clientes internos como externos sino porque se transforma en la semilla con la que la organización cuenta para cubrir futuras necesidades de talento, teniendo en cuenta que cada capacitación realizada es para el crecimiento profesional que conlleva a una gran compensación futura.

Ejemplos de contabilización de los diferidos

En este apartado se presentará con ejemplos el proceso para contabilizar los gastos diferidos identificados en el análisis financiero realizado anteriormente que tienen relación con una de las dimensiones del intangible capital humano como es la cuenta contable Estudios:

Caso A. El Banco ABC Sociedad Anónima contrata a la empresa XYZ Contribuyente Especial dedicada a servicios de capacitaciones para Ejecutivos de Servicios Transaccionales al 31 de diciembre del 2022 con un valor de \$50.267.341,14 incluido el impuesto al valor agregado con una amortización de 5 años, según número de contrato C001-978. El pago se realizó con un 50% en transferencia bancaria y 50% a crédito.

Figura 5

Libro diario del Caso A

BANCO ABC LIBRO DIARIO					
Fecha	Código	Cuenta	Parcial	Debe	Haber
31/12/2022		<u>1</u>			
	1905 Gasto Diferidos			\$44.881.554,59	
	190515 Estudios		\$44.881.554,59		
	1990 Otros			\$5.385.786,55	
	199005 Impuesto al valor agregado-IVA		\$5.385.786,55		
	1103 Bancos y otras instituciones financieras				\$22.889.592,84
	110310 Bancos e instituciones financieras locales		\$22.889.592,84		
	2506 Proveedores				\$22.889.592,84
	250601 Proveedores locales		\$22.889.592,84		
	250405 Retenciones fiscales				\$4.488.155,46
	25040501 Retención en la fuente del Impuesto a la Renta por pagar		\$4.488.155,46		
	Para registrar el pago de las capacitaciones para Ejecutivos de Servicios Transaccionales a la empresa XYZ, por 5 años se cancela el 50% con transferencia N°2706 banco pichincha y el 50% a nota de crédito N°. 004- 003 - 123456789				
	SUMA			\$50.267.341,14	\$50.267.341,14

A continuación, como se puede visualizar en la figura No. 06 se presenta un ejemplo del asiento contable para la amortización del primer año del gasto diferido Estudios:

Figura 6*Libro diario de Gasto Amortización*

BANCO ABC LIBRO DIARIO					
Fecha	Código	Cuenta	Parcial	Debe	Habe
31-12-2022		<u>1</u>			
	4506	Amortizaciones		\$8.976.310,92	
	450620	Amortización de Estudio	\$8.976.310,92		
	1905	Gastos Diferido			\$8.976.310,92
		Amortización acumulada	\$8.976.310,92		
	190599	gastos diferidos			
		Para registrar la amortización acumulada			

Análisis e interpretación de resultados aplicados en las encuestas

A continuación, en este apartado se detalla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los respectivos cuestionarios aplicados a las entidades financieras de la provincia de Cotopaxi, los cuales dos bancos no contestaron los cuestionarios debido que a poseen una política dentro de cada institución donde no les permite dar información a personas externas y un banco realizo un trámite a la matriz de Quito teniendo como respuesta que la información está en proceso de auditoría. Ver en el **Anexo 4**

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los 6 bancos que colaboraron con la investigación, la tabulación fue realizada en el programa SPSS sus siglas del inglés *Statistical Package for Social Sciences* que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.

1. Dentro de la Institución Bancaria ¿Considera usted que se realiza una adecuada gestión del talento humano?

Tabla 17

Pregunta N°1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	100.0	100.0	100.0

Análisis

De los resultados obtenidos, el 100% consideran que si tienen una adecuada gestión de talento humano dentro de la institución bancaria.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que las instituciones financieras de Cotopaxi, consideran que llevan un adecuado control en el área de Talento Humano, es decir que las instituciones incrementan la productividad de los colaboradores lo que esto permite construir una fuerza laboral estable.

2. Señale con una X dos o tres características principales de fortalezas y debilidades de Capital Humano de su institución.

Tabla 18

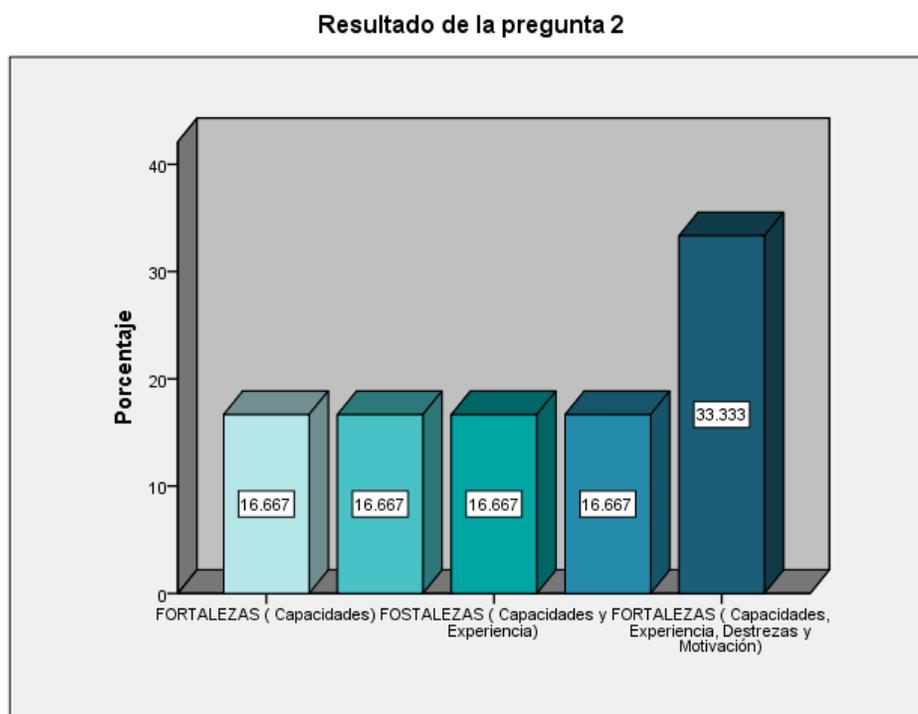
Pregunta N°2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FORTALEZAS (Capacidades)	1	16.7	16.7	16.7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FORTALEZAS (Experiencia y Destrezas)				
DEBILIDADES (Desconocimient o)	1	16.7	16.7	33.3
FOSTALEZAS (Capacidades y Experiencia)	1	16.7	16.7	50.0
FOSTALEZAS (Capacidades y Experiencias)				
DEBILIDADES (Falta de entendimiento en el equipo de trabajo)	1	16.7	16.7	66.7
FORTALEZAS (Capacidades, Experiencia, Destrezas y Motivación)	2	33.3	33.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Figura 7

Pregunta N°2



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos el 33.33% de las instituciones financieras encuestadas manifiestan que las fortalezas principales de los empleados están entre las capacidades, experiencias, destrezas y motivación, mientras que el 16.7% se encuentran entre fortalezas las capacidades y experiencias y las debilidades la falta de entendimiento en el equipo de trabajo, seguido por un 16.7% que están como fortalezas principales capacidades y experiencias, por otro lado el 16,7% y entre las fortalezas experiencia y destrezas y como debilidad el desconocimiento y el 16.7% menciona que solo como principal fortaleza son las capacidades de los empleados.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que las instituciones financieras de Cotopaxi, consideran que las principales fortalezas son las capacidades, experiencias, destrezas y motivación y como debilidades está el desconocimiento y la falta de entendimiento en el equipo de trabajo.

3. ¿Considera usted importante el valor del capital humano dentro de la entidad bancaria?

Tabla 19

Pregunta N°3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	100.0	100.0	100.0

Análisis

Del total de encuestas realizadas el 100% consideran que si es importante el valor capital humano dentro de las instituciones.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que las instituciones financieras de Cotopaxi consideran que es importante el valor del capital humano esto quiere decir que las entidades consideran a este activo intangible como el más importante y para el cumplimiento de los objetivos de cada entidad financiera.

4. ¿Considera usted que el capital humano es el responsable del manejo adecuado y la fluctuación del rendimiento financiero dentro de la institución

Tabla 20

Pregunta N°4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	100.0	100.0	100.0

Análisis

Del total de encuestas aplicadas consideran que el 100% tienen un manejo adecuado del rendimiento financiero dentro de la institución mencionando que es óptimo para la institución.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que las instituciones financieras de Cotopaxi consideran que el activo intangible capital humano aporta al manejo adecuado y la fluctuación del rendimiento financiero de cada una de las instituciones.

5. Independientemente del departamento en la que ejercen la actividad laboral, cree usted ¿Considera importante usted invertir en capacitaciones al personal sobre nuevas herramientas tecnológicas que se ofrecen actualmente?

Tabla 21

Pregunta N°5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	100.0	100.0	100.0

Análisis

De los datos obtenidos el 100% de las instituciones financieras encuestadas consideran que si es importante invertir en capacitaciones para el personal sobre las nuevas herramientas tecnológicas que se presentan actualmente en cada una de las instituciones bancarias.

Interpretación

Las instituciones bancarias asumen en toda su totalidad que es importante invertir en capacitaciones para el personal para el buen desarrollo y estar siempre a la vanguardia de la tecnología que se presenta día con día.

6. ¿Cuántas horas de capacitación en Investigación y Desarrollo reciben sus colaboradores en el año?

Tabla 22

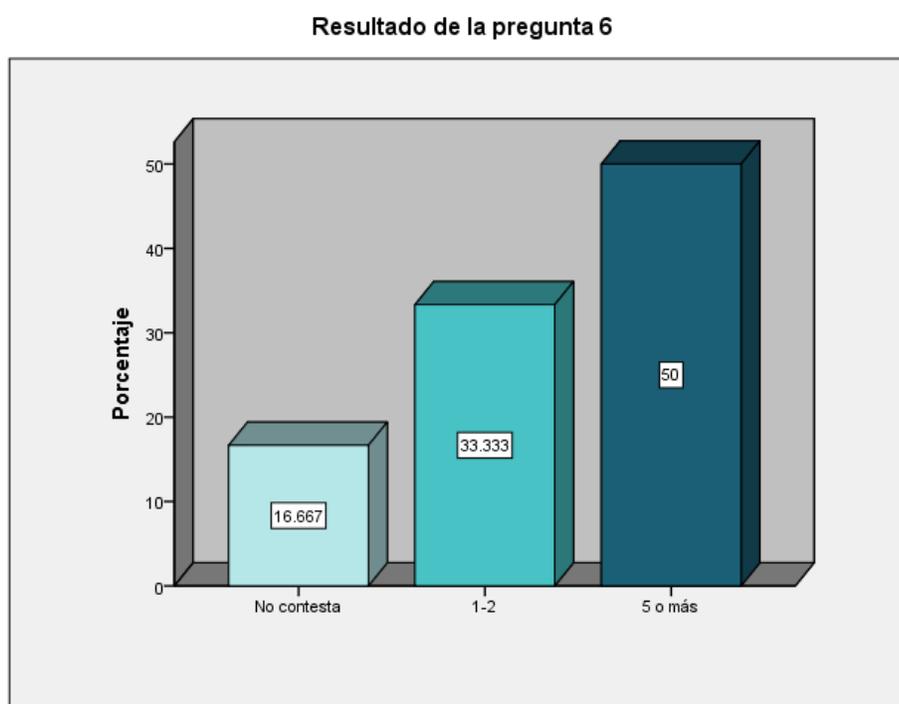
Pregunta N°6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

	No contesta	1	16.7	16.7	16.7
Válidos	1-2	2	33.3	33.3	50.0
	5 o más	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 8

Pregunta N°6



Análisis

De los resultados obtenidos el 50% de las instituciones financieras encuestadas consideran que las horas de capacitaciones es de cinco a más para los colaboradores en el año, mientras que el 33,33% establece que es de uno a dos es importante las horas de capacitaciones para los colaboradores y por último el 16,67% no contestaron.

Interpretación

Se ha podido determinar que la mayoría de instituciones proporcionan 5 o más capacitaciones en Investigación y desarrollo a sus colaboradores mientras que otras instituciones únicamente proporcionan de una a dos horas por último un banco maneja a nivel nacional esta información.

7. ¿Considera usted que la preparación y experiencia del personal es un punto clave dentro de la institución?

Tabla 23

Pregunta N°7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	100.0	100.0	100.0

Análisis

El 100% de las encuestas realizadas mencionan que si es importante la preparación y experiencia del personal por lo que son puntos claves dentro de las instituciones financieras.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos las instituciones consideran que es muy esencial la preparación y experiencia de cada personal es decir que al contratar a una persona ellos meritan saber cómo se fueron formando y cuan hábil es el empleado.

8. ¿Cuál es el índice de motivación en la institución?

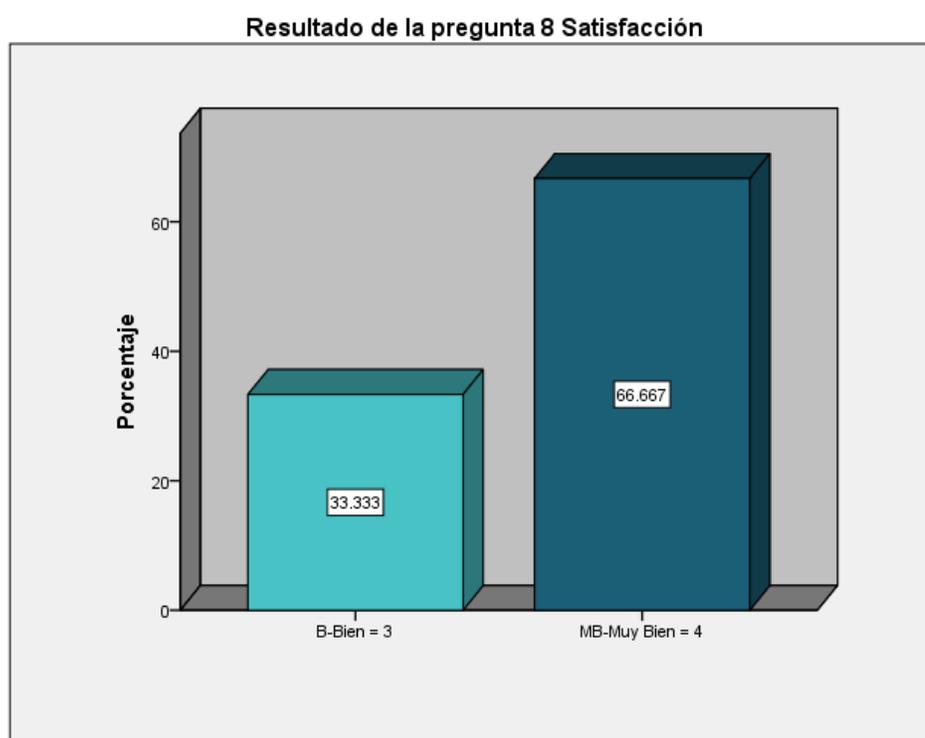
Tabla 24

Pregunta N°8

	Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	2	33.3	33.3	33.3
	MB-Muy Bien = 4	4	66.7	66.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 9

Pregunta N°8



Análisis

De los resultados obtenidos, el 66.67% califican como muy bien el índice de motivación en relación a satisfacción laboral mientras que el 33.3% manifiestan que dentro del índice de motivación referente a satisfacción tiene una categoría de bien con una ponderación de tres.

Tabla 25

Pregunta N°8

	Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	1	16.7	16.7	16.7
	MB-Muy Bien = 4	5	83.3	83.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 10

Pregunta N°8

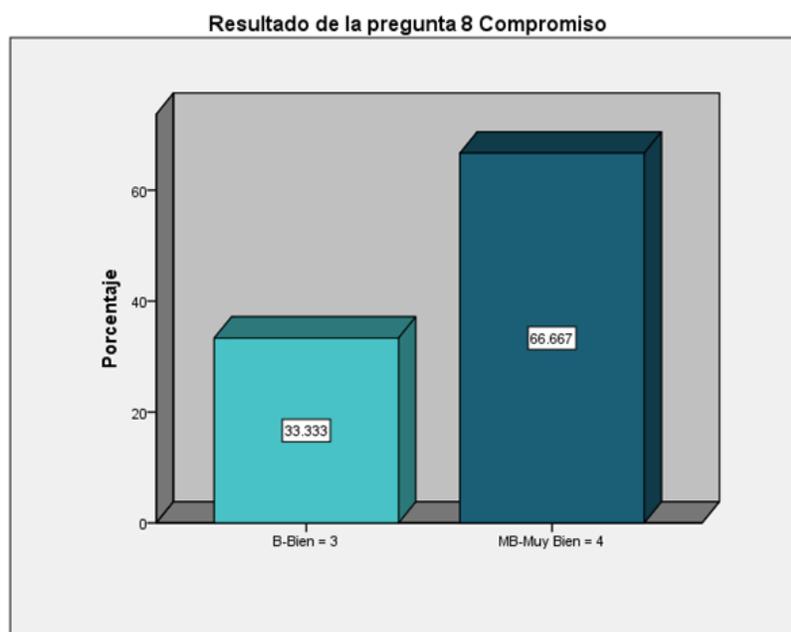


Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 83.33% califican el índice de motivación en relación al clima laboral en la institución con una categoría de muy bien, mientras que el 16.67% lo califican con una categoría de bien.

Tabla 26*Pregunta N°8*

Compromiso		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	2	33.3	33.3	33.3
	MB-Muy Bien = 4	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 11*Pregunta N°8*

Análisis:

De los datos obtenidos, el 66.67% evalúan el índice de motivación en relación al compromiso en la institución, con una categoría de muy bien; por otro lado, el 33.33% lo califican en una categoría de bien.

Tabla 27*Pregunta N°8*

	Seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	1	16.7	16.7	16.7
	MB-Muy Bien = 4	5	83.3	83.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 12*Pregunta N°8***Análisis:**

De los datos obtenidos, el 83.33% evalúan el índice de motivación en relación a la seguridad en la institución, con una categoría de muy bien; por otro lado, el 16.66% lo califican en una categoría de bien.

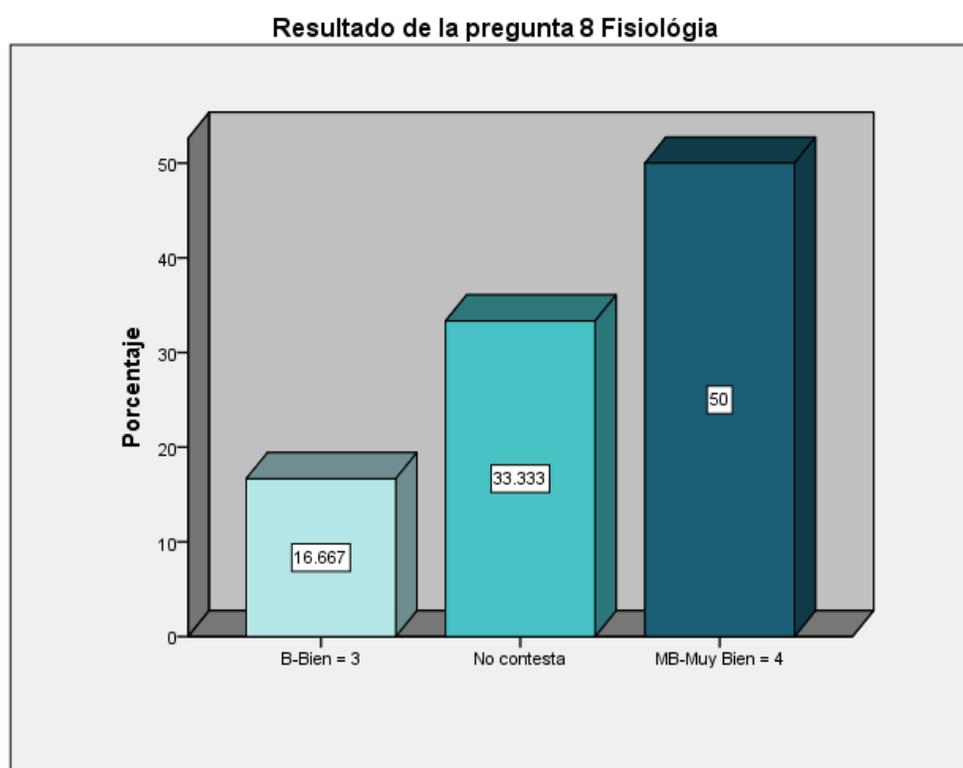
Tabla 28*Pregunta N°8*

	Fisiología	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	1	16.7	16.7	16.7
	No contesta	2	33.3	33.3	50.0

Fisiología	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MB-Muy Bien = 4	3	50.0	50.0	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Figura 13

Pregunta N°8



Análisis:

De los datos obtenidos, el 50% evalúan el índice de motivación en relación a la fisiología en la institución, con una categoría de muy bien; por otro lado, el 16,67% lo califican en una categoría de bien, el 33,33% no contestan.

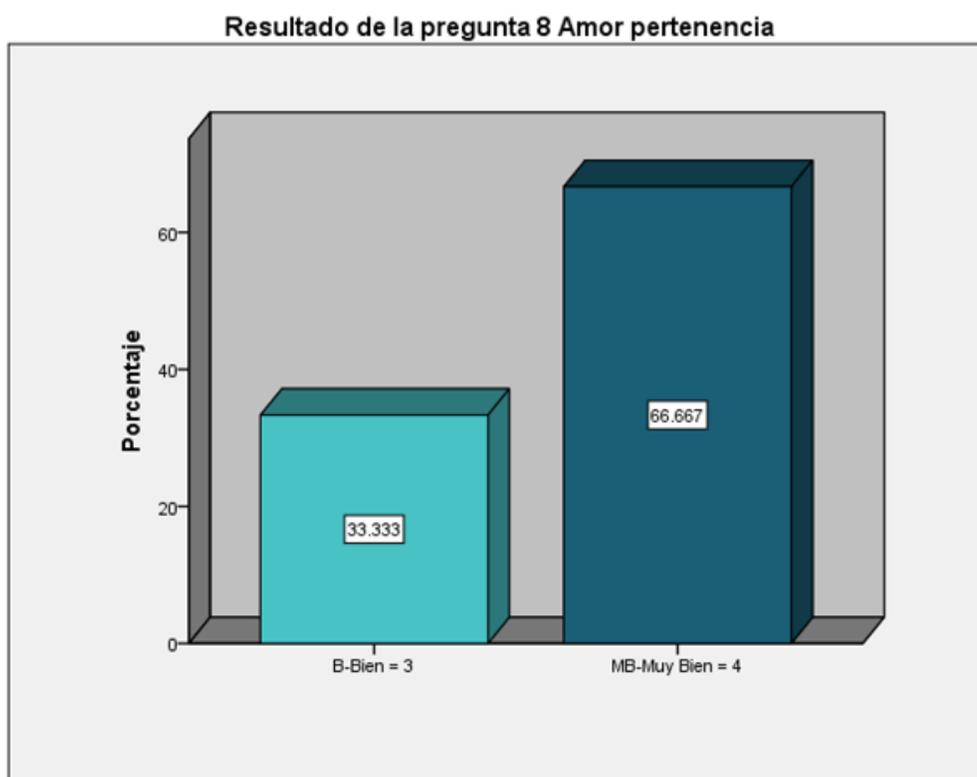
Tabla 29

Pregunta N°8

Amor pertenencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	2	33.3	33.3	33.3
	MB-Muy Bien = 4	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 14

Pregunta N°8

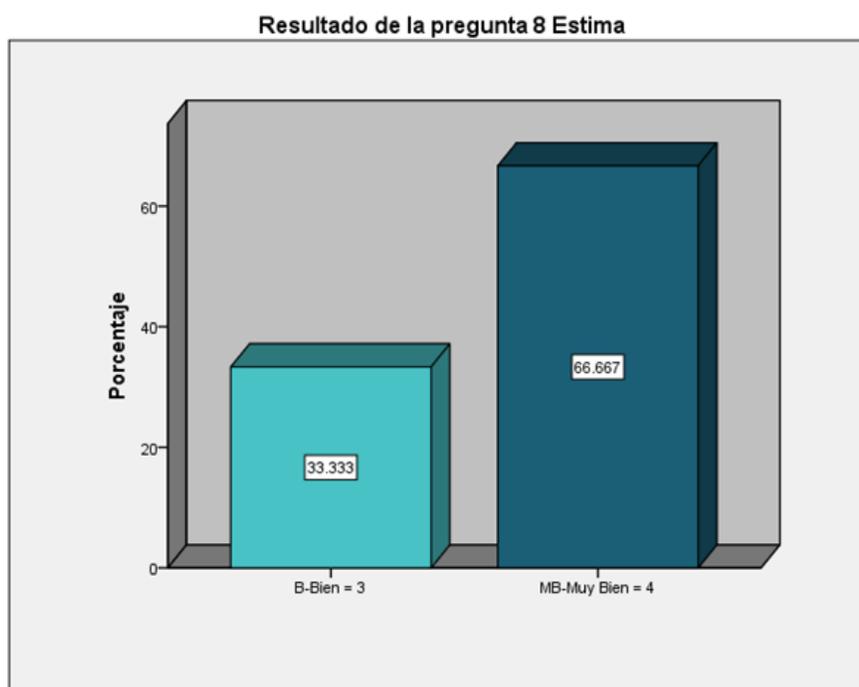


Análisis:

De los datos obtenidos, el 66.67% evalúan el índice de motivación en relación al amor pertenencia en la institución, con una categoría de muy bien; por otro lado, el 33.33% lo califican en una categoría de bien.

Tabla 30*Pregunta N°8*

	Estima	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	2	33.3	33.3	33.3
	MB-Muy Bien = 4	4	66.7	66.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

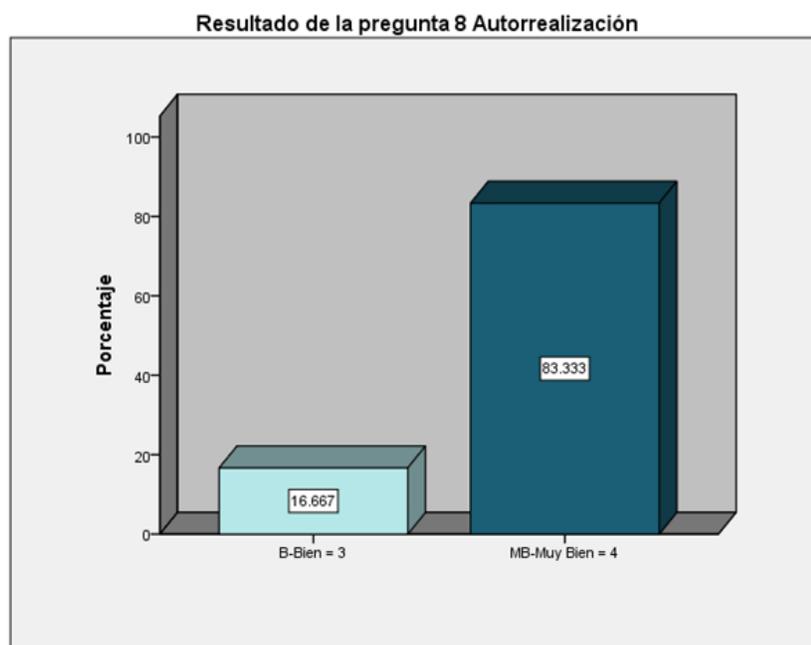
Figura 15*Pregunta N°8*

Análisis:

De los datos obtenidos, el 66.67% evalúan el índice de motivación en relación a la estima en la institución, con una categoría de muy bien; por otro lado, el 33.33% lo califican en una categoría de bien.

Tabla 31*Pregunta N°8*

Autorrealización		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	B-Bien = 3	1	16.7	16.7	16.7
	MB-Muy Bien = 4	5	83.3	83.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 16*Pregunta N°8*

Análisis:

De los datos obtenidos, el 83.33% evalúan el índice de motivación en relación a la autorrealización en la institución, con una categoría de muy bien; por otro lado, el 16.67% lo califican en una categoría de bien.

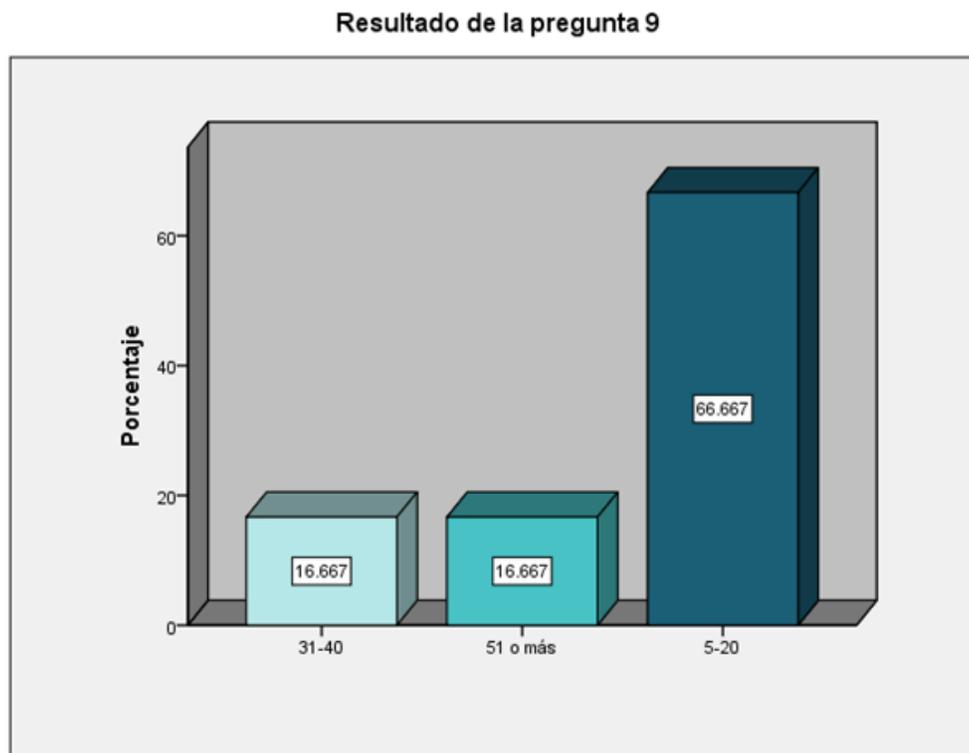
Interpretación

De los resultados obtenidos de todas las instituciones el índice de motivación es esencial para cada uno de ellos y a la vez importante como la satisfacción, clima laboral, compromiso, seguridad, fisiológica, seguridad, amor pertenencia, estima y autorrealización, es decir que éste índice ayuda a medir la motivación del empleado a través de hacer seguimientos de satisfacción laboral con el fin de mejorar el compromiso y despeño de los trabajadores con el fin de un buen manejo en la empresa.

9. ¿Cuántos colaboradores poseen a su cargo actualmente una formación profesional?

Tabla 32*Pregunta N°9*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51 o más	1	16.7	16.7	16.7
	31-40	1	16.7	16.7	33.3
	5-20	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 17*Pregunta N°9***Análisis**

De los resultados obtenidos, el 66.7% manifiesta que de cinco a veinte colaboradores posee una formación profesional, en tanto que el 16.7% manifiestan que de treinta y uno a cuarenta colaboradores tiene una formación profesional, mientras que el otro 16.7% manifiestan que de cincuenta y uno a más colaboradores actualmente tiene una formación profesional.

Interpretación

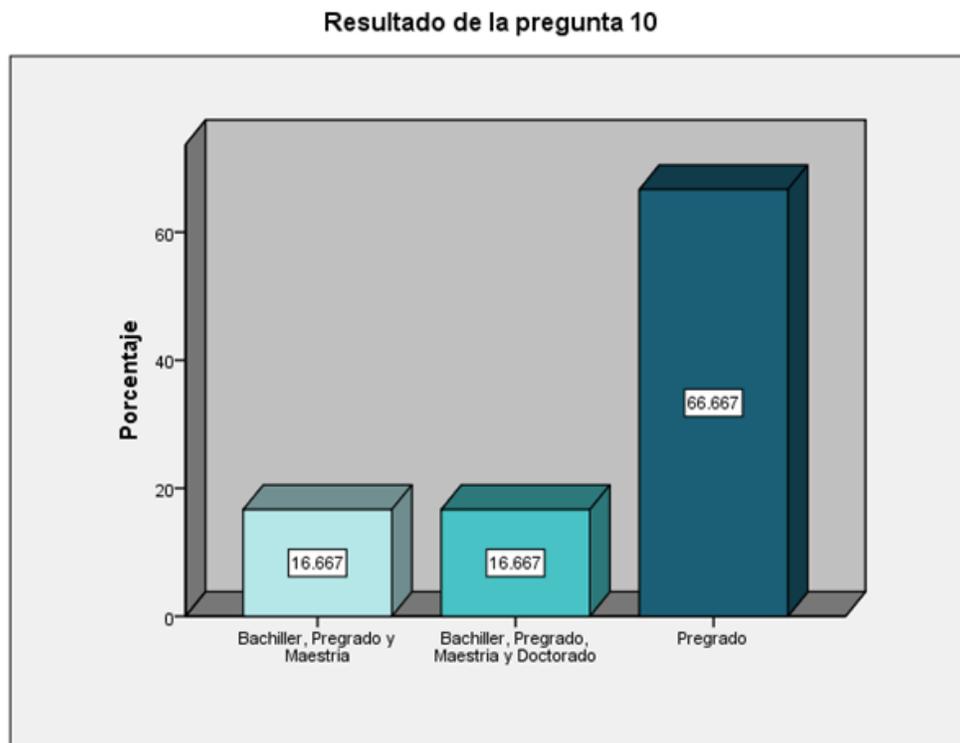
Se ha podido determinar que los colaboradores de las instituciones poseen un cargo de formación profesional dependiendo del tamaño de las instituciones, pero que en su mayoría están entre un total de 5 a 20 personas que laboran.

10. De los empleados que laboran en la Institución Bancaria cuales tienen formación de:

Tabla 33

Pregunta N°10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bachiller, Pregrado, Maestría y Doctorado	1	16.7	16.7	16.7
	Bachiller, Pregrado y Maestría	1	16.7	16.7	33.3
	Pregrado	4	66.7	66.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 18*Pregunta N°10***Análisis**

De los datos obtenidos, el 66.67% mencionan que los empleados que laboran en la institución poseen una formación de pregrado, mientras que el 16.67% manifiestan que la formación de los empleados está entre bachiller, pregrado y maestría, y en tanto que el 16.67% mencionan que posee una formación entre bachilleres, pregrado, maestría y doctorado de los empleados que laboran en la institución.

Interpretación

Se pudo identificar que la mayoría de las instituciones del personal que laboran poseen una formación de pregrado mientras que otras instituciones poseen trabajadores con una formación de bachilleres, maestría y doctorado, dando a entender que es importante la formación profesional de los empleados para un buen manejo dentro de cualquier institución.

11. Durante los últimos 5 años ¿Cuántos trabajadores ya no colaboran en la institución?

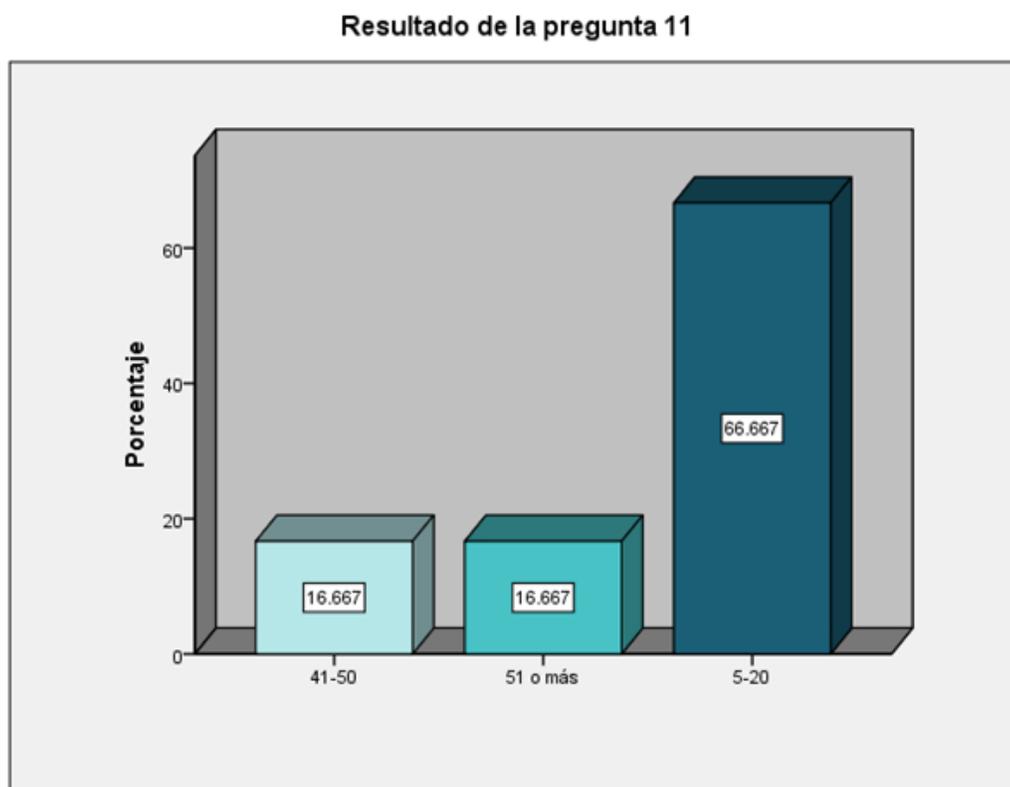
Tabla 34

Pregunta N°11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51 o más	1	16.7	16.7	16.7
	41-50	1	16.7	16.7	33.3
	5-20	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 19

Pregunta N°11



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 66.67% manifiestan que de cinco a veinte trabajadores durante los últimos cinco años ya no colaboran en la institución, mientras que el 16.67% mencionan que de cuarenta y uno a cincuenta trabajadores ya no colaboran en la institución en los últimos 5 años, por lo tanto, el 16.67% que de cincuenta y uno o más en los últimos 5 años ya no colaboran en la institución.

Interpretación

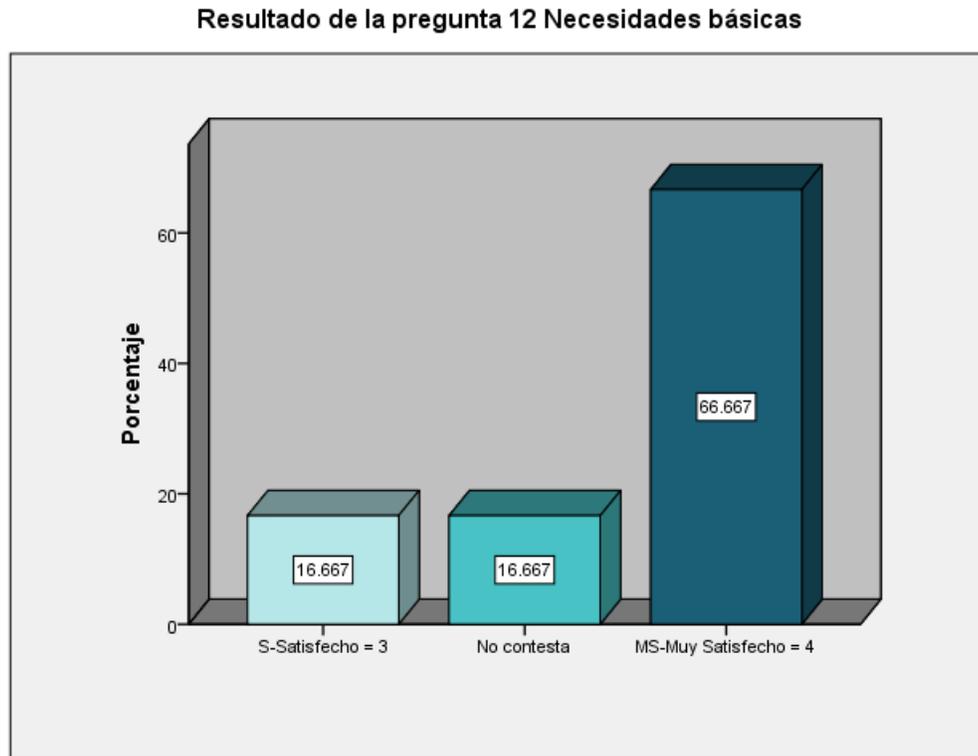
Según las respuestas obtenidas de los cuestionarios algunas instituciones consideran que en los últimos 5 años existió despidos de entre 5 a 20 trabajadores muy probablemente debido a la pandemia Covid 19 que provoco muchos despidos en otros casos otras instituciones mencionaron que existieron de 41 a 50 y otros de 51 a más, dando a conocer que en muchas instituciones existieron despidos debido al descontrol que tuvo el país mediante una emergencia sanitaria.

12. ¿Qué tan satisfecho está con el compromiso que se fomenta hacia los empleados de la institución bancaria?

Tabla 35

Pregunta N°12

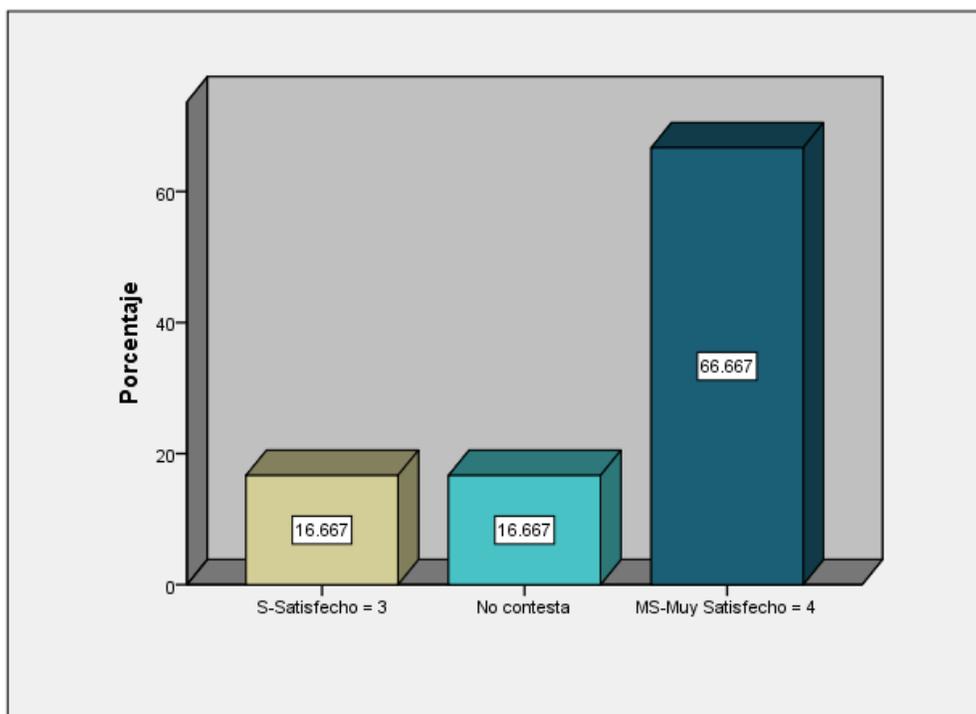
	Necesidades básicas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	S-Satisfecho = 3	1	16.7	16.7	16.7
	No contesta	1	16.7	16.7	33.3
	MS-Muy Satisfecho = 4	4	66.7	66.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 20*Pregunta N°12***Análisis**

En cuanto se refiere al compromiso de las necesidades básicas de los empleados de la institución el 66,67% se observa muy satisfecho, seguido por un 16,67% que está satisfecho con el compromiso de las necesidades básicas de los empleados de la institución bancaria y el 16.67% no tiene respuesta alguna.

Tabla 36*Pregunta N°12*

	Seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	S-Satisfecho = 3	1	16.7	16.7	16.7
Válidos	No contesta	1	16.7	16.7	33.3
	MS-Muy Satisfecho = 4	4	66.7	66.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 21*Pregunta N°12***Resultado de la pregunta 12 Seguridad**

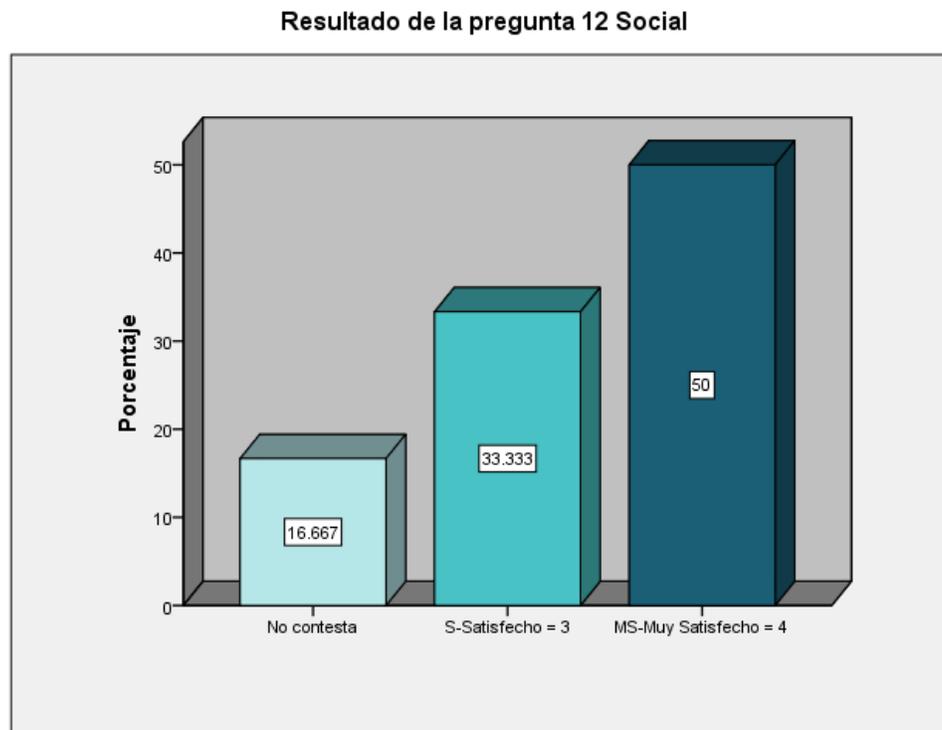
Análisis

En cuanto se refiere al compromiso de seguridad de los empleados de la institución el 66,67% se observa muy satisfecho a la seguridad de los empleados, mientras que el 16,67% que está satisfecho con el compromiso de la seguridad de los empleados de la institución bancaria y el 16.67% no tiene respuesta alguna.

Tabla 37

Pregunta N°12

	Social	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contesta	1	16.7	16.7	16.7
	S-Satisfecho = 3	2	33.3	33.3	50.0
	MS-Muy Satisfecho = 4	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 22*Pregunta N°12***Análisis**

En cuanto se refiere al compromiso social de los empleados de la institución el 50% se manifiesta que es muy satisfecho lo social de los empleados, por lo tanto, que 33,33% que está satisfecho con el compromiso social de los empleados de la institución bancaria y el 16.67% no tiene respuesta alguna.

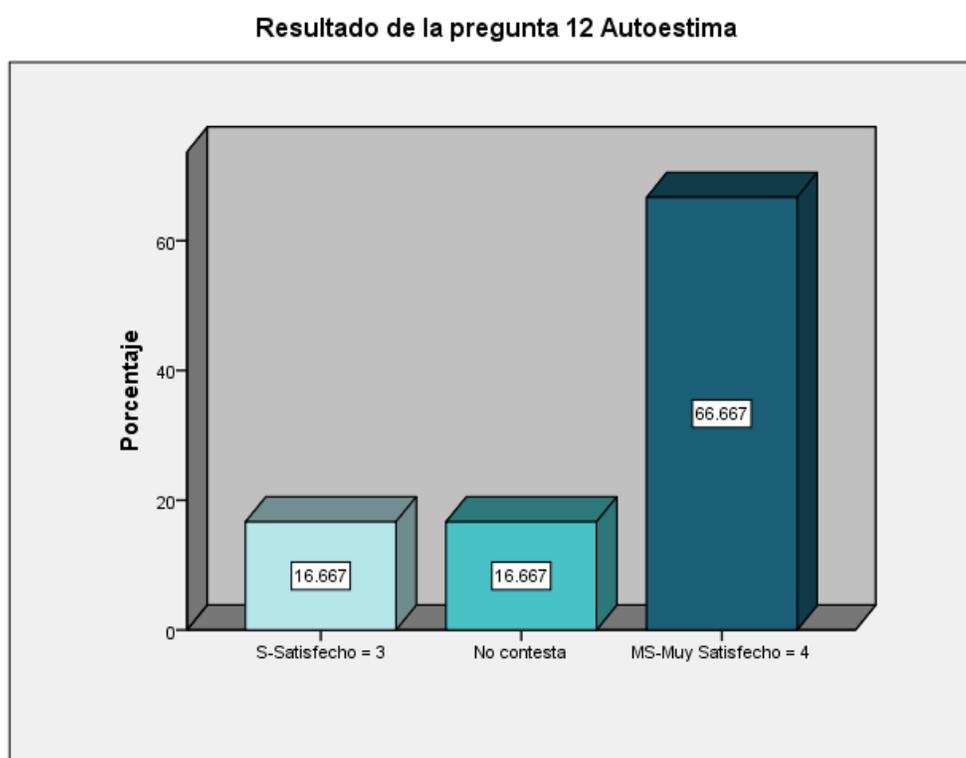
Tabla 38*Pregunta N°12*

	Autoestima	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	S-Satisfecho = 3	1	16.7	16.7	16.7
	No contesta	1	16.7	16.7	33.3

Autoestima	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MS-Muy Satisfecho = 4	4	66.7	66.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Figura 23

Pregunta N°12

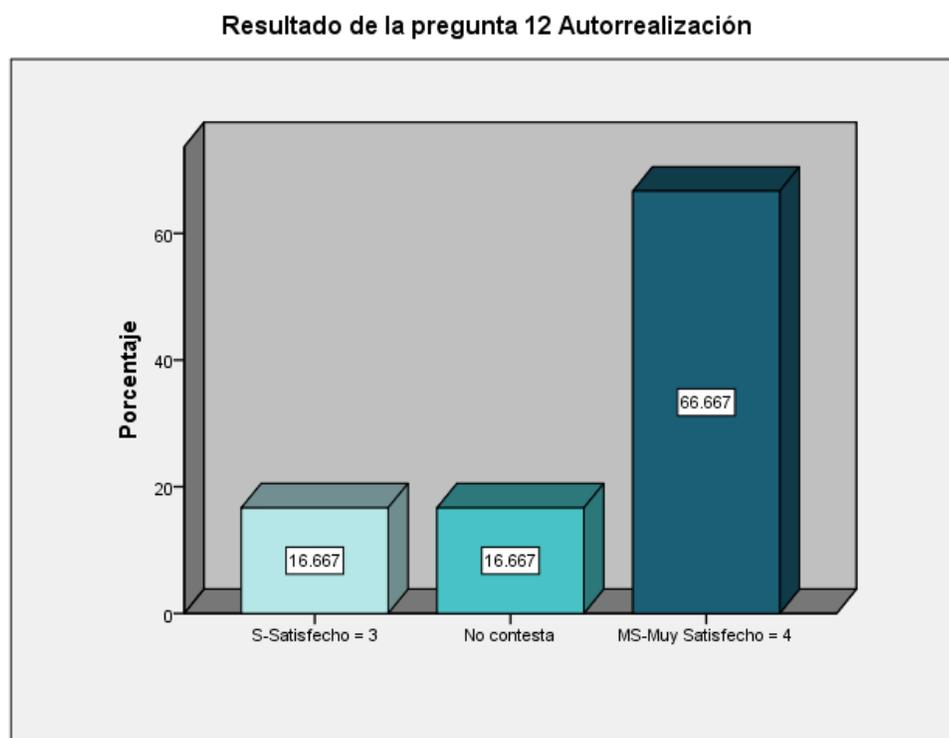


Análisis

En cuanto se refiere al compromiso de la autoestima de los empleados de la institución el 66,67% se manifiesta que es muy satisfecho la autoestima de los empleados, seguido del 16,67% que está satisfecho con el compromiso de la autoestima de los empleados de la institución bancaria y el 16.67% no tiene respuesta alguna.

Tabla 39*Pregunta N°12*

Autorrealización		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	S-Satisfecho = 3	1	16.7	16.7	16.7
	No contesta	1	16.7	16.7	33.3
	MS-Muy Satisfecho = 4	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 24*Pregunta N°12*

Análisis

En cuanto se refiere al compromiso de autorrealización de los empleados de la institución el 66,67% se manifiesta que es muy satisfecho la autorrealización de los empleados, mientras que 16,67% que está satisfecho con el compromiso de autorrealización de los empleados de la institución bancaria y el 16.67% no tiene respuesta alguna.

Interpretación

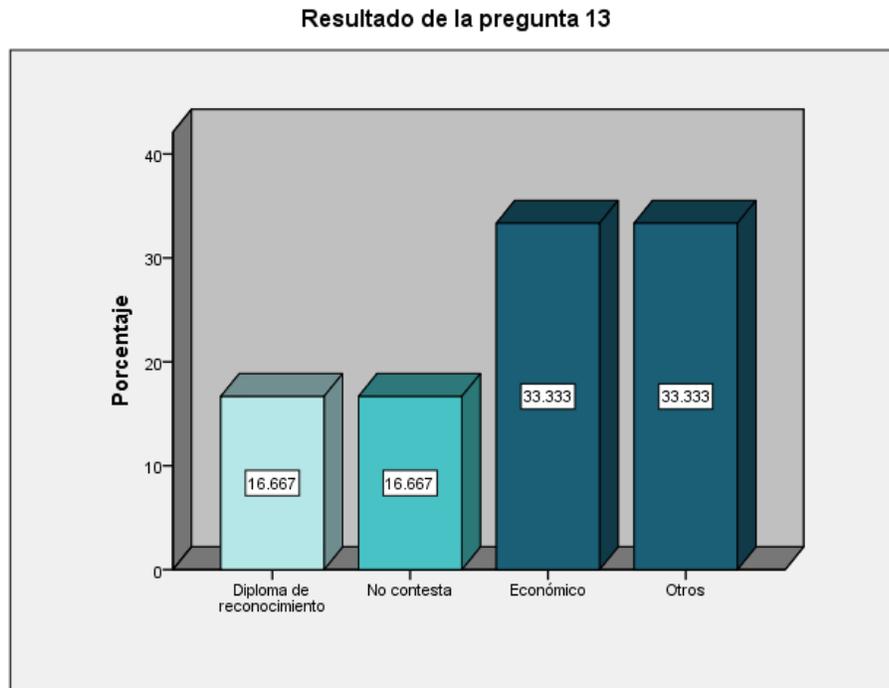
De los resultados obtenidos de todas las instituciones algunas manifiestan que se siente muy satisfactorias del compromiso que tienen los trabajadores dentro de la institución, por el contrario, otras manifiestan que se sienten satisfactorias de como el empleado maneja el compromiso, lo cual se mencionó sobre cómo se manejan en las necesidades básicas, seguridad, social, autoestima y lo que es la autorrealización.

13. ¿La institución Bancaria ofrece algún tipo de reconocimiento por el alcance de superación académica que van teniendo el personal?

Tabla 40

Pregunta N°13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diploma de reconocimiento	1	16.7	16.7	16.7
	No contesta	1	16.7	16.7	33.3
	Económico	2	33.3	33.3	66.7
	Otros	2	33.3	33.3	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 25*Pregunta N°13***Análisis**

De los datos obtenidos, el 33.3% de las instituciones financieras encuestadas consideran que un reconocimiento por alcance de superación académica es económico, el 33.3% están dentro de otros reconocimientos, mientras el 16.67% manifiesta que los reconocimientos están en base a diplomas de reconocimiento por la superación académica mientras que el 16,7% no tiene respuesta alguna.

Interpretación

De la información recopilada las instituciones financieras manifestaron que ofrecen reconocimientos por el alcance de superación académica a sus empleados como es en lo económico y diplomas, otras instituciones mencionaron que existen otros reconocimientos hacia el personal como empleado del mes, es decir que reconocen como el colaborador se destacado mediante sus habilidades, destrezas, conocimientos, etc.

**14. ¿Dentro de la Institución el personal ha adquirido destrezas y habilidades
especifique alguna de ellas?**

Tabla 41

Pregunta N°14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Habilidad analítica, Identificación de problemas y conocimiento Metodologías ágiles	1	16.7	20.0	20.0
	Habilidades para comunicarse y Técnicas de ventas	1	16.7	20.0	60.0
	Mejoras en comunicación, trabajo en equipo y aplicación de conocimiento	1	16.7	20.0	80.0
	Habilidades Técnicas, Personales y Bancarias	1	16.7	20.0	100.0
	Total	5	83.3	100.0	
	No contesta	1	16.7		
Total	6	100.0			

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos, el 16.7% menciona que la persona ha adquirido principalmente habilidades técnicas, personales y bancarias, mientras que el 16,7% nos señala que se debe mejorar en comunicación, trabajo en equipo y aplicación de conocimiento, seguido del 16.7% donde mencionan que las Habilidades para comunicarse y Técnicas de ventas, el 16.7% manifiesta que son metodologías ágiles, y el 16.7% son habilidad analítica, Identificación de problemas y conocimientos, por último el 16,7% no tiene respuesta alguna.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que las instituciones financieras de Cotopaxi mencionan algunas habilidades que el trabajador adquirió dentro de la institución los cuales mencionan que son las habilidades analíticas, identificación de problemas, conocimientos, en otros casos manifestaron que adquirieron destrezas como habilidades técnicas, habilidades profesionales y bancarias como también habilidades para comunicarse, técnicas en ventas, metodologías ágiles y por último trabajo en equipo, es decir que esto aporta al trabajador a saber cuáles son sus destrezas y habilidades.

15. ¿La institución mide la productividad de cada colaborador?

Tabla 42

Pregunta N°15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	100.0	100.0	100.0

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos, el 100% manifiestan que si mide la productividad de cada colaborador.

Interpretación

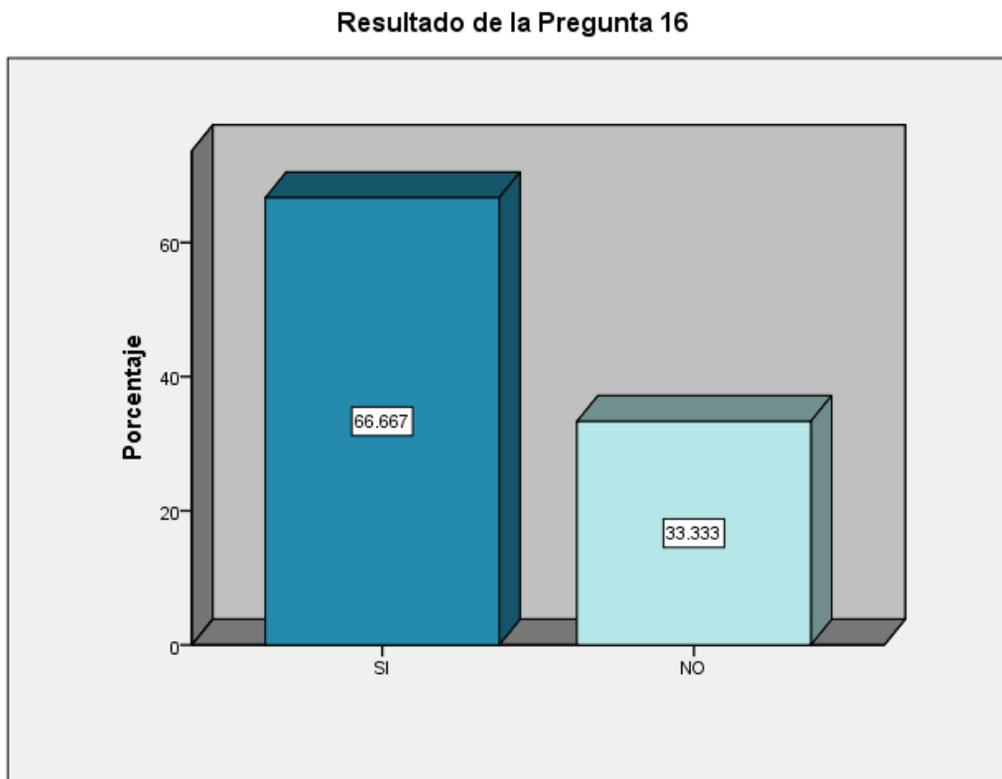
De los datos obtenidos se ha determinado que las instituciones financieras consideran esencial medir la productividad y el rendimiento de cada empleado, esto quiere decir que cada institución mide la productividad de diferente forma como son mediante programas como Gestión de Relación con los Clientes (CRM), de igual manera lo miden cuantitativamente como también evaluación de objetivos.

16. ¿Conoce usted a que hace referencia el Activo Intangible Capital Humano?

Tabla 43

Pregunta N°16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	33.3	33.3	33.3
	SI	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 26*Pregunta N°16***Análisis**

De los datos obtenidos, el 66.7% manifiestan que, si es importante hacer referencia al activo capital humano en la institución, mientras que el 33.3% mencionan que no tienen conocimiento de este intangible.

Interpretación

Se ha podido identificar que algunas instituciones financieras no conocen o no diferencian a que hace referencia el activo intangible capital humano, por lo cual es importante mencionar que el activo intangible capital humano debe llevar un manejo adecuado ya que ayuda a fomentar como los trabajadores agregan valor dentro de cada institución.

17. Si su respuesta anterior fue afirmativa, puntúe de 0 a 10 los siguientes intangibles de capital humano, su capacidad para generar ventajas competitivas a medio y largo plazo (0 poco importante 10 muy importante)

Tabla 44

Pregunta N°17

Compromiso		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	7	1	16.7	25.0	25.0
	8	1	16.7	25.0	50.0
Válidos	9	1	16.7	25.0	75.0
	10	1	16.7	25.0	100.0
	Total	4	66.7	100.0	
Perdidos	Sistema	2	33.3		
Total		6	100.0		

Análisis

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con el compromiso, el 16.7% manifiesta que tiene una calificación de muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 45

Pregunta N°17

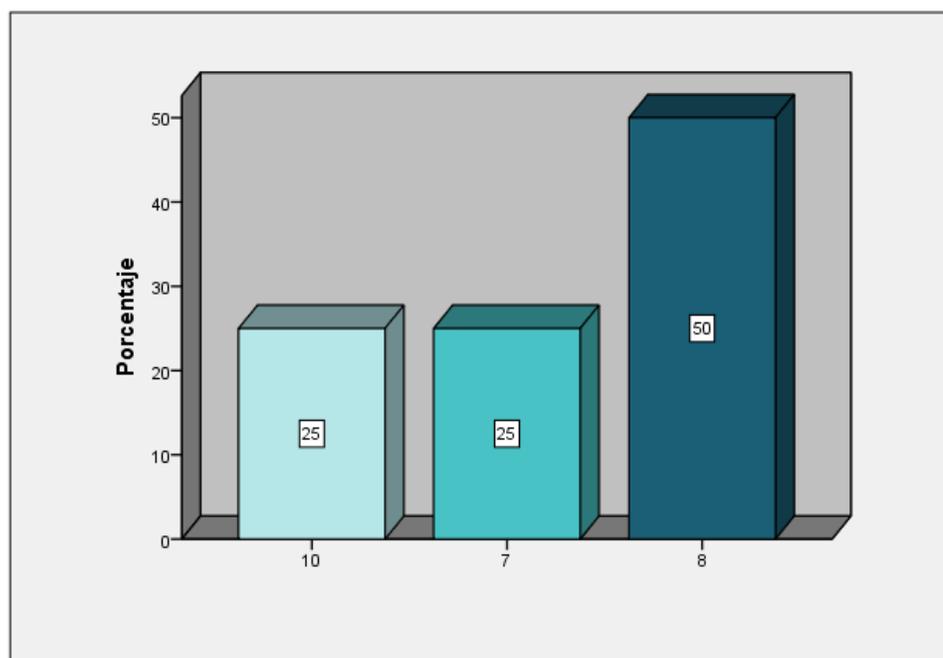
Satisfacción en el trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	1	16.7	25.0	25.0
	7	1	16.7	25.0	50.0
	8	2	33.3	50.0	100.0
	Total	4	66.7	100.0	

Satisfacción en el trabajo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos	Sistema	2	33.3		
Total		6	100.0		

Figura 27

Pregunta N°17

Resultado de la pregunta 17 Satisfacción en el trabajo



Análisis

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con la satisfacción en el trabajo, el 50% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de siete muy importante, seguido de un 25% menciona que tiene una calificación de diez muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 46

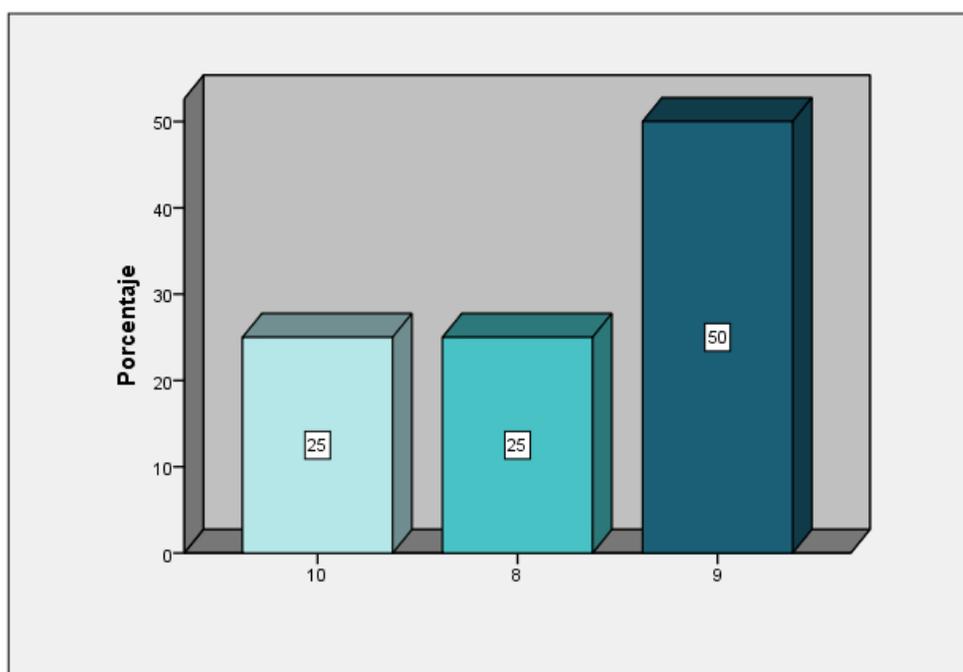
Pregunta N°17

Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	1	16.7	25.0
Válidos	8	1	16.7	50.0
	9	2	33.3	100.0
Total	4	66.7	100.0	
Perdidos	Sistema	2	33.3	
Total	6	100.0		

Figura 28

Pregunta N°17

Resultado de la pregunta 17 clima laboral



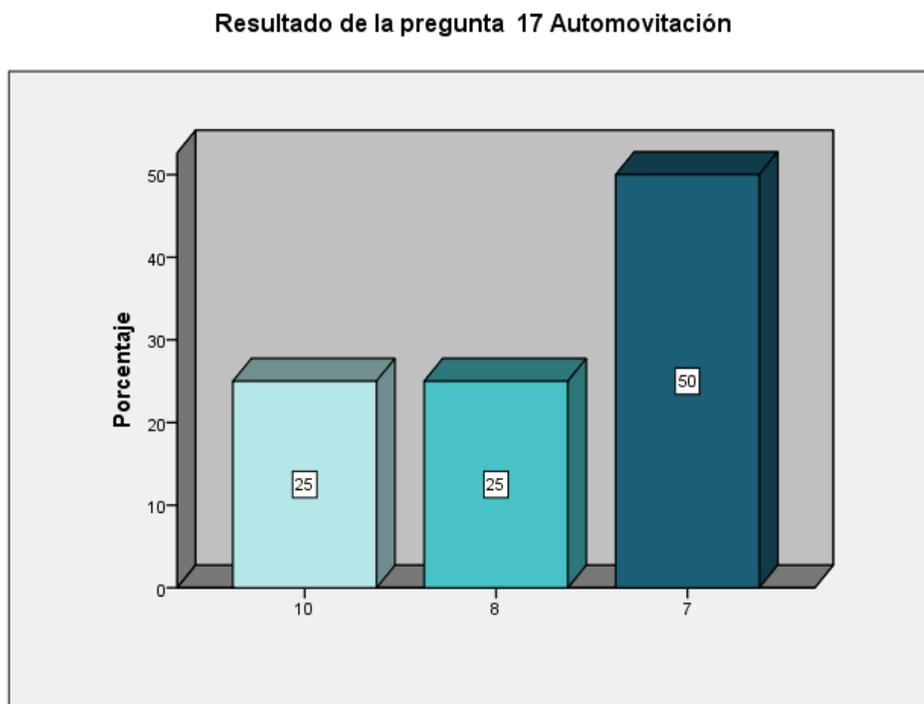
Análisis

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con el clima laboral, el 50% manifiesta que tiene una calificación de nueve muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, seguido de un 25% menciona que tiene una calificación de diez muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 47

Pregunta N°17

Automotivación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	1	16.7	25.0
Válidos	8	1	16.7	50.0
	7	2	33.3	100.0
Total	4	66.7	100.0	
Perdidos	Sistema	2	33.3	
Tota	6	100.0		

Figura 29*Pregunta N°17***Análisis**

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con la auto movilización, el 50% manifiesta que tiene una calificación de siete muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, seguido del 25% menciona que tiene una calificación de diez muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 48*Pregunta N°17*

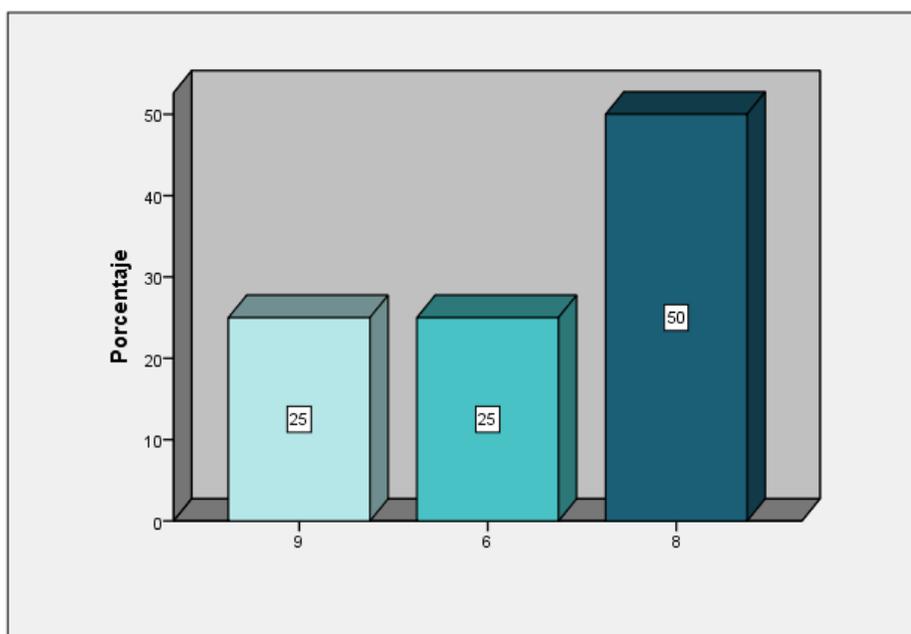
	Creatividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9	1	16.7	25.0	25.0
	6	1	16.7	25.0	50.0

Creatividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	2	33.3	50.0	100.0
Total	4	66.7	100.0	
Perdidos Sistema	2	33.3		
Total	6	100.0		

Figura 30

Pregunta N°17

Resultado de la pregunta 17 Creatividad

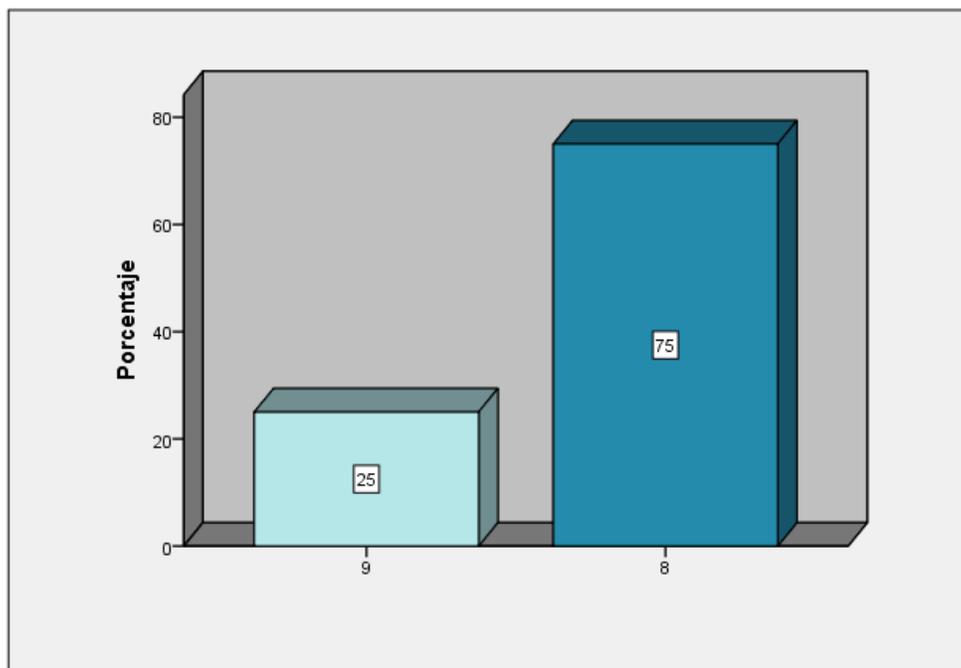


Análisis

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con la creatividad, el 50% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de seis muy importante, seguido del 25% menciona que tiene una calificación de nueve muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 49*Pregunta N°17*

Formación y aprendizaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	1	16.7	25.0	25.0
Válidos 8	3	50.0	75.0	100.0
Total	4	66.7	100.0	
Perdidos Sistema	2	33.3		
Total	6	100.0		

Figura 31*Pregunta N°17***Resultado de la Pregunta 17 Formación y aprendizaje**

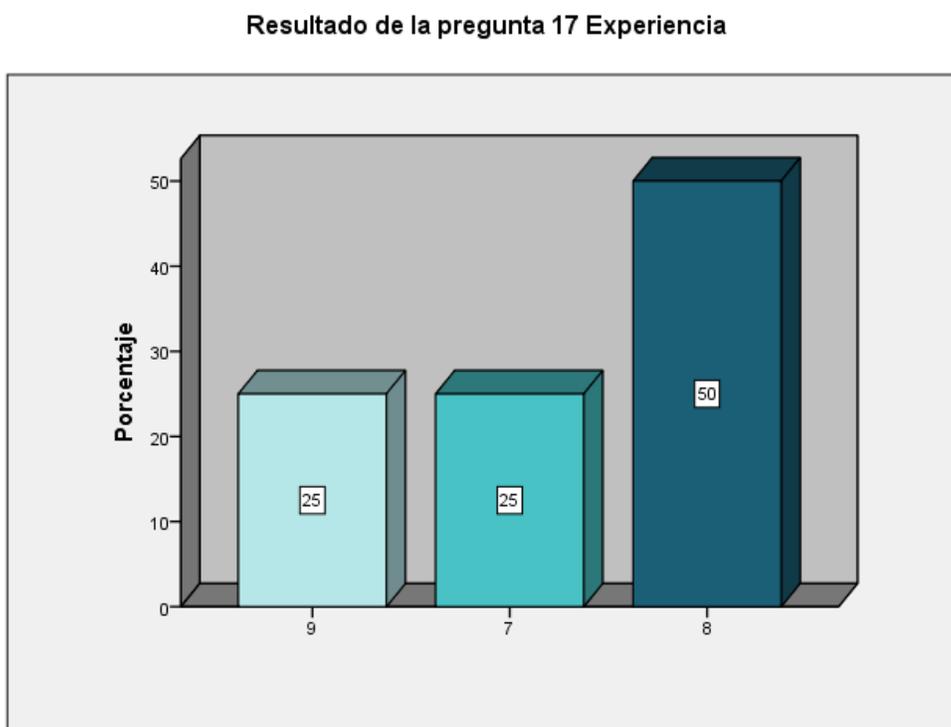
Análisis

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con la formación y aprendizaje, el 75% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de nueve muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 50

Pregunta N°17

Experiencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	9	1	16.7	25.0
Válidos	7	1	16.7	50.0
	8	2	33.3	100.0
	Total	4	66.7	100.0
Perdidos	Sistema	2	33.3	
Total	6	100.0		

Figura 32*Pregunta N°17***Análisis**

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con la experiencia, el 50% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, mientras el 25% manifiesta que tiene una calificación de siete importante, seguido del 25% menciona que tiene una calificación de nueve muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 51*Pregunta N°17*

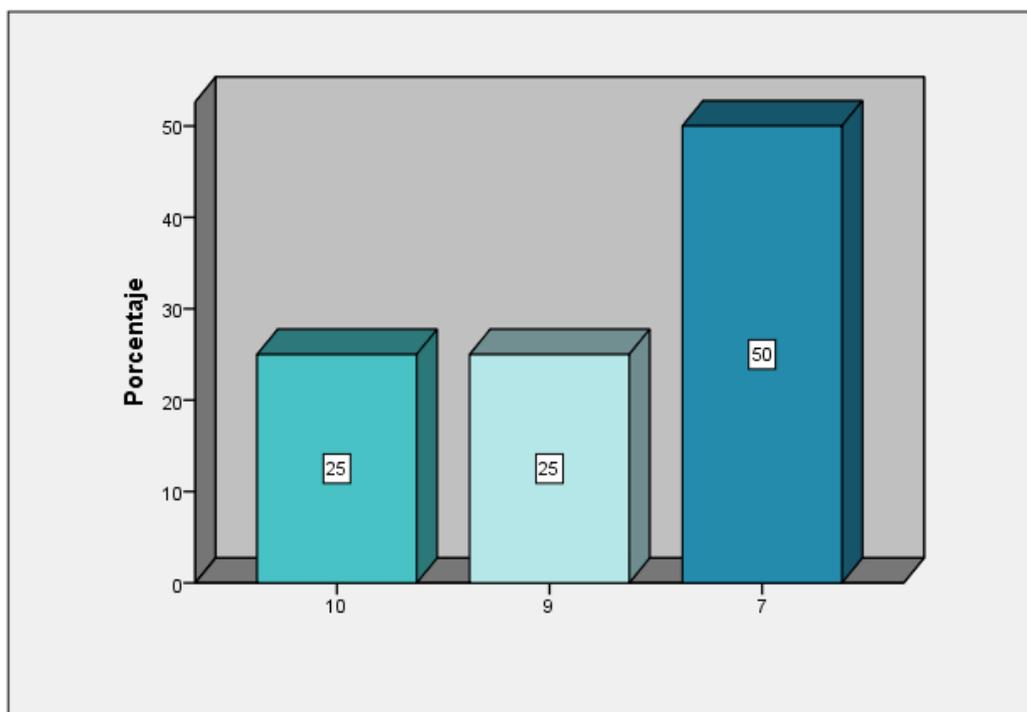
	Trabajo en equipo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	1	16.7	25.0	25.0

Trabajo en equipo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9		1	16.7	25.0	50.0
7		2	33.3	50.0	100.0
Total		4	66.7	100.0	
Perdidos	Sistema	2	33.3		
Total		6	100.0		

Figura 33

Pregunta N°17

Resultado de la Pregunta 17 Trabajo en equipo



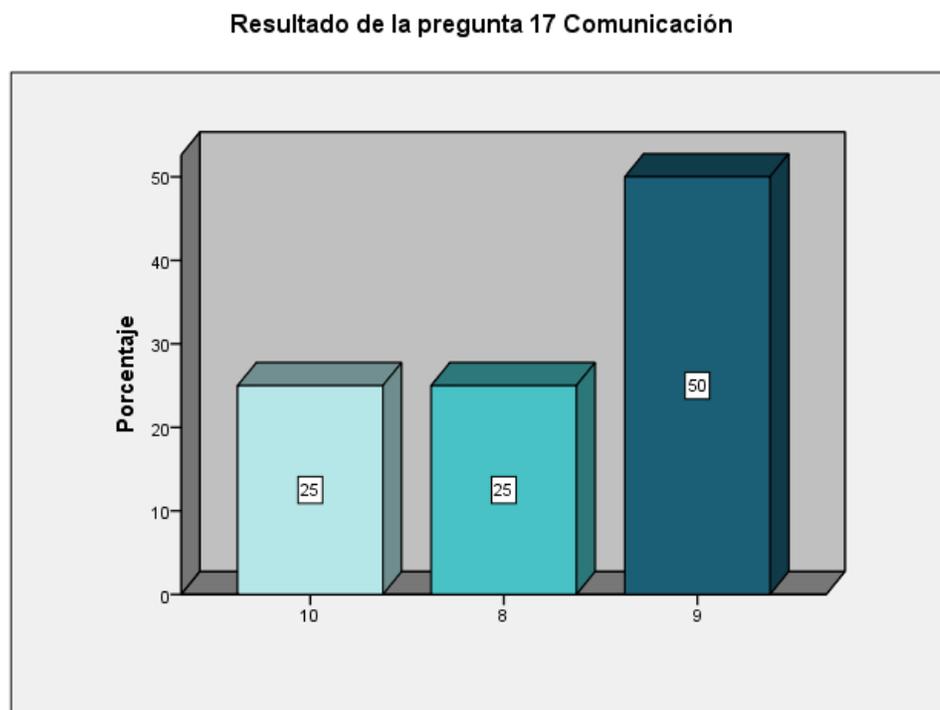
Análisis

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con trabajo en equipo, el 50% manifiesta que tiene una calificación de siete muy importante, mientras el 25% manifiesta que tiene una calificación de nueve muy importante, seguido del 25% menciona que tiene una calificación de diez muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 52

Pregunta N°17

Comunicación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	1	16.7	25.0	25.0
Válidos	8	1	16.7	25.0	50.0
	9	2	33.3	50.0	100.0
	Total	4	66.7	100.0	
Perdidos	Sistema	2	33.3		
Total		6	100.0		

Figura 34*Pregunta N°17***Análisis**

En cuanto se refiere a la capacidad de generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con la comunicación, el 50% manifiesta que tiene una calificación de nueve muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, seguido del 25% menciona que tiene una calificación de diez muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Tabla 53*Pregunta N°17*

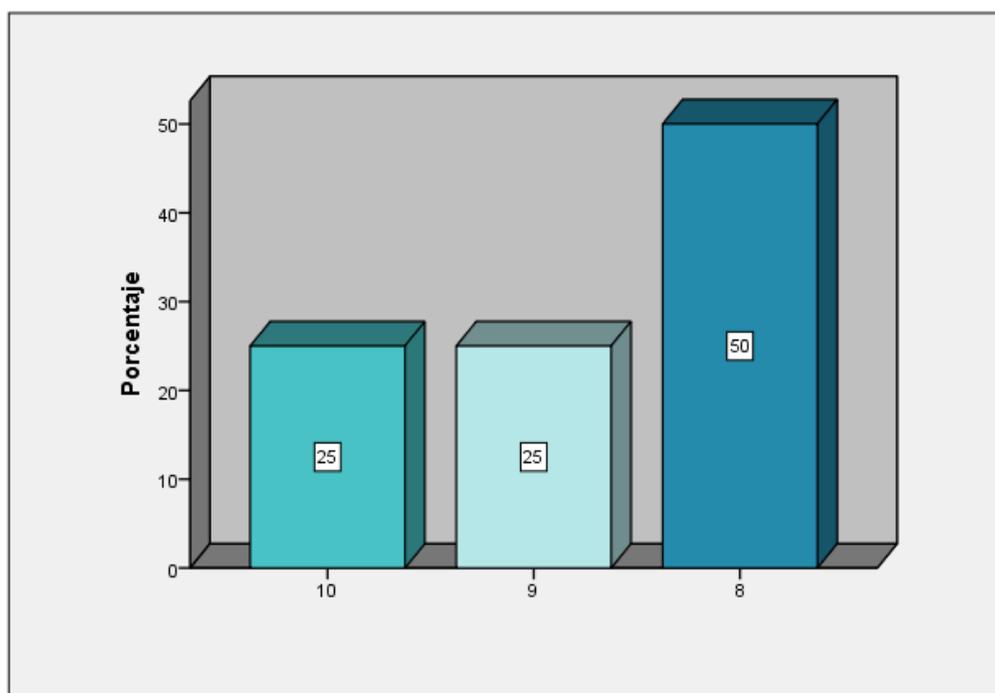
Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	1	16.7	25.0

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	1	16.7	25.0	50.0
8	2	33.3	50.0	100.0
Total	4	66.7	100.0	
Perdidos Sistema	2	33.3		
Total	6	100.0		

Figura 35

Pregunta N°17

Resultado de la Pregunta 17 Liderazgo



Análisis

En cuanto a la capacidad generar ventajas competitivas sea medio o largo plazo en relación con el liderazgo, el 50% manifiesta que tiene una calificación de ocho muy importante, mientras que el 25% manifiesta que tiene una calificación de nueve muy importante, seguido del 25% menciona que tiene una calificación de diez muy importante y el 33.3% no tiene respuesta alguna.

Interpretación

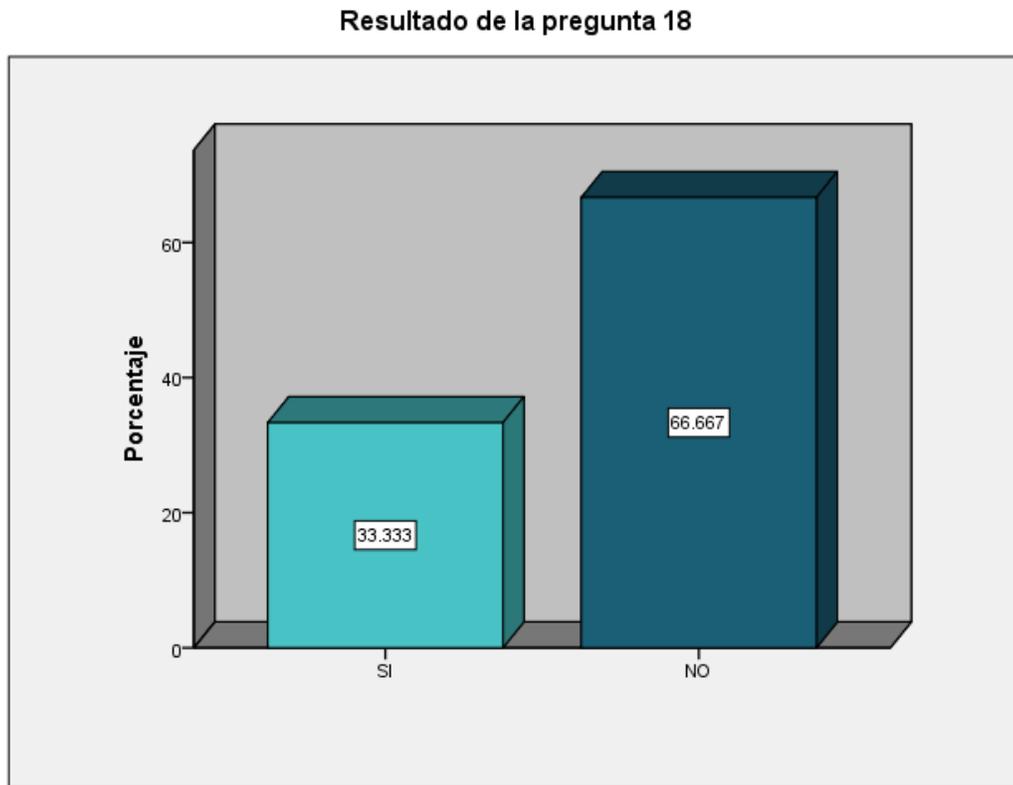
De los datos obtenidos se ha determinado que algunas instituciones financieras consideran que el activo intangible capital humano es importante ya que posee una ventaja competitiva a medio y largo plazo dando como resultado con una puntuación de 6 hasta 10, dando a entender que los intangibles más competitivos esta con un 10 el compromiso, satisfacción en el trabajo, clima laboral, automotivación, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo sienten estos los más altos en su cuantificación con menos ponderación es creatividad.

18. ¿Dentro del área de recursos humanos el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor (financiero) en su institución?

Tabla 54

Pregunta N°18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	33.3	33.3	33.3
	NO	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 36*Pregunta N°18***Análisis**

De los resultados obtenidos, el 33.3% señala que, dentro del área de recursos humanos el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor (financiero) en su institución, por otro lado, el 66.7% no mencionan si existe la relación de creación de valor en la institución financiera.

Interpretación

De los resultados obtenidos algunas instituciones reconocen que en el área de recursos humanos el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor mientras que otras instituciones no mencionan o no diferencian si existe o no relación.

19. ¿Los activos intangibles capital humano que posee la institución financiera permite el cumplimiento de las metas y objetivos que se han trazado en relación a la rentabilidad esperada a obtener en un periodo?

Tabla 55

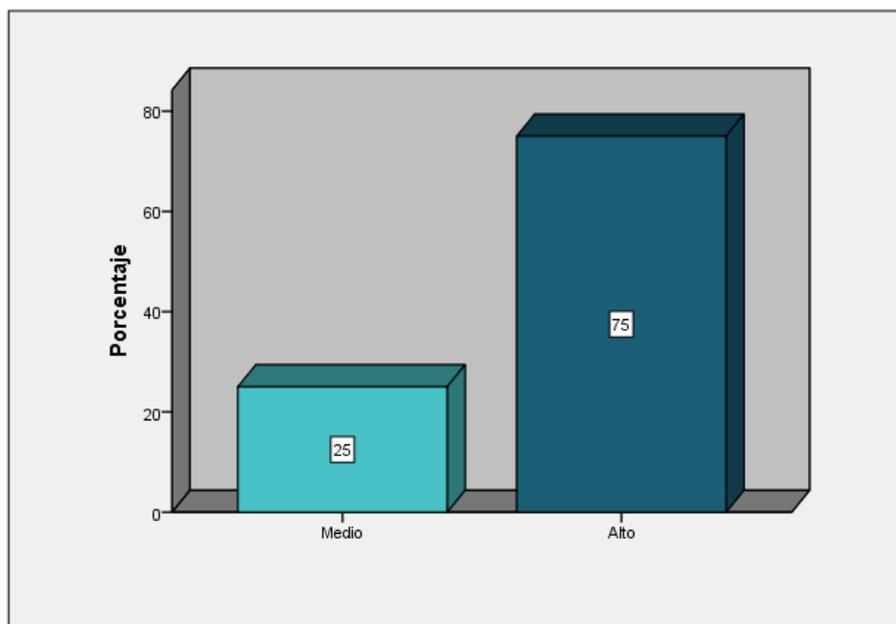
Pregunta N°19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	1	16.7	25.0	25.0
	Alto	3	50.0	75.0	100.0
	Total	4	66.7	100.0	
Perdidos	Sistema	2	33.3		
Total		6	100.0		

Figura 37

Pregunta N°19

Resultado de la pregunta 19



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos, el 75% señala que el activo intangible capital humano es alto en el cumplimiento de las metas y objetivos que se espera en dicho periodo, mientras el 25% manifiesta que la relación a la rentabilidad es media para obtener en el periodo. Existen 2 instituciones que no tienen respuesta alguna debido a que no consideran que el activo intangible capital humano tenga una relación a la rentabilidad dentro de las instituciones.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi consideran alto el cumplimiento del activo intangible capital humano de metas y objetivos con la rentabilidad esperada a obtener dentro de un periodo determinado mientras que otras instituciones menciona que es medio el cumplimiento que se da dentro de la rentabilidad.

20. ¿En su institución considera que el activo intangible capital humano influye en la creación de valor en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi?

Tabla 56

Pregunta N°20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	66.7	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	2	33.3		
Total		6	100.0		

Análisis

De los resultados obtenidos, el 66.7% considera que activo intangible capital humano si influye en la creación de valor, por otro lado, el 33.3% no posee ninguna respuesta alguna con respecto si influye o no.

Interpretación

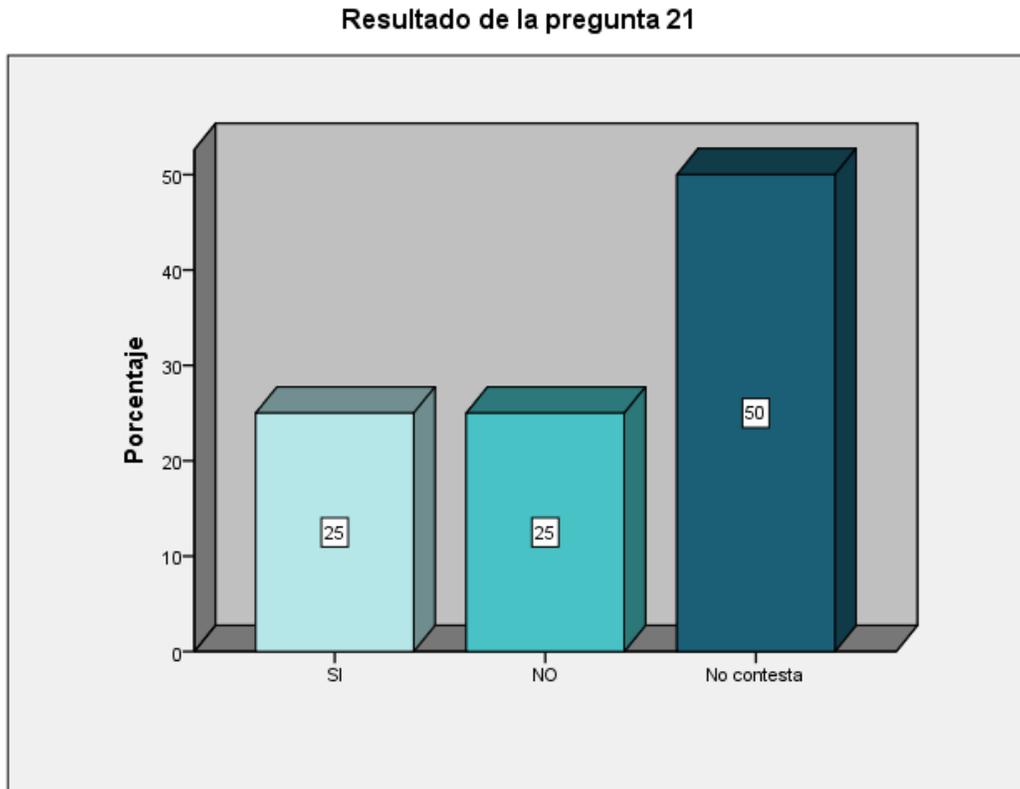
En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi consideran que el activo intangible capital humano influye en la creación de valor mientras que otras instituciones no considera si influye o no influye.

21. ¿La institución en sus estados financieros tradicionales lleva un registro de los activos intangibles capital humano?

Tabla 57

Pregunta N°21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	16.7	25.0	25.0
	NO	1	16.7	25.0	50.0
	No contesta	2	33.3	50.0	100.0
	Total	4	66.7	100.0	
Total		6	100.0		

Figura 38*Pregunta N°21***Análisis**

De los resultados obtenidos, el 25% manifiesta que, si se registra los activos intangibles en los estados financieros, seguido del 25% señala que no llevan un registro sobre los activos intangibles capital humano y el 50% no tienen respuesta alguna.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi mencionan que llevan un registro de los activos intangibles capital humano mientras que otras mencionan que no llevan tal registro redactando que lo manejan como reportes o encuestas, por último, algunas instituciones manejan esta información a nivel nacional.

22. ¿Dentro de qué grupo registra el activo intangible?

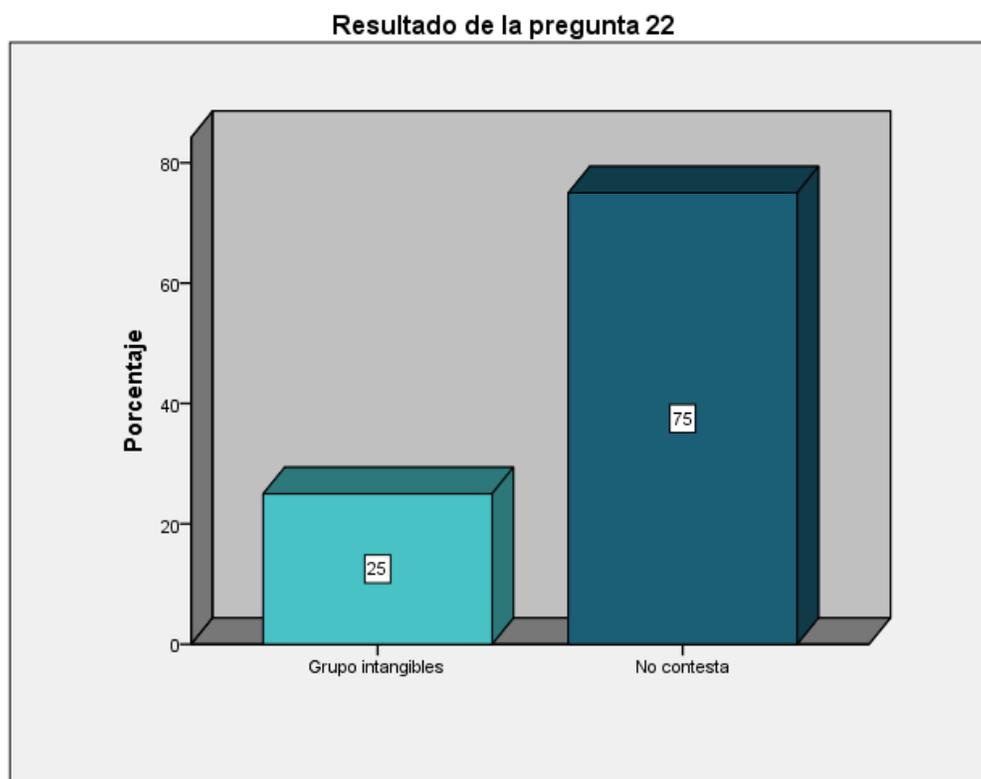
Tabla 58

Pregunta N°22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Grupo intangibles	1	16.7	25.0	25.0
	No contesta	5	50.0	75.0	100.0
	Total	6	66.7	100.0	
Total		6	100.0		

Figura 39

Pregunta N°22



Análisis

De los resultados obtenidos, el 25% manifiesta que el activo intangible se registra en el grupo de los intangibles, mientras que el 75% no mencionan ninguna respuesta con respecto al registro del activo intangible dentro de la institución.

Interpretación

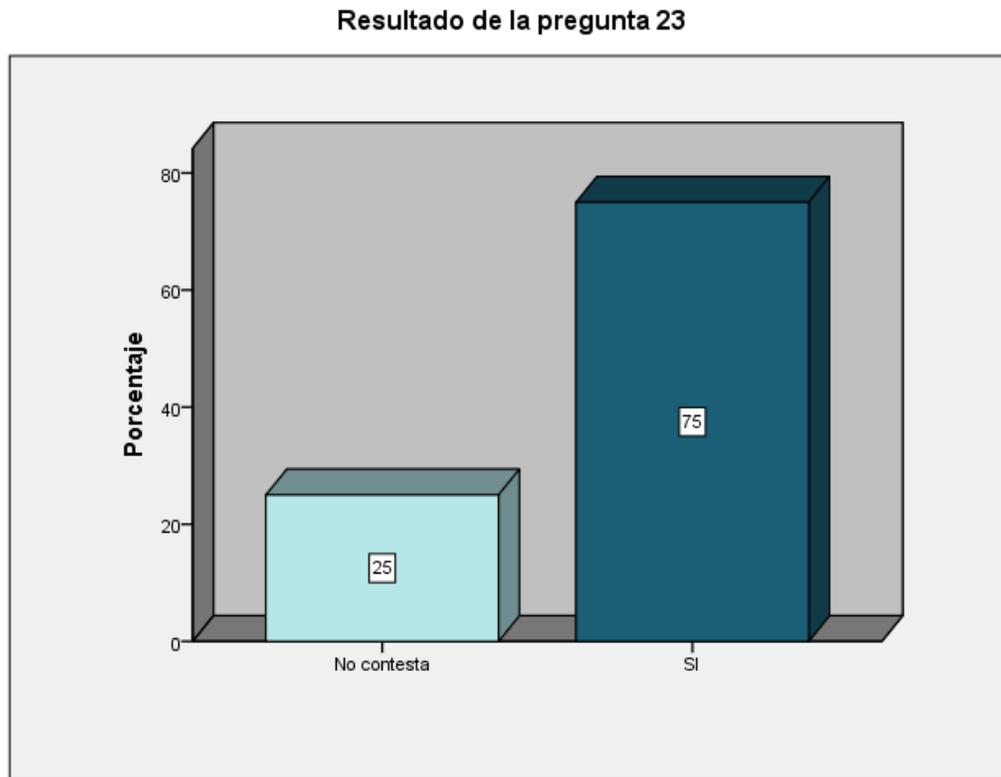
En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi llevan el registro del activo intangible capital humano en el Grupo Intangible mientras que otras instituciones no dan ningún detalle de como registran el activo intangible.

23. ¿Los colaboradores de la institución pueden aportar con información oportuna que permite a la toma de decisiones que tengan creación de valor?

Tabla 59

Pregunta N°23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contesta	3	16.7	25.0	25.0
	SI	3	50.0	75.0	100.0
	Total	4	66.7	100.0	
Total		6	100.0		

Figura 40*Pregunta N°23***Análisis**

Dado los datos obtenidos, el 75% manifestando que, si puede aportar información para la toma de decisión y por ende tenga creación de valor para la institución, de tal manera que el 25% no posee respuesta alguna sobre si pueden aportar o no información.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi toman muy en cuenta la opinión de sus colaboradores con el tema creación de valor ya que así pueden valorar la capacidad de cada trabajador y saber el aporte que da dentro de cada institución mientras que otros bancos no aportan con ninguna información.

24. ¿Considera usted que la participación del activo intangible capital humano dentro de la institución financiera permite obtención de utilidades?

Tabla 60

Pregunta N°24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	50.0	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	3	50.0		
Total		6	100.0		

Análisis

De los resultados obtenidos, el 50.0% menciona que, si permite la obtención de utilidades mediante la participación del activo intangible capital humano, por otro lado, el 50.0% no tiene ninguna respuesta.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi consideran que si es importante la participación del activo intangible capital humano ya que esta permite obtención de utilidades mientras que otras instituciones no mencionan ninguna respuesta en sí.

25. ¿Considera usted que la participación del activo intangible capital humano dentro de la institución financiera permite obtención de utilidades?

Tabla 61

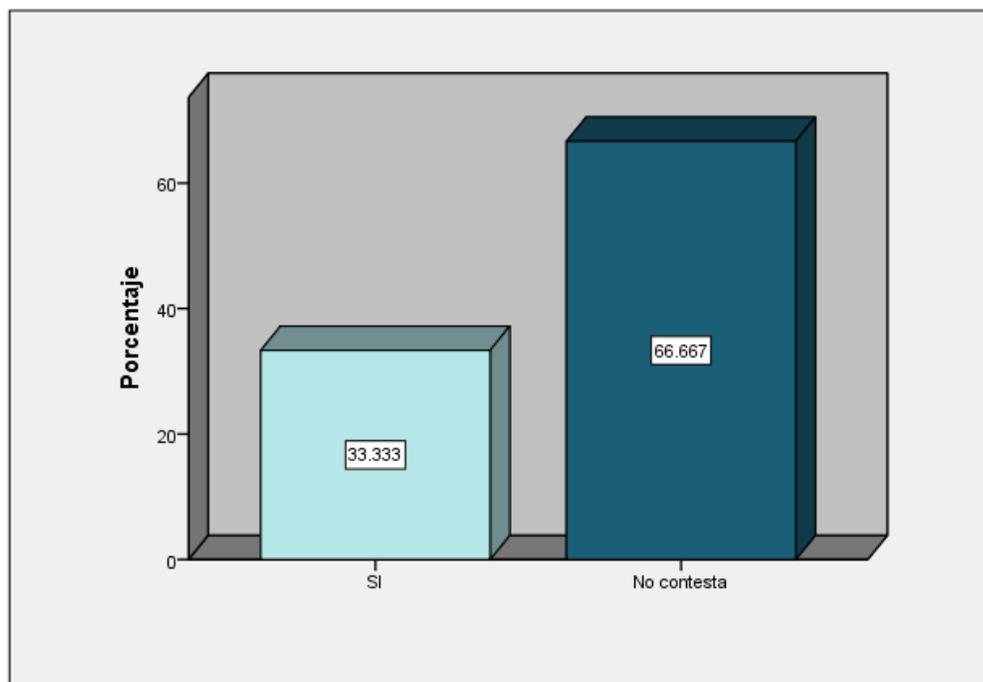
Pregunta N°25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	33.3	33.3	33.3
	No contesta	4	66.7	66.7	100.0
Total		6	100.0	100.0	

Figura 41

Pregunta N°25

Resultado de la pregunta 24



Análisis

De los resultados obtenidos, el 33,33% menciona que, si permite la obtención de utilidades mediante la participación del activo intangible capital humano, por otro lado, el 66,67% no tiene ninguna respuesta.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi consideran que si es importante la participación del activo intangible capital humano ya que esta permite obtención de utilidades mientras que otras instituciones no mencionan ninguna respuesta en sí.

26. ¿La institución mide los siguientes aspectos del intangible capital humano?

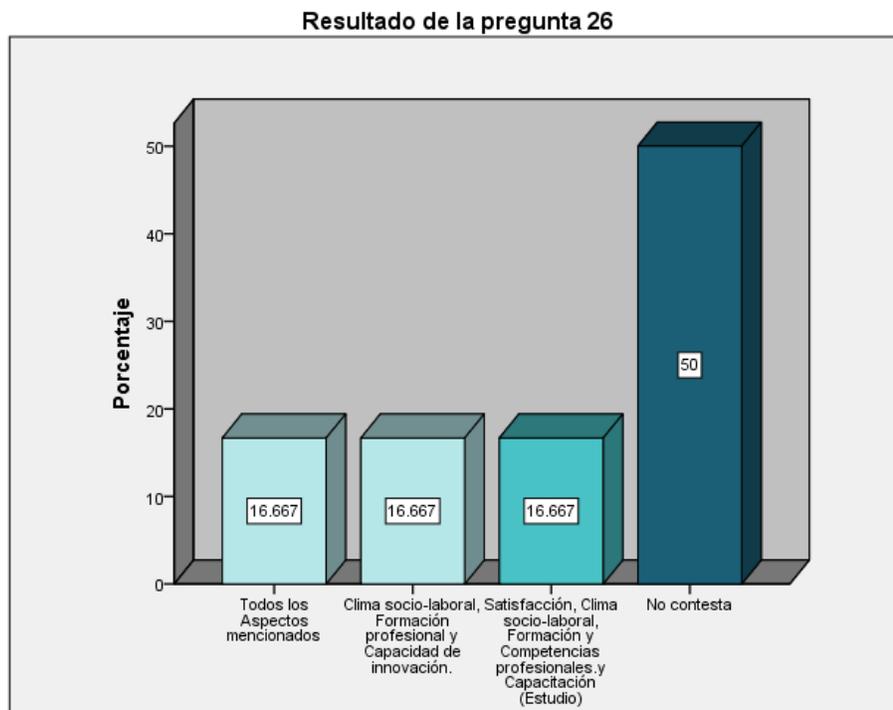
Tabla 62

Pregunta N°26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los Aspectos mencionados	1	16.7	16.7	16.7
	Clima socio-laboral, Formación profesional y Capacidad de innovación.	1	16.7	16.7	33.3
	Satisfacción, Clima socio-laboral, Formación y Competencias profesionales, y Capacitación (Estudio)	1	16.7	16.7	50.0
	No contesta	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 42

Pregunta N°26



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 16.7% manifiesta que mide todos los aspectos del intangible capital humano, mientras que el 16.7% menciona que solo mide aspectos como satisfacción, clima socio-laboral, formación y competencias profesionales y capacitación (Estudio) por otro lado, el 16.7% señala que son muy pocos aspectos que considera como clima socio-laboral, formación profesional y capacidad de innovación y el 50% no tiene respuesta alguna.

Interpretación

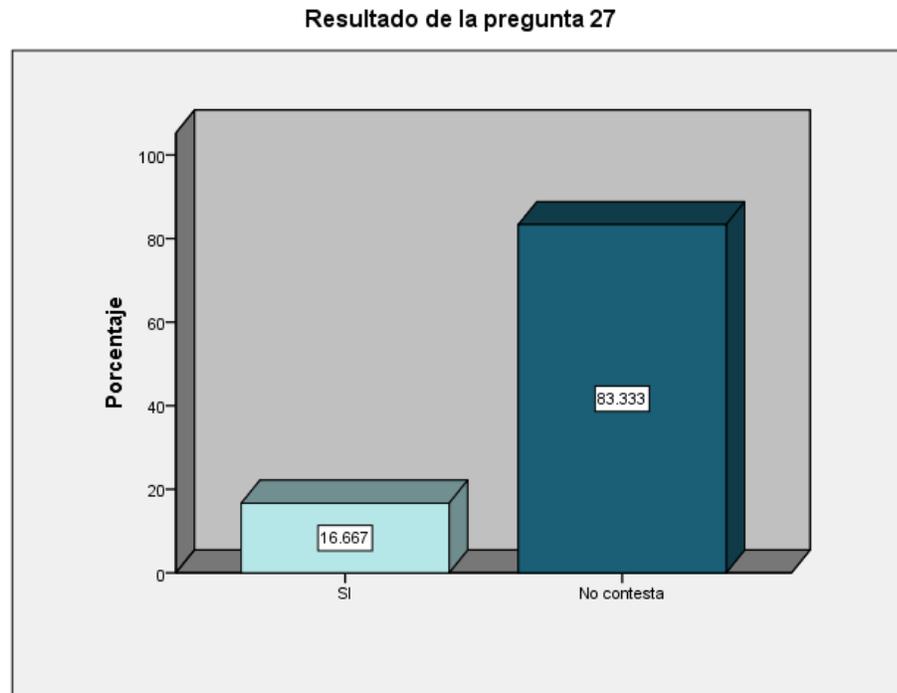
En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi miden todos los aspectos del intangible capital humano los cuales son satisfacción del cliente interno, clima socio-laboral, formación profesional, motivación, comunicación, capacidad de innovación, liderazgo, competencias profesionales, trabajo en equipo, capacitación. Mientras que otras mencionan que solo se miden 5 aspectos como satisfacción del cliente interno, clima laboral, formación profesional, competencia, capacitaciones. Mientras que la última menciona que miden solamente tres aspectos como son clima social, formación profesional, capacidad de innovación.

27. ¿Cuenta la institución financiera con un modelo de medición para el activo intangible capital humano?

Tabla 63

Pregunta N°27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	1	16.7	16.7	16.7
Válidos	No contesta	5	83.3	83.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Figura 43*Pregunta N°27***Análisis**

De los datos obtenidos, el 16.7% manifiesta que, si cuenta con un modelo de medición de intangible capital humano, mientras el 83.3% manifiesta que no existe respuestas si llevan o no un modelo de medición.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi mencionan que si cuentan con un modelo de medición para el activo intangible por otro lado una institución menciona que esa información se maneja a nivel nacional y otras instituciones no dan respuesta.

28. ¿Considera usted el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor en el sector bancario?

Tabla 64

Pregunta N°28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	50.0	100.0	100.0
	No responden	3	50.0		
	Total	6	100.0		

Análisis

De los resultados obtenidos, el 50.0% manifiesta que, si tiene relación con la creación de valor en el sector bancario, mientras el 50.0% no posee respuestas algunas.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que algunas instituciones financieras de Cotopaxi consideran que existe una relación entre el activo intangible capital humano con la creación de valor por otro lado no existe ninguna respuesta.

Comprobación de la Hipótesis

Para la respectiva comprobación de hipótesis se consideraron las preguntas N°4 y N°18 de la encuesta aplicada a los bancos del sector bancario de la provincia de Cotopaxi, las mismas que tienen relación con las variables de estudio.

La validación de la hipótesis del presente trabajo se aplicará el Chi cuadrado calculado en Excel, ya que se observará que hipótesis se acepta y cual se rechaza, Véase **Anexo 6**

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O= Frecuencias Observadas

E= Frecuencias Esperadas

Determinación Estadística

Determinación de Grados de Libertad

Las preguntas consideradas son cerradas, es decir el encuestado podrá contestar solo con las alternativas SI o NO.

$$gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Frecuencias Observadas

Tabla 65

Frecuencias Observadas

PREGUNTAS	CATEGORÍA		TOTAL
	SI	NO	
4. ¿Considera usted que el capital humano es el responsable del manejo adecuado y la fluctuación del rendimiento financiero dentro de la institución?	6	0	6
18. ¿Dentro del área de recursos humanos el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor (financiero) en su institución?	2	4	6
TOTAL	8	4	12

Frecuencias Esperadas**Tabla 66***Frecuencias Esperadas*

PREGUNTAS	CATEGORÍA		TOTAL
	SI	NO	
4. ¿Considera usted que el capital humano es el responsable del manejo adecuado y la fluctuación del rendimiento financiero dentro de la institución?	4	2	6
18. ¿Dentro del área de recursos humanos el activo intangible capital humano tiene relación con la creación de valor (financiero) en su institución?	4	2	6
TOTAL	8	4	12

Calculo de Chi Cuadrado X^2 **Tabla 67***Chi Cuadrado*

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
6	4	2	4,00	1
0	2	-2	4,00	2
2	4	-2	4,00	1
4	2	2	4,00	2
CHI CALCULADO				6,00

Tabla de distribución de Chi Cuadrado

Figura 44

Tabla de distribución de Chi Cuadrado

	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05
g.d.l								
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070

Nota. El Chi cuadrado teórico es de: 3,841

Regla de Decisión

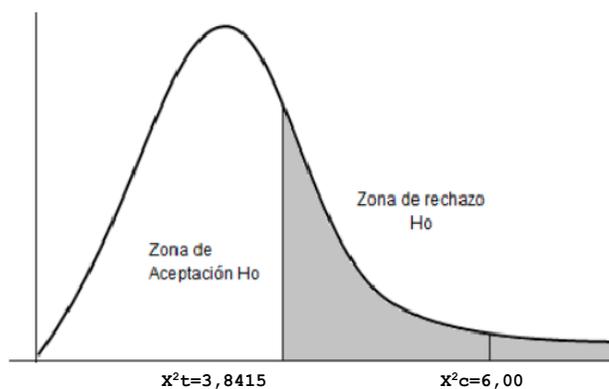
H_0 : Si $X^2_c \leq X^{2t}$

H_1 : Si $X^2_c \geq X^{2t}$ **6,00 > 3,8415**

Representación gráfica

Figura 45

Representación Chi Cuadrado



Decisión Estadística

Acorde a los resultados conseguidos con la aplicación de un nivel de significancia del 5% como grado de libertad, se puede establecer que el valor del Chi cuadrado es de 6,00 siendo mayor al Chi Teórico, es por ello que se cumple con la condición y se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). En definitiva, que: “el activo intangible capital humano si tiene relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi”.

Capítulo V

Propuesta

Título:

Modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano del sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Institución Ejecutora

Sector bancario de la provincia de Cotopaxi.

Beneficiarios

Bancos con sucursales en la provincia de Cotopaxi

Equipo técnico responsable

- **Estudiantes:** Chillagana Toaquiza, Katya Mishell; Mise Flores, Erika Paola
- **Docente colaborador:** Ing. Avellán Herrera Nilda

Antecedentes de la propuesta

En la presente aplicación de las encuestas que se realizó al departamento de Contabilidad y Recursos Humanos en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi.

Por otro lado, se indagan investigaciones previas de varios autores de diferentes países que estudien la valorización del activo intangible capital humano.

Álvarez et al., (2020) desarrollaron una investigación llamada “Capital intelectual como herramienta de gestión del conocimiento en cooperativa de ahorro y crédito” la misma que se realizó en el país de Venezuela en la cual mencionan que las instituciones financieras son entidades en constantes cambios e interesadas en investigaciones sobre el capital intelectual, por el hecho que enfrentan el reto de ser más competitivos y buscar un desarrollo continuo y sostenible en el tiempo. El estudio mencionado anteriormente, hace relación a la importancia de la medición del capital humano con él que cuenta la cooperativa de ahorro y crédito Erco Ltda., relacionado a las destrezas, conocimientos y habilidades del personal considerados como un activo intangible que tienen un valor muy importante que cuenta la cooperativa.

Además, los autores mencionan la importancia de buscar la capacitación de empleados que tienen acceso directo con los socios y clientes teniéndose en cuenta que no todas las capacitaciones son efectivas y muestran debilidad por tal motivo esta propuesta recomienda un observar y valorar tanto del capacitado como del capacitador y con ello llevar un registro para que esta debilidad se convierta en fortaleza.

De Freitas, S. D. C., (2021) en su estudio denominado “Valoración de activos intangibles basados en la metodología de opciones reales para evaluar inversiones tecnológicas” se enfoca en la valoración financiera de un activo intangible lo que permite a los inversionistas darse cuenta de cuán importante es tener distintos conocimientos de valoración financiera a la hora de someter a evaluación un proyecto de inversión basados en la fabricación de un componente de base tecnológica.

Peñaloza López et al., (2017) en su investigación “Estudio de los Modelos de Gestión del Capital Intelectual para la valoración de empresas” la misma que se realizó en el país de Ecuador mencionan que existen cambios constantes en las organizaciones y que no solo sus clientes tienen un valor importante, sino también quienes laboran en ellas; es así que darle la importancia que merece el personal ayuda a crecer a la organización. Por otro lado, varios modelos que ayudan a medir el capital intelectual así lo mencionan diferentes autores a continuación:

Tabla 68

Modelos de Medición del Capital Intelectual

Modelos	Objetivos	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
University of Western Ontario Bontis (1996)	Relaciones causa-efecto entre los distintos elementos del capital intelectual y los resultados empresariales	Capital humano. Capital estructural. Capital relacional.	Indicadores de resultados organizativos	El capital humano es el factor explicativo del resto de los elementos.	No hay relación entre los bloques de capital estructural y relacional ni del horizonte temporal.
Canadian Imperial Bank of Commerce Saint-Onge (1996)	Relación entre capital intelectual y su medición y el aprendizaje organizacional (conocimiento explícito y	Capital humano Capital estructural Capital relacional	Indicadores de aprendizaje.	Relaciona aprendizaje con conocimiento	No explica interrelaciones entre los bloques, ni el horizonte temporal.

Modelos	Objetivos	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
	tácito).				
Technology Broker Brooking (1997)	El valor del mercado de las empresas es la suma de los activos tangibles y el capital intelectual.	Capital relacional. Capital humano. Capital estructural.	Indicadores cualitativos Auditoría del capital intelectual.	La propiedad intelectual de la empresa. Relación con los objetivos corporativos	No llega a la definición de indicadores cuantitativos.
Modelo Delfin Navigator - Skandia Edvinsson y Malone (1997- 2003)	El valor de mercado de la empresa está integrado por el capital financiero y el capital intelectual.	Capital financiero Capital intelectual (C. humano y C. estructural).	Ecuación para calcular CI. Indicadores de medida absoluta CI. Índices de eficiencia CI	Considera los tres horizontes temporales. El centro del modelo es el enfoque humano. Aplicación empírica	Mayor desarrollo de las relaciones entre los bloques y de los indicadores.
Modelo de Drogonetti & Roos Roos y Roos (1997), Drogonetti y Roos (1998)	Considera 2 categorías generales dentro del CI, cada una con 3 subdivisiones	Capital financiero Capital intelectual (C. humano y C. estructural).	Índices de capital intelectual que integran los diferentes indicadores en una única medida.	Concepto "flujo de capital intelectual", cuya suma no debe dar cero, pues el conocimiento produce rendimientos crecientes.	Fue aplicado a un programa gubernamental.

Modelos	Objetivos	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
Modelo Dow Chemical Euroforum (1998)	Posibilidad de integrar el activo intelectual en su estrategia de negocio, para maximizar su valor y descubrir nuevos activos.	Capital humano. Capital organizacional. Capital del cliente.	Indicadores de intangibles con impacto en los resultados organizativos.	Presenta aspectos innovadores, como la creación del área de gestión del Activo intangible, y de canales de comunicación, que incentiven el trabajo en equipo.	Está muy enfocado hacia la propiedad intelectual, toda vez que la empresa posee alrededor de 30.000 patentes
Modelo Intellect Euroforum Escorial (1998) - Empresa consultora KPMG (1999)	Busca no sólo su definición sino la aplicabilidad y efectividad en el mundo empresarial.	Capital humano Capital estructural Capital relacional	Indicadores por bloques y elementos que incluye las dimensiones de presente y futuro.	El grado de consenso. Inclusión del capital social y del efecto multiplicador. Detalle en la explicación de los elementos intangibles.	Modelo que cada empresa debe personalizar. Falta una cuantificación del valor de los capitales

Modelos	Objetivos	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
Dirección Estratégica por competencias Bueno (1998)	Busca la competencia esencial, encargada de analizar la creación y sostenimiento de la ventaja competitiva.	Capital humano. C. organizativo. C. tecnológico. C. relacional.	Indicadores de competencias básicas distintivas.	Visión estratégica. El modelo ofrece pautas o guías de actuación.	No menciona el horizonte temporal
Capital Humano Ulrich (1998)	El capital humano es el generador del capital intelectual.	Capital humano.	Competencia Compromiso	Tratamiento en relación al individuo.	No hay indicadores.
The Value Explorer Toolkit Andriessen y Tissen (2000)	Generar información para el proceso de toma de decisiones estratégicas, sobre combinaciones de intangibles que generan ventajas competitivas sostenibles	Capital humano. Capital relacional. Capital estructural.	Competencias esenciales o capacidades esenciales, las cuales oscilan entre 5 y 10.	El inventario, la identificación, la definición y el análisis de las competencias proporcionan bases para tomar decisiones y estructurar Informes de CI.	Solo considera las competencias o capacidades esenciales. No aplicable a todas las empresas.

Modelos	Objetivos	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
Modelo Nova Camisón, et al. (2000)	Modelo dinámico. Consideración conjunta de los stocks y flujos de capital intelectual.	Capital humano. Capital organizativo. Capital social. Capital de innovación y aprendizaje.	Indicadores de procesos dinámicos.	Permite considerar la variación del CI entre dos períodos de tiempo y determinar el efecto de cada bloque en los restantes.	Mayor dificultad en su validación empírica.
Modelo de proceso del capital intelectual Ross, et al. (2001)	Hace una descripción de las herramientas apropiadas para confeccionar el sistema de capital intelectual que mejor se adapte a las necesidades de cada compañía.	Capital humano (CI pensante). Capital estructural (CI no pensante).	Se consideran 3 factores para elegir los indicadores: la estrategia, las características de la empresa y las de la industria en que opera	En la infraestructura de la Gestión del capital intelectual de operaciones, cada unidad de negocio se alimenta del CI de las distintas operaciones.	Deben tenerse parámetros muy claros para valorar cada competencia esencial y sus criterios, para no caer en la subjetividad

Modelos	Objetivos	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
Modelo de valoración y gestión Nevado y López (2002)	Se supone la hipótesis de incertidumbre sobre los activos intangibles ocultos. No es tan importante determinar el valor exacto del CI, sino conocer su evolución.	Capital intelectual = Capital humano + Capital estructural + Capital no explicitado.	Agrupación de indicadores por tipo de capital.	Distinguen un capital intelectual explicitado frente al no explicitado. Valoración y gestión del capital intelectual. Predicción de estrategias.	Requerimientos y elaboración de información de bastantes períodos.

Nota. Tomado de Peñaloza López et al., (2017)

Con relación a la tabla No. 64 se refleja varias propuestas de modelos para medir el capital humano, con diferentes puntos de vista, actualmente no existe un modelo que se use precisamente para medir cuantitativamente el capital intelectual, esto quiere decir que las organizaciones optan un modelo que se acople a sus requerimientos.

Justificación de la propuesta

Actualmente es necesario considerar que el activo intangible capital humano es un recurso primordial que aportan los colaboradores de una empresa ya que en él desarrollan conocimientos, habilidades experiencias y relaciones que poseen cada uno. Ya que se considera importante que las organizaciones inviertan en el activo intangible capital humano, a través de programas de capacitación, reconocimiento y desarrollo profesional para que así obtengan un valor añadido dentro de la institución.

Para Hernandez Perez, (2020) en su tesis titulada “Análisis de la información que revelan las instituciones financieras sobre el capital humano. A partir de los informes anuales de responsabilidad social. Estudio de caso de tres entidades financieras en el año 2017” menciona que las características específicas y generales que se identifica en el capital humano en el sector bancario son estratégicamente los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permiten entregar un valor añadido diferente para otros.

Es decir, que los valores y actitudes de los empleados son elementos primordiales para obtener eficiencia en las organizaciones en entornos dinámicos, de manera que es importante maximizar el capital humano en los conocimientos, habilidades y capacidades de cada empleado.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Proponer un modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano que pueda ser adaptado a las necesidades no solo del sector de estudio sino de otros sectores de la economía nacional.

Objetivo específicos

- Definir el modelo informe de valorización del activo intangible capital humano para el sector bancario.
- Desarrollar mediante una herramienta informática el modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano.
- Elaborar la guía de usuario del modelo de informe de valorización a elaborarse en la herramienta informática.

Diseño de la propuesta

En el sector bancario ecuatoriano actualmente se destaca los activos intangibles ya que tienen un importante impacto positivo dentro de la sociedad en el desempeño de las instituciones financieras y productividad, sin embargo, no siempre se encuentra evidenciados en los estados financieros, a pesar que de que cobra mayor importancia día con día y el valor añadido, por lo tanto se recomienda llevar un modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano el cual les permita medir el valor agregado que aporta este intangible.

Con relación a los objetivos planteados en la propuesta, se menciona el diseño de modelo de valorización del activo intangible capital humano llamado “MELEKP”.

Guía de explicación

Presentación

Para el desarrollo del Modelo de Valorización del activo intangible capital humano parte desde el ingreso de información general, en el que se manejará datos de la institución donde consta el nombre de la empresa, RUC, Descripción breve de la empresa, como también los datos del responsable de la elaboración del informe donde se detalla el nombre, cargo, teléfono y correo. Por último, se pide detallar las características de las direcciones como provincia, cantón y dirección como se presenta en las Figuras No. 46 y 47. Véase en el **Anexo 7**

Figura 46*Portada*

Figura 47*Datos Informativos*

Tesis	Informe				
Datos	Objetivos	Capital Humano	Capital Estructural	Capital Relacional	Reporte
Datos de la institución					
Nombre de la empresa:	<input type="text"/>				
Ruc:	<input type="text"/>				
Descripción breve de la empresa :	<input type="text"/>				
Responsable de la elaboración del informe					
Nombre:	<input type="text"/>				
Cargo:	<input type="text"/>				
Teléfono:	<input type="text"/>				
Correo:	<input type="text"/>				
Características					
Provincia:	<input type="text"/>				
Cantón:	<input type="text"/>				
Dirección:	<input type="text"/>				
<input type="button" value="Siguiete"/>					

A continuación, como se muestra en la Figura No. 48 se debe llenar la filosofía de la entidad donde pide los siguientes requisitos: objetivos, misión, visión y los respectivos objetivos del activo intangible capital humano que tiene con la productividad de la entidad financiera.

Figura 48

Objetivos de la empresa

The screenshot shows a web application interface for 'Objetivos de la empresa'. At the top, there is a navigation bar with 'Tesis' and 'Informe' (highlighted in blue). Below this is a green button labeled 'Nuevo Informe'. A horizontal menu contains six items: 'Datos', 'Objetivos' (highlighted in blue), 'Capital Humano', 'Capital Estructural', 'Capital Relacional', and 'Reporte'. The main content area has four text input fields with labels: 'Mencione el objetivo que tiene la elaboración del presente informe:', 'Misión de la entidad financiera:', 'Visión de la entidad financiera:', and 'Escriba los objetivos del activo intangible capital humano, estructural, relacional que tiene con la productividad de la entidad financiera:'. Each field has a small diagonal icon in the bottom right corner. At the bottom center, there is a green button labeled 'Siguiete'.

Siguiendo con la secuencia de opciones, se presenta el botón capital humano en donde se muestra una breve descripción de este intangible, continúa con el ingreso del perfil de los empleados, lo cual se puede registrar en la opción “Nuevo”; en donde se llenará información como Nombres y Apellidos, Cédula, Edad, Puesto, Salario, Jornada Laboral, Tiempo de trabajo al año, Ausentismo Laboral (Año), Asistencia a capacitaciones internas donde se detalla que si cumple vale 1 y si no cumple vale 0, Requisitos de horas de capacitaciones externas realizadas por el trabajador al año (Los requisitos de horas lo establece la empresa), Habilidades (El encargado de evaluar registrará a sus trabajadores en porcentajes las habilidades como manejo de conflictos, Comportamiento Ético, Motivación y Trabajo en equipo 10% al 100%). Como se presenta en la Figura No. 49

Figura 49

Perfil

Datos Objetivos **Capital Humano** Capital Estructural Capital Relacional Reporte

CAPITAL HUMANO

Refleja el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia acumulada tanto para la gestión como en la industria, como también la educación, la motivación, la creatividad de los empleados.

Perfil Indicadores Resumen

PERFIL DEL EMPLEADO																		
Nuevo	Nombre y Apellidos	N° Cédula	Edad	Puesto	Salario	Jornada Laboral	Tiempo de trabajo (Años)	Ausentismo Laboral al Año			Requisitos de horas de capacitación internas en el año personal (NOTA: Requisitos mínimos por la institución debe ser 40 horas)	Asistencia a capacitaciones internas SI CUMPLE (SI-1) Y NO CUMPLE (NO-0)		Requisitos de Horas de capacitaciones externas realizadas por el trabajador al año (NOTA: Requisitos mínimos por la institución debe ser 80 horas)	Habilidades (Nota alternativas en porcentajes 10% al 100%)			
								Faltas justificadas	Faltas injustificadas	Total de días laborables (360 días)		NUMERO	SI		NO	NUMERO	Manejo de conflictos	Comportamiento ético
Guardar Cancelar	Mise Erika	0123456	25	jefe	50000	tiempo cc	3	3	2		30	1	0	45	50	45	35	100
Trabajadores:		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Siguiente
 Generar Reporte

Una vez registrado en el perfil se tomará los datos numéricos para contabilizar los indicadores de capital humano como son Conocimientos, Habilidades, Experiencias y Destrezas como se reflejan en las Figuras No. 50, 51, 52, 53.

Figura 50

Indicadores de Capital Humano Conocimientos

Tesis **Informe**

Perfil Indicadores Resumen

Conocimiento: Es la capacidad que tiene el ser humano para identificar, observar y analizar lo que sucede en la realidad y lo utiliza para su beneficio. Entonces, se puede decir que el conocimiento está conformado por la suma de todos los datos e información y su debida aplicación.

Indicadores de crecimiento y renovación

Indicadores de crecimiento y renovación		
Indicador	Resultado	
— Horas per cápita de formación	30%	
(Suma horas de capacitación) / (dotación promedio del periodo)	Horas de capacitación	30
	Dotación promedio del periodo	40
— Horas de formación interna/horas de formación proporcionada	100%	
(nº total de empleados que acudiendo a una formación / nº total de empleados convocados a la formación) x 100	nº total de empleados que acudiendo a una formación	1
	nº total de empleados convocados a la formación	

Nota: Dotación promedio del periodo -> Se toma el número de trabajadores por el numero de horas establecidas por la empresa

El indicador de conocimiento nos ayudará medir las capacitaciones del trabajador y su formación internamente, cumpliendo con las horas establecidas por la empresa.

Figura 51

Indicadores de Capital Humano Habilidades

Tesis **Informe**

Habilidades: Depende de la caracterización de un empleo u ocupación, el perfil de competencias exigido para un puesto de trabajo, y las tareas desempeñadas como parte de este.

Indicadores de eficiencia

Indicadores de crecimiento y renovación					
Indicador	Resultado				
— Índice de satisfacción con cursos de formación externas	1%				
(suma trabajadores que han participado en al menos una capacitación de mínimo 80 horas en el periodo) / (suma trabajadores que hubo en el periodo) *100	<table border="1"> <tr> <td>trabajadores que han participado en al menos una capacitación de mínimo 80 horas en el periodo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>trabajadores que hubo en el periodo</td> <td></td> </tr> </table>	trabajadores que han participado en al menos una capacitación de mínimo 80 horas en el periodo	1	trabajadores que hubo en el periodo	
trabajadores que han participado en al menos una capacitación de mínimo 80 horas en el periodo	1				
trabajadores que hubo en el periodo					
— Nivel de Habilidades de empleados	57%				
Manejo de conflictos	50				
Comportamiento ético	45				
Motivación	35				
Trabajo en equipo	100				

El indicador de habilidades nos ayudará medir los cursos o capacitaciones de formación externas del trabajador al año cumpliendo con las horas establecidas por la empresa.

Figura 52

Indicador de Capital Humano Experiencias/Habilidades

Tesis		Informe				
Experiencias	El impacto acumulativo de las interacciones de los trabajadores con la organización a lo largo de todo su recorrido profesional.					
/Destrezas:						
Indicadores de solidez y competitividad						
Indicadores de crecimiento y renovación						
	Indicador	Resultado				
—	Edad media del personal	25				
	(sumatorio de todas las edades) / (total de la población)	<table border="1"> <tr> <td>sumatorio de todas las edades</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Total de población</td> <td>1</td> </tr> </table>	sumatorio de todas las edades	25	Total de población	1
sumatorio de todas las edades	25					
Total de población	1					
—	Antigüedad media del personal	3				
	sumatorio de (Antigüedad Empleados) / N° total de empleados	<table border="1"> <tr> <td>Antigüedad Empleados</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>N° total de empleados</td> <td>1</td> </tr> </table>	Antigüedad Empleados	3	N° total de empleados	1
Antigüedad Empleados	3					
N° total de empleados	1					
—	Ausentismo laboral					
	(# promedio de empleados X días laborales perdidos) / (# promedio de empleados X días laborales totales)	<table border="1"> <tr> <td># promedio de empleados X días laborales perdidos</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td># promedio de empleados X días laborales totales</td> <td></td> </tr> </table>	# promedio de empleados X días laborales perdidos	2	# promedio de empleados X días laborales totales	
# promedio de empleados X días laborales perdidos	2					
# promedio de empleados X días laborales totales						

Nota: Se solicita la información en meses por lo que el total obtenido se esta multiplicando por 12 meses

El indicador de Experiencias y Habilidades ayudaran a medir a las empresas el impacto acumulado de sus empleados en las capacidades para innovar dentro de la organización a lo largo del tiempo, que desarrolla su vida profesional.

Para concluir se muestra un ejemplo de la tabla resumen como se presenta en la Figura 31 de los diferentes indicadores relacionados con un 76% si cumplió, el 51% al 75% si es aceptable y <50% no aceptable los cuales ayuda a saber si las empresas tienen resultados eficientes del rendimiento del trabajador.

Figura 53

Resumen

Tesis Informe

Datos Objetivos **Capital Humano** Capital Estructural Capital Relacional Reporte

CAPITAL HUMANO

Refleja el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia acumulada tanto para la gestión como en la industria, como también la educación, la motivación, la creatividad de los empleados.

Perfil Indicadores **Resumen**

Indicadores	Cumplio > 76%	Aceptable 51% - 75%	No aceptable < 50%	Total
Horas per cápita de formación			30%	
Horas de formación interna/horas de formación proporcionada	100%			
Índice de satisfacción con cursos de formación externas			1%	
Nivel de Habilidades de empleados		57%		
Edad media del personal				25
Antigüedad media del personal				3

Siguiente
Generar Reporte

En el Informe Final se presentará un documento de acuerdo a todos los elementos que integran el Capital Intelectual se dividen en tres categorías: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional, mediante porcentajes los cuales ayudará a medir si los activos intangibles dan valor agregado a la empresa como se presentan en las Figuras No 54, 55 y 56.

Figura 54

Generar Reporte

Siguiente
Generar Reporte

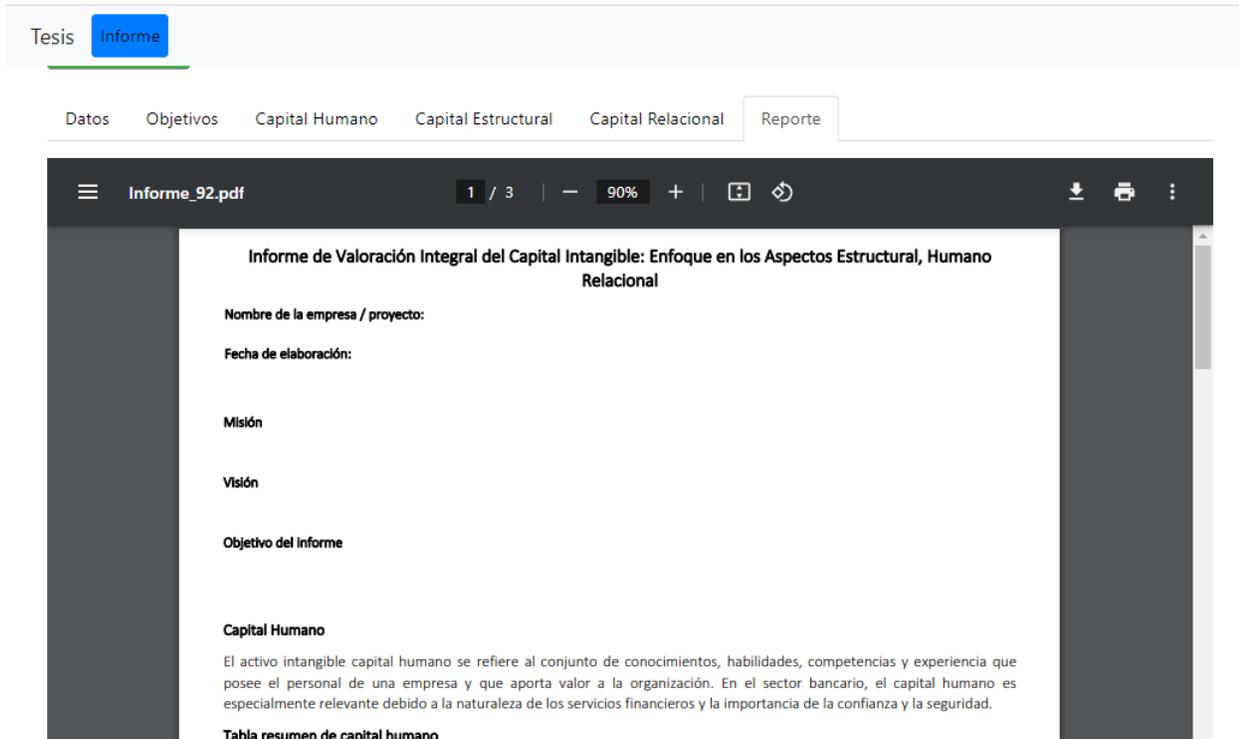
Figura 55*Formato de impresión*

Figura 56

Informe Final

Informe de Valoración Integral del Capital Intangible: Enfoque en los Aspectos Estructural, Humano Relacional

Nombre de la empresa / proyecto:

Fecha de elaboración:

Misión

Visión

Objetivo del informe

Capital Humano

El activo intangible capital humano se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y experiencia que posee el personal de una empresa y que aporta valor a la organización. En el sector bancario, el capital humano es especialmente relevante debido a la naturaleza de los servicios financieros y la importancia de la confianza y la seguridad.

Tabla resumen de capital humano

Tabla Resumen	Valor	Análisis
Indicadores de crecimiento y renovación		El análisis del activo intangible capital humano se identifica los indicadores de Conocimiento donde podremos reconocer como se manejan los trabajadores en las horas de formación y las horas de formación internas para las Habilidades se identifican los indicadores de índice de satisfacción con cursos de formación y el nivel de habilidades de empleados por ultimo las Destrezas y Experiencias ayuda a identificar la edad media del personal junto con la antigüedad media del personal.
Horas per cápita de formación	30%	
Horas de formación interna/horas de formación proporcionada	100%	
Indicadores de eficiencia		
Índice de satisfacción con cursos de formación	1%	
Nivel de Habilidades de empleados	80%	
Indicadores de solidez y competitividad		
Edad media del personal	25	
Antigüedad media del personal	3	

Ejemplo de contabilización del activo intangible capital humano

Una vez aplicado el modelo "MELEKP" cuantificado el aporte del activo intangible capital humano se presenta el asiento contable.

Figura 57*Libro Diario Activo Intangible Capital humano*

BANCO XYZ					
LIBRO DIARIO					
Fecha	Código	Cuenta	Parcial	Debe	Haber
31-12-2022		<u> 1 </u>			
	1911	Capital Intelectual		\$50.267.341,14	
	191101	Capital humano	\$50.267.341,14		
	3305	Revalorización del patrimonio			\$50.267.341,

Como se puede observar en la figura No. 57 se presenta una sugerencia de asiento contable para contabilizar y observar como el activo intangible capital humano agrega un valor añadido dentro de una institución financiera con grandes beneficios.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- En consecuencia, al marco teórico, conceptual y legal referente a las variables de estudio, fue recopilada mediante fuentes como tesis, artículos científicos, libros entre otros sobre información a Nivel Mundial como también Latinoamericano y de Ecuador sobre el activo intangible capital humano, su importancia y la creación de valor dentro de las instituciones financieras. De tal forma, con la investigación se determinó la principal problemática que presenta el sector bancario de la provincia de Cotopaxi relacionado con el área de Talento Humano la dificultad para identificar los activos intangibles capital humano.
- Por medio de la página del organismo de control de la Superintendencia de Bancos se pudo extraer los balances a diciembre del año 2022 de los bancos que operan en la Provincia de Cotopaxi, se identificó que activos intangibles capital humano registran, en los cuales se pudo identificar que todos cumplen con un mismo formato de presentación y que en cuanto la parte de intangibles se identifica dentro del grupo de cuentas otros activos y su subgrupo gastos diferidos considerando a la cuenta contable Estudios ya que la misma se relaciona con la variable independiente de este proyecto de investigación, que hace referencia a las capacitaciones, destrezas, habilidades, experiencias entre otras del personal de las instituciones financieras.

- Mediante la aplicación de las encuestas dirigidas al sector bancario de la provincia de Cotopaxi, se logró obtener información confiable sobre la relación que existe entre el activo intangible de capital humano y la creación de valor dentro de las instituciones. Por ende, la investigación servirá como información a las instituciones de cuán importante es medir el valor añadido del activo intangible capital humano, es decir, las habilidades, destrezas, capacidades y experiencias de cada colaborador y saber el aporte que dan dentro de cada institución.
- Finalmente, se ha creado un modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano que puede ser adaptado a las necesidades no solo del sector de estudio sino de otros sectores de la economía nacional junto con una guía de usuario el cual permite medir el valor agregado que aporta este intangible.

Recomendaciones

- El presente trabajo de investigación se convertirá en una importante fuente de consulta por lo que se recomienda su lectura, que permitirá ampliar la información sobre la relación entre el activo intangible capital humano y la creación de valor dentro de las instituciones.
- Se recomienda que se implementen programas de capacitación sobre el activo intangible capital humano y su importancia en la creación de valor dentro de las instituciones.
- Se recomienda a las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi realicen encuestas dirigidas a los colaboradores de tal manera poder medir el valor añadido del activo intangible capital humano teniendo en cuenta que se debe proporcionar información confiable para la toma de decisiones, y que permita la valorización y el reconocer el talento del equipo de trabajo que posee la institución para que pueda contribuir a la creación de valor.
- A las instituciones bancarias de la provincia de Cotopaxi se les recomienda implementar el modelo de informe de valorización del activo intangible capital humano del presente trabajo, que les permitirá identificar los indicadores de conocimiento, habilidades, experiencias y destrezas el cual ayudará a medir el valor agregado que aporta este intangible a la institución.

Bibliografía

Activos Intangibles. (2018).

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2038%20-%20Activos%20Intangibles.pdf>

Aguirre, C. G., Muñoz, Katherin Vargas, & Atiaga, Francisco Caicedo. (2022). La creación de valor en las empresas del sector industrial, mediante un análisis de los determinantes de la estructura de capital, a través de activos financieros negociados en la Bolsa de Valores de Quito en el año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6), 21–38.

Alulema Chicaiza, J. M. (2023). *El capital intelectual y rendimiento financiero en el sector bancario privado del Ecuador* [Bachelor's thesis].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38313/1/T5872ig.pdf>

Álvarez, J. C. E., Gavilanes, J. E. Á., Paute, D. A. C., & Zurita, I. N. (2020). Capital intelectual como herramienta de gestión del conocimiento en cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 205.

<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.895>

Andrade Gordón, D. A. (2023). *El valor del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero de las entidades del sector financiero del primer piso, ubicadas en la ciudad de Quito, año 2020. (Durante pandemia COVID-19)* [Bachelor's thesis].

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24354>

Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Asobanca. (2022). Sistema de información financiera.

<https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/home.html>

- Ávila, A. J. M., Suarez, A. K. B., Martínez, Z. K. P.-, Gonzaga, J. A. R., Calderón, J. E. Z., & Suárez, C. E. C. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), Article 15. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Campos Flores, Y. (2021). Técnicas de investigación. *Revista Académica Institucional*, 3(1), Article 1.
- De Freitas, S. D. C. (2021). Valoración de activos intangibles basados en la metodología de opciones reales para evaluar inversiones tecnológicas, Colombia. *Actualidad Contable FACES*, 1(42), Article 42.
- Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Medición y gestión del capital intelectual en la industria del cuero—Calzado en Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 437. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i9.662>
- Espinosa, N. (2022). *Contabilidad financiera y gerencial Tomo 1: Conceptos fundamentales*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Fajardo Ortiz, M., & Soto González, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1205/1/Fajardo-Gesti%
Gesti%
Gesti%
Gesti%](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1205/1/Fajardo-Gesti%c3%b3n%20inanciera.pdf)
- Feria Avila, H. F., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), Article 3.
- Ficco, C. (2020). Relevancia valorativa de los activos intangibles y del capital intelectual: Una revisión de la literatura empírica (Value Relevance of Intangible Assets and Intellectual Capital: An Empirical Literature Review). *RAN-Revista Academia & Negocios*, 6(1), 11–30.

Garcés Cajas, C. G. (2019). *Indicadores financieros para la toma de decisiones en la Empresa Disgarta* [BachelorThesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2860>

García, M. (2021). Los activos intangibles: El Capital Intelectual como generador de valor en las Entidades Financieras. *Ejes de Economía y Sociedad*, 5(9), Article 9.

<https://doi.org/10.33255/25914669/602>

Gherzi, J. H. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (Tercera).

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-

[libre.pdf?1576363598=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-)

[disposition=inline%3B+filename%3DApuntes_de_Contabilidad_Financiera.pdf&Expires=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DApuntes_de_Contabilidad_Financiera.pdf&Expires=1684542643&Signature=VvogrPWaGcvc0VNQMrCwJJWV5iQf~VFMYZSsnv9IX3fFEa-)

[1684542643&Signature=VvogrPWaGcvc0VNQMrCwJJWV5iQf~VFMYZSsnv9IX3fFEa-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-1684542643&Signature=VvogrPWaGcvc0VNQMrCwJJWV5iQf~VFMYZSsnv9IX3fFEa-)

[ECXui7IK5jqM9DATxaRmGru8jXI9xAj9zrOtpGeQVteeNh10Uuty~T3Loy375yPAuNUYFI](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-ECXui7IK5jqM9DATxaRmGru8jXI9xAj9zrOtpGeQVteeNh10Uuty~T3Loy375yPAuNUYFI)

[csfL6JtUK~d~59dl-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-csfL6JtUK~d~59dl-)

[kpa~jRruJToVud44m4n4mSKpEZxoqQwFGSip5wYG~SU5hxfBmjrDXzEiXcmDpavjOGy](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-kpa~jRruJToVud44m4n4mSKpEZxoqQwFGSip5wYG~SU5hxfBmjrDXzEiXcmDpavjOGy)

[J9x8uikdij9aptgSkMiWTKjZzTGo2gt4QV6JPQNM5jzYE10kb6Qprjw7CWe2b1Tqc4brli2h](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-J9x8uikdij9aptgSkMiWTKjZzTGo2gt4QV6JPQNM5jzYE10kb6Qprjw7CWe2b1Tqc4brli2h)

[87FC1oodvBdcDbtmHWuvvmS0BMutezh7UnHVZ5jeneHMhaz8WqJv2Tgjhr60peMsMY](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-87FC1oodvBdcDbtmHWuvvmS0BMutezh7UnHVZ5jeneHMhaz8WqJv2Tgjhr60peMsMY)

[bG1Q__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed._----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a._ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-bG1Q__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., & Mora-González, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista Cea*, 6(11),

165–184. <https://doi.org/10.22430/24223182.1434>

Hernandez Perez, I. C. (2020). *Análisis de la información que revelan las instituciones financieras sobre el capital humano: A partir de los informes anuales de responsabilidad social. Estudio de caso de tres entidades financieras en el año 2017.*

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/21238>

- Montané-Marsal, N., & Cuesta-Santos, A. (2020). Activos intangibles y su influencia en la eficiencia económica de un banco cubano. *Ingeniería Industrial*, 41(3), 04.
- Navarro, J. G. C., & Martínez, A. M. (2017). *Gestión del conocimiento: Una ventaja competitiva*. Esic Editorial.
<https://books.google.com.ec/books?id=VrZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta). Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., Zamora Sornoza, J. C., Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: Una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Peñaloza López, V. L. (2020). *El capital intelectual como activo intangible para la valoración de empresas agroalimentarias del cantón Ambato*.
<http://rehip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/20673>
- Peñaloza López, V. L., Mora Rivera, J. B., & Gutierrez Zambrano, E. J. (2017). *Estudio de los Modelos de Gestión del Capital Intelectual para la valoración de empresas*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2190>
- Pérez Ortega, G., & Tangarife Martínez, P. (2013). LOS ACTIVOS INTANGIBLES Y EL CAPITAL INTELECTUAL: UNA APROXIMACIÓN A LOS RETOS DE SU CONTABILIZACIÓN. 8(1), 143–166.

- Portell, M., & Vives, J. (2019). *Investigación en Psicología y Logopedia: Introducción a los diseños experimentales, cuasi-experimentales y ex post facto*. Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Reina, M. R. B., & Nájar, X. L. P. (2018). La gestión del conocimiento y su aporte a la competitividad en las organizaciones: Revisión sistemática de literatura. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 175–191. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.10>
- Reyes-Ruiz, L., & Carmona Alvarado, F. A. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio* [Ediciones Universidad Simón Bolívar]. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6630>
- Rojas Castillo, J. M. (2018). *Impacto económico y beneficios fiscales del régimen de incorporación fiscal de personas físicas*. <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/27790>
- Superintendencia de Compañía. (2011). *Indicadores Financieros*. https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Vélez Hidalgo, K. G. (2021). *El Capital Intelectual y la Rentabilidad del sector de Atención a la Salud Humana y de Asistencia Social de la Zona de Planificación 3 del Ecuador* [Master's thesis]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32492/1/T4975M.pdf>
- Verdesoto Plaza, M. J. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019* [Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE–Maestría Gestión del Talento Humano]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- Vergel Sierra, O. D., & Joya Neira, L. H. (2020). *Análisis de la rentabilidad financiera de los procesos de inversión estatal en una Empresa de Servicios Públicos. Un estudio de caso* [Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11508>

Anexos