



**El Activo Intangible Capital Estructural y su relación con la creación de valor
en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi**

Pérez Noroña, Mercedes Monserrate y Silva Galarza, Luiggy Adrián

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 Licenciados en
Contabilidad y Auditoría

Msc. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

30 de agosto del 2023

Latacunga



Plagiarism report

Capitulos_APROBADOS_28 de agosto_...

Scan details

Scan time: August 29th, 2023 at 3:39 UTC Total Pages: 86 Total Words: 21337

Plagiarism Detection

Types of plagiarism	Words
Identical	1.8% 375
Minor Changes	0% 0
Paraphrased	0% 0
Omitted Words	11% 2356

2%

AI Content Detection

N/A

Text coverage: AI text, Human text

Alerts: (1)

Cross Language: Same Document Language

Submitted language and cross-language text are the same language. No credits were used.

2/5 Severity



Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra
Directora



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **"El Activo Intangible Capital Estructural y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi"** fue realizado por los señores **Pérez Noroña, Mercedes Monserrate y Silva Galarza, Luiggy Adrián**; 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 analizado 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, 30 de agosto de 2023.

Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

C. C. 0502301476



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autorización de Publicación

Nosotros **Pérez Noroña, Mercedes Monserrate y Silva Galarza, Luiggy Adrián**, con cédulas de ciudadanía n°1727653030 y 0504317504, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **"El Activo Intangible Capital Estructural 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 nuestra responsabilidad.

Latacunga, 30 de agosto de 2023

Pérez Noroña Mercedes Monserrate

C.C.: 1727653030

Silva Galarza Luiggy Adrián

C.C.: 0504317504




Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio


Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Pérez Noroña, Mercedes Monserrate y Silva Galarza, Luiggy Adrián**, con cédulas de ciudadanía n° 1727653030 y 0504317504 , declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **"El Activo Intangible Capital Estructural 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, 30 de agosto de 2023


.....
Pérez Noroña, Mercedes Monserrate
C.C.: 1727653030


.....
Silva Galarza, Luiggy Adrián
C.C.: 0504317504

Dedicatoria

Este trabajo de titulación en primer lugar lo dedico a Dios por permitirme culminar mi carrera universitaria.

A mis papis Raúl y Magy por ser un apoyo fundamental en este camino, con su apoyo, consejos, amor y sabiduría me han enseñado a no rendirme y alcanzar mis sueños. Gracias por todo su esfuerzo, por siempre confiar en mí y apoyarme. Los amo mucho

A mis abuelitos Eduardo, Serafina y Alfredo que han sido mis ángeles guardianes que me han acompañado siempre, a mi abuelita María que con su amor incondicional siempre me ha sabido guiar. A mi tía Deli, a mis primas Carmita y Mary que han sido un gran apoyo en mi carrera universitaria. Gracias

Monse

Con gratitud hacia el conocimiento que nos ilumina, a nuestros seres queridos que nos brindaron apoyo incondicional, y a todos los desafíos que nos fortalecieron en este camino, a mi madre Bertha cuyo amor, paciencia y constante aliento han sido la base sólida sobre la cual construimos nuestros logros, su inquebrantable apoyo ha sido el faro que me guió en los momentos de incertidumbre, y su fe inquebrantable en mí me impulsó a superar obstáculos con determinación.

A mis amigos, quienes compartieron risas, desafíos y momentos inolvidables a lo largo de este viaje académico. Su compañía y ánimo nos recordaron la importancia de un equilibrio entre el trabajo y la alegría, y su apoyo incondicional nos motivó a seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes

Luiggy

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga y a todos los integrantes que lo conforman, por abrirme las puertas de tan noble institución y permitirme culminar mi carrera profesional. A la carrera de Contabilidad y Auditoría, por brindarme todas las herramientas para desenvolverme en el mundo laboral.

Agradezco a Dios, por guiarme y permitirme culminar una meta más en mi vida, a mis papis y toda mi familia que han sido un gran apoyo y mi motor para seguir día a día.

Mi agradecimiento a mi directora de Tesis Ing. Nilda Avellán por todo el apoyo, paciencia y tiempo, a mis amigos Homar y Luiggy que me acompañaron en mi vida universitaria; finalmente a Eduardo por ser mi apoyo y siempre creer en mí.

Monse

Mi más sincero agradecimiento a la universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga que, a lo largo de nuestra travesía académica, esta institución nos brindó no solo conocimiento, sino también oportunidades invaluable para crecer como individuos. A la carrera de Contabilidad y Auditoría por abrirnos las puertas hacia un mundo de conocimiento y exploración

Mi más sincero agradecimiento a mi directora de tesis Ing. Nilda Avellán, cuya dedicación y experiencia moldearon nuestro pensamiento crítico y nos inspiraron a explorar nuevos horizontes. Finalmente, a mis amigos Monserrate y Homar los cuales me acompañaron en mi vida universitaria.

Luiggy

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	1
Reporte de verificación de contenidos.....	2
Certificados	3
Autorización	3
Responsabilidad de autoría	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento.....	7
Índice de contenido	8
Índice de tablas	13
Índice de figuras	15
Resumen.....	17
Abstract	18
Capítulo I: Planteamiento de Problema	19
Título del proyecto	19
Antecedentes	19
Planteamiento del problema.....	20
<i>Macro Conceptualización.....</i>	<i>20</i>
<i>Meso Conceptualización.....</i>	<i>21</i>
<i>Micro Conceptualización</i>	<i>22</i>
Árbol de problemas	24
Análisis Critico	25
Prognosis	25

Formulación del Problema	25
Descripción resumida del proyecto.....	25
Justificación e importancia	26
Sistema de Objetivos	27
<i>Objetivo General</i>	27
<i>Objetivo Específicos</i>	27
<i>Actividades</i>	27
Hipótesis.....	28
<i>Hipótesis Alternativa (H1)</i>	28
<i>Hipótesis Nula (H0)</i>	28
Variables de Investigación	29
Operacionalización de las variables	30
<i>Operacionalización Variable Independiente</i>	30
<i>Operacionalización de Variable Dependiente:</i>	32
Categorías Fundamentales.....	34
Capítulo II: Marco Teórico	35
Antecedentes de la investigación	35
Bases Teóricas.....	36
<i>Activo intangible</i>	36
<i>Gestión del conocimiento</i>	37
<i>Capital Intelectual</i>	38
<i>Capital humano</i>	39
<i>Capital relacional</i>	40

Capital estructural	40
Cultura organizacional	41
Infraestructura	43
Infraestructura tecnológica	43
Proceso	44
Eficiencia	47
Eficacia	48
Efectividad	48
Innovación	48
Gestión financiera	49
Indicadores financieros	50
Rentabilidad financiera	51
Creación de valor	52
Utilidad	53
Rentabilidad financiera índice de creación de valor	53
Inversión	54
Margen operacional y Utilidad operacional	54
Indicadores de inversión	55
Valor presente	55
Tasa interna de retorno (TIR)	55
Periodo de recuperación de inversión	56
Flujo de caja	56
Fundamentación Legal	57

<i>Normas internacionales de contabilidad 38 Activo Intangible</i>	57
Capítulo III: Metodología	59
Modalidad de la investigación	59
Tipo de investigación	59
<i>Investigación de campo</i>	60
<i>Investigación bibliografía – documental</i>	60
Diseño de la investigación	61
Niveles de investigación	62
Población y muestra	63
<i>Población</i>	63
<i>Muestra</i>	64
Validez y confiabilidad del instrumento	64
Herramientas	65
Capítulo IV: Análisis e interpretación de Resultados	66
Ejemplo de contabilización de los diferidos	77
Análisis e interpretación de datos	79
Análisis de encuestas aplicadas	80
Decisión estadística	119
Capítulo V: Propuesta	120
Descripción de propuesta	120
<i>Título</i>	120
<i>Institución ejecutora</i>	120
<i>Beneficiarios</i>	120

<i>Equipo Técnico Responsable</i>	120
Antecedentes de la propuesta	120
Justificación de la propuesta	124
Objetivo de la propuesta	126
<i>Objetivo general</i>	126
<i>Objetivo Específico</i>	126
Desarrollo de la propuesta	126
Metodología de elaboración	126
Estructura del informe de valoración del capital intangible capital estructural ..	127
Presentación del modelo de valoración del capital intangible capital estructural	128
Guía del usuario	139
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	140
Conclusiones	140
Recomendaciones	141
Bibliografía	142
Anexo	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la Variable Independiente</i>	30
Tabla 2 <i>Operacionalización de la Variable Dependiente</i>	32
Tabla 3 <i>Elementos de la cadena de valor</i>	46
Tabla 4 <i>Definiciones de Margen Operacional</i>	54
Tabla 5 <i>NIC 38 Activo Intangible</i>	57
Tabla 6 <i>Bancos de la provincia de Cotopaxi</i>	63
Tabla 7 <i>Análisis Vertical Produbanco</i>	67
Tabla 8 <i>Análisis Vertical Banco Internacional</i>	68
Tabla 9 <i>Análisis Vertical Banco del Austro</i>	69
Tabla 10 <i>Análisis Vertical Banco Pichincha</i>	70
Tabla 11 <i>Análisis Vertical Banco Solidario</i>	71
Tabla 12 <i>Análisis Vertical Banco VisionFund</i>	72
Tabla 13 <i>Análisis Vertical Banco de Guayaquil</i>	73
Tabla 14 <i>Análisis Vertical Banco General Rumiñahui</i>	74
Tabla 15 <i>Análisis Vertical BanEcuador</i>	75
Tabla 16 <i>Análisis Vertical BIESS</i>	76
Tabla 17 <i>Pregunta No. 1</i>	80
Tabla 18 <i>Pregunta No. 2</i>	81
Tabla 19 <i>Pregunta No. 3</i>	81
Tabla 20 <i>Pregunta No. 4</i>	83
Tabla 21 <i>Pregunta No. 5</i>	84
Tabla 22 <i>Pregunta No. 6</i>	86
Tabla 23 <i>Pregunta No. 7</i>	87
Tabla 24 <i>Pregunta No. 8</i>	88
Tabla 25 <i>Pregunta No. 9.1</i>	88
Tabla 26 <i>Pregunta No. 9.2</i>	89
Tabla 27 <i>Pregunta No. 9.3</i>	89

Tabla 28 <i>Pregunta No. 10.1.1</i>	90
Tabla 29 <i>Pregunta No 10.1.2</i>	91
Tabla 30 <i>Pregunta 10.2.1</i>	92
Tabla 31 <i>Pregunta No. 10.2.2</i>	93
Tabla 32 <i>Pregunta No. 10.2.3</i>	95
Tabla 33 <i>Pregunta No. 10.2.4</i>	96
Tabla 34 <i>Pregunta No. 10.2.5</i>	97
Tabla 35 <i>Pregunta No.10.3.1</i>	99
Tabla 36 <i>Pregunta No. 10.3.2</i>	100
Tabla 37 <i>Pregunta No. 10.3.3</i>	102
Tabla 38 <i>Pregunta No. 10.3.4</i>	103
Tabla 39 <i>Pregunta No.10.3.5</i>	105
Tabla 40 <i>Pregunta No. 11</i>	105
Tabla 41 <i>Pregunta No.12</i>	106
Tabla 42 <i>Pregunta No.13</i>	108
Tabla 43 <i>Pregunta No.14</i>	110
Tabla 44 <i>Pregunta No. 15</i>	111
Tabla 45 <i>Pregunta No.16</i>	112
Tabla 46 <i>Pregunta No.17</i>	114
Tabla 47 <i>Pregunta No. 18</i>	115
Tabla 48 <i>Pregunta No.19</i>	117
Tabla 49 <i>Correlación de Pearson</i>	119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	24
Figura 2 <i>Variables de Investigación</i>	29
Figura 3 <i>Supra organización de las variables</i>	34
Figura 4 <i>Definiciones capital estructural</i>	41
Figura 5 <i>Definición de Procesos</i>	45
Figura 6 <i>Asiento Contable Programa de Computación Caso A</i>	78
Figura 7 <i>Amortización Programas de Computación Caso A</i>	78
Figura 8 <i>Asiento Contable Gastos de Instalación Caso B</i>	79
Figura 9 <i>Asiento Contable de Amortización Caso B</i>	79
Figura 10 <i>Pregunta No. 3</i>	82
Figura 11 <i>Pregunta No. 4</i>	83
Figura 12 <i>Pregunta No. 5</i>	85
Figura 13 <i>Pregunta No.7</i>	86
Figura 14 <i>Pregunta No. 9.1</i>	89
Figura 15 <i>Pregunta No. 10.1.2.</i>	91
Figura 16 <i>Pregunta 10.2.1</i>	92
Figura 17 <i>Pregunta No. 10.2.2.</i>	94
Figura 18 <i>Pregunta No. 10.2.3.</i>	95
Figura 19 <i>Pregunta No.10.2.4.</i>	96
Figura 20 <i>Pregunta No. 10.2.5.</i>	98
Figura 21 <i>Pregunta No.10.3.1</i>	99
Figura 22 <i>Pregunta No. 10.3.2</i>	101
Figura 23 <i>Pregunta No. 10.3.3.</i>	102
Figura 24 <i>Pregunta No. 10.3.4.</i>	104
Figura 25 <i>Pregunta No.12</i>	107
Figura 26 <i>Pregunta No.13</i>	109
Figura 27 <i>Pregunta No.14</i>	110

Figura 28 <i>Pregunta No.15</i>	111
Figura 29 <i>Pregunta No.16</i>	113
Figura 30 <i>Pregunta No.17</i>	114
Figura 31 <i>Pregunta No.18</i>	116
Figura 32 <i>Pregunta No. 19</i>	117
Figura 33 <i>Métodos Tradicionales de Valoración del Capital Intelectual</i>	122
Figura 34 <i>Estudio de modelo del CI</i>	123
Figura 35 <i>Logo del Sistema MELEKP</i>	128
Figura 36 <i>Datos generales de la institución</i>	129
Figura 37 <i>Objetivos de la institución</i>	130
Figura 38 <i>Indicador para la Infraestructura</i>	131
Figura 39 <i>Indicador para la Cultura Organizacional</i>	132
Figura 40 <i>Indicador para los procesos</i>	133
Figura 41 <i>Indicador para la innovación</i>	134
Figura 42 <i>Cálculo de las Inversiones</i>	135
Figura 43 <i>Cálculo del ROI</i>	136
Figura 44 <i>Informe</i>	137
Figura 45 <i>Informe del ROI</i>	138
Figura 46 <i>Propuesta modelo Asiento contable del Activo Intangible Capital Estructural</i> ...	138

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo el analizar el activo intangible capital estructural y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi. Dentro de la cual se utilizó la metodología de investigación bibliográfica-documental y la investigación de campo, además, de emplear la técnica de encuesta e instrumento cuestionario para conocer si las instituciones bancarias de la provincia de Cotopaxi reconocen y consideran que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor, a la vez, mediante la comprobación de la hipótesis se pudo determinar que los activos intangibles de capital estructural tienen relación con la creación de valor. Por otra parte, se diseñó un modelo de valorización del activo intangible capital estructural el cual permite valorizar el mismo por medio del uso de indicadores; dicho modelo incluye dimensiones como cultura organizacional, infraestructura, procesos e innovación. En cada dimensión en el modelo propuesto se establecen medidas a tomar para la institución en base a los datos que se respondan. Por último, se determinó que el 100% de las instituciones encuestadas han identificado activos intangibles de capital estructural y un 80% de las mismas, conocen los beneficios económicos que sus instituciones tienen en invertir en intangibles capitales estructurales.

Palabras clave: Capital estructural, cultura organizacional, infraestructura física y tecnológica, procesos e innovación

Abstract

The objective of this research was to analyze the intangible asset structural capital and its relationship with the creation of value in the banking sector of the province of Cotopaxi. Within which we used the methodology of bibliographic-documentary research and field research, in addition to using the survey technique and questionnaire instrument to determine whether the banking institutions of the province of Cotopaxi recognize and consider that the intangible asset structural capital is related to the creation of value, at the same time, by testing the hypothesis it was determined that the intangible assets of structural capital are related to the creation of value. On the other hand, a structural capital intangible asset valuation model was designed, which allows valuing it through the use of indicators; this model includes dimensions such as organizational culture, infrastructure, processes and innovation. In each dimension, the proposed model establishes measures to be taken for the institution based on the data provided. Finally, it was determined that 100% of the institutions surveyed have identified intangible assets of structural capital and 80% of them know the economic benefits that their institutions have in investing in intangible structural capital.

Key words: Structural capital, organizational culture, physical and technological infrastructure, processes and innovation.

Capítulo I

Planteamiento de Problema

Título del proyecto

El Activo Intangible Capital Estructural y su relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi

Antecedentes

En la actualidad los recursos económicos intangibles han tomado mayor relevancia debido a que la globalización y los avances tecnológicos crean competitividad en los mercados, por lo mismo, el conocimiento, las técnicas, entre otras son factores generadores de valor para una organización.

A pesar de su trascendencia, el modelo contable tradicional no permite reflejar en los estados contables la totalidad de los intangibles, sólo se admiten los adquiridos, por lo que se pone en duda si cumple o no con su objetivo básico de brindar información a terceros que resulte útil para la toma de decisiones. (García, 2021, p. 304)

De esta forma en una organización se pierde valor al no reconocer adecuadamente sus activos intangibles en los estados financieros, sino que son vagamente mencionados como una información complementaria en notas o memorias. En la investigación titulada “Relevancia valorativa de los activos intangibles y del capital intelectual: un revisión de la literatura empírica” la autora menciona:

La conocida brecha existente entre el valor en libros y el valor de mercado de las empresas cotizantes en las bolsas de valores, constituye una evidencia clara de las deficiencias de la contabilidad financiera, para brindar información útil para valoración externa de las empresas por parte de los inversores. (Ficco, 2020, p. 12)

Por lo tanto, la medición de los intangibles toma relevancia al momento de darle valor a una organización que busca acceder a un mercado más grande, factores como el

intelecto, la tecnología, los procesos, el recurso humano, las técnicas, no son tomados en cuenta en la contabilidad ni en los informes financieros que presentan las organizaciones.

Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación se encuentra orientado al sector bancario de la provincia de Cotopaxi, en el cual el capital estructural no se identifica correctamente y por consecuencia no existe una gestión eficientemente, provocando pérdida de valor en el activo intangible de un banco.

Macro Conceptualización

A nivel de América Central debido a la globalización las empresas se tuvieron que adaptar, dado que en el mercado internacional se dan diferentes cambios que repercuten en el manejo de una organización, donde fue necesario un enfoque y una visión acerca de su entorno externo y como el mismo afecta las actividades de la organización, por ello, el modelo tradicional de generar estrategias en una empresa queda obsoleto ante un mercado competitivo.

La banca comercial cubana no mide ni elabora informes sobre la gestión de este intangible, por lo que se desconoce su papel en el logro de ventajas competitivas en estas instituciones. De esta problemática no está exenta la provincia de Camagüey. (Gálvez Fernández et al., 2022, p. 3)

En otras palabras, el activo intangible toma importancia en una organización dado que genera valor en aspectos como son la tecnología o el intelecto campos los cuales no se ven reflejados en informes financieros y de gestión por ello es importante mencionar que “El papel de los intangibles en la creación de riqueza está dado por las particularidades de la economía del conocimiento, entre las cuales se distinguen las siguientes: las personas, las organizaciones y los territorios crean, intercambian, almacenan y consumen conocimientos” (Borrás Atiénzar & Campos Chaurero, 2016, p. 1).

Por consiguiente, el papel de una intangible toma relevancia a nivel internacional debido que los inversionistas necesitan información acerca de aspectos como el intelecto, procesos, tecnología, estructura, con el fin de determinar el valor real de una organización. “La indagación realizada determinó diferencias en las percepciones de expertos, especialistas y clientes. Los primeros hallaron limitaciones en aspectos referentes a los componentes capital humano y estructural; los especialistas, en el capital humano; y los clientes, en el Capital Estructural” (Gálvez Fernández et al., 2022, p. 17).

Sin embargo, en una organización normalmente se toma en consideración y se mide el activo intangible identificable sin tomar en consideración otros activos intangibles que complementan el mismo como es el capital intelectual, por lo cual, en una organización se pierde valor dado que no se mide en su totalidad el activo intangible. “Estas tendencias evidencian el protagonismo que cobran en las instituciones financieras, no solo el capital humano, sino también el capital estructural, el capital relacional y el capital social” (Borrás Atiénzar et al., 2018, p. 6).

De tal forma, se puede afirmar que el capital estructural toma una importancia relevante dado que gestiona el desempeño organizacional, procesos, técnicas; los cuales no son medidos adecuadamente y por lo tanto una organización pierde valor.

Meso Conceptualización

En lo que respecta a nivel América del sur la globalización y el avance tecnológico toman relevancia para la gestión de una organización, debido a que se genera competencia entre organizaciones para la obtención de recursos. Por otra parte, en las organizaciones de hoy en día el capital intangible es sustancial dado que genera valor por medio del conocimiento, técnicas, procesos, infraestructura.

De tal forma Borrás Atiénzar & Campos Chaurero (2016), afirman que, “la influencia de los activos intangibles sobre el éxito de una organización depende de las características de su actividad y del entorno en que se desenvuelve” (p. 2).

Entre los recursos intangibles, los recursos tecnológicos pertenecientes al capital estructural han demostrado ser relevantes y significativos al momento de construir ventajas competitivas, particularmente en la de diferenciación, por proporcionar a la empresa la capacidad de innovación, tanto en sus productos como en sus procesos, dando a la organización la talla necesaria para poder actuar y responder eficientemente a los mercados internacionales. (Serrano & López, 2019, p. 2)

Sin embargo, “en la actualidad, las empresas basadas en conocimiento precisan de poca infraestructura física y los procesos de globalización y competitividad” (Gómez Bayona et al., 2020, p. 166). De tal forma que no toman en consideración aspectos fundamentales como es la gestión de sus recursos estructurales.

De los recursos que conforman el capital estructural, los tecnológicos son uno de los recursos claves para la generación de ventajas competitivas. Son activos intangibles donde predomina el conocimiento y la mayor parte de éste tiene un componente implícito, que es difícil de imitar, convirtiéndolo en complejo, difícil de transferir en el mercado y difícil de identificar los factores que lo originaron. (Kogut y Zander, 1993, como se citó en Serrano & López, 2019)

Por lo tanto, el activo intangible capital estructural es un creador de valor para un banco debido a que se apoya en las técnicas, procesos que efectivizan las actividades y reducen los cuellos de botella que se pueden producir.

Micro Conceptualización

En lo que respecta a la situación a nivel nacional el capital estructural toma un rol importante dentro de una organización dado que establece estrategias, procesos, normas, etc., estos componentes funcionan como mecanismos que buscan el buen funcionamiento y desempeño en las actividades de una organización.

Andrade-Vargas et al. (2020) afirman que:

Para que una empresa perdure en el tiempo y cumpla su objetivo no basta con tener un sistema financiero sólido ni recursos tecnológicos y vanguardistas, debe ser capaz de transmitir la cultura de permanencia a sus empleados y trabajar en pos de dar continuidad a la línea de vida de la entidad. (p. 349)

En la investigación gestión del conocimiento y capital intelectual en desarrollo de productos - servicios financieros se realizó una encuesta en donde se obtuvieron datos relacionados con las deficiencias al momento de medir el capital estructural de una organización.

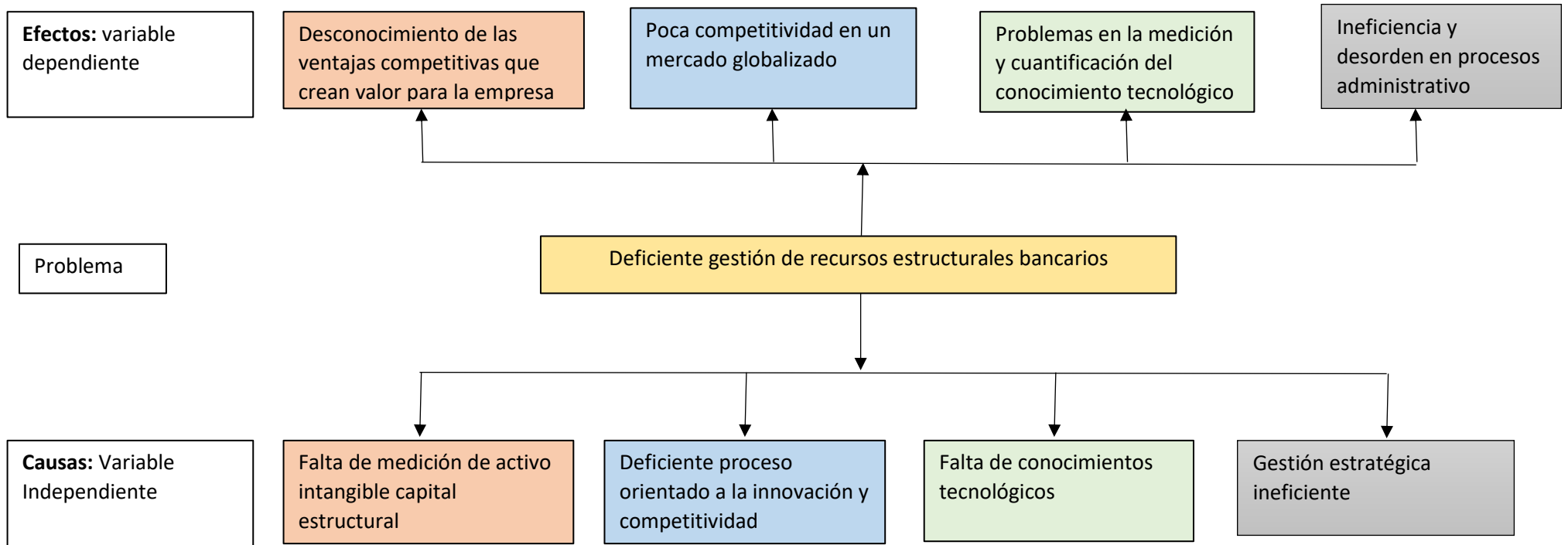
El 55% afirma que no cuentan con procedimientos específicos para colocar al servicio de la empresa el conocimiento para consolidar procesos en beneficio de la optimización de los servicios, siendo necesario recurrir al diseño de propuestas donde se diseñe una ruta para promover la sinergia para trabajar cooperativamente en el logro de metas comunes. (Andrade-Vargas et al., 2020, p. 360)

Por tanto, el capital estructural toma importancia al generar valor y promover ventaja competitiva mediante la implementación de talentos relacionados con el talento humano, los recursos financieros, intelectuales y tecnológicos. Pero al no ser medido de forma efectiva una organización pierde valor y competitividad.

Árbol de problemas

Figura 1

Árbol de problemas



Análisis Crítico

Una de las principales causas que provocan la deficiente gestión de recursos estructurales bancarios, está dada por que se sigue practicando un modelo contable tradicional donde los activos intangibles no son reconocidos, por el contrario, son mencionados vagamente a través de notas y no tiene una incorporación real en los estados financieros de los bancos.

Prognosis

Debido a la problemática que se identificó, no se reconoce adecuadamente el valor de los activos intangibles estructurales bancarios, provocados por mantener modelos, procesos, técnicas contables tradicionales, esto provoca que no se pueda medir u obtener un valor real acerca del activo intangible lo cual a futuro un banco perdería valor en el mercado, a su vez dado que no se la énfasis a representar esta información en los estados financieros no se podría obtener financiación por parte de inversionistas dado que no cuentan con la información suficiente acerca de todos los activos.

Formulación del Problema

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

Descripción resumida del proyecto

El presente proyecto cuenta con cinco capítulos los mismos, que en conjunto aportan para el desarrollo del proceso de investigación. En el capítulo uno, se analiza los antecedentes, se identifica el problema evidenciando la deficiencia en la gestión de los activos intangibles, para lo cual se plantean los objetivos que son los fundamentos básicos para el desarrollo del proyecto de investigación.

En el capítulo dos, se establece el marco teórico del proyecto de investigación que consta del marco conceptual y de la fundamentación legal, que permitirán que la investigación realizada tenga un mayor respaldo. Además, se analizarán las variables dependiente e independiente a más detalle con la finalidad de recopilar información necesaria para comprobar la hipótesis.

El capítulo tres consta el enfoque de investigación, tipo de investigación, técnicas de recolección, procesamiento, análisis de datos y métodos de investigación.

Capitulo cuatro hace referencia al análisis e interpretación de los datos obtenidos, donde se detallan aspectos importantes de las respuestas realizadas en las encuestas dirigida al sector bancario de la provincia de Cotopaxi, mediante representación gráfica y por medio de tablas se analizará e interpretará cada pregunta.

Capitulo cinco, hace referencia a la propuesta planteada por el grupo de investigación, trata sobre el diseño de un modelo de la valorización del activo intangible capital estructural para el sector bancario, en el cual con el uso de las dimensiones investigadas se busca dar un modelo de valorización del capital estructural, además, se contará con una guía de usuario para llenar adecuadamente cada apartado del modelo.

Por último, en el capítulo seis hace referencia a las conclusiones y recomendaciones donde se resalta los resultados de la investigación.

Justificación e importancia

Actualmente los bancos en el Ecuador presentan sus estados financieros detallando información contable acerca de su situación financiera, sin embargo, en estos informes financieros no se ven reflejados sus activos intangibles medidos de forma fiable y por lo mismo es necesario el hincapié en la medición de los intangibles dado que aumentan el valor de una organización en el mercado.

Además, en los últimos años debido a los cambios del mercado, las empresas incluidos los bancos se vieron en la necesidad de adaptar y estandarizar la forma con la cual llevan contabilidad y la presentación de información financiera, por lo tanto, medir los activos intangibles adecuadamente facilita que la información financiera cumpla con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Sistema de Objetivos

Objetivo General

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

Objetivo 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 estructural 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 estructural 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 estructural 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 estructural.
- Determinar qué activos intangibles de capital estructural 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 estructural 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 estructural.
- Elaborar una guía de usuario que permita la utilización correcta del modelo desarrollado de informe de valorización del activo intangible capital estructural

Hipótesis

Hipótesis Alternativa (H1)

El activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario

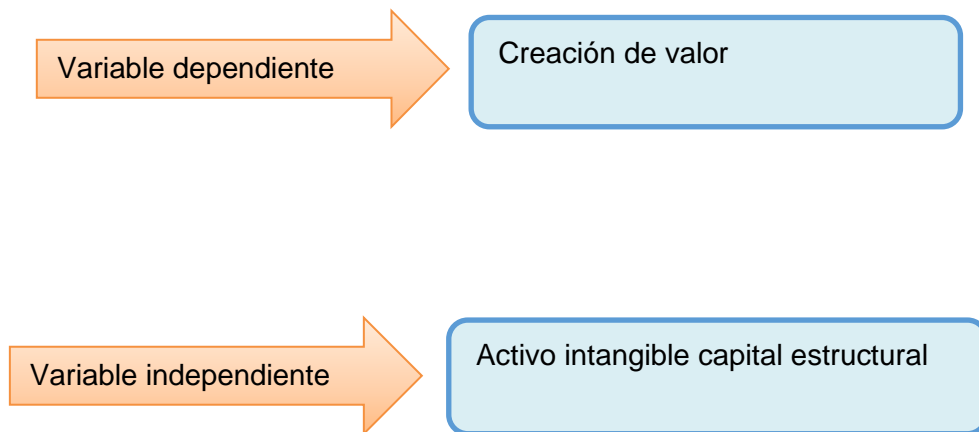
Hipótesis Nula (H0)

El activo intangible capital estructural no tiene relación con la creación de valor en el sector bancario.

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
El capital estructural representa el conjunto de activos intangibles vinculados a la cultura organizacional, la infraestructura, los procesos y la innovación, que tributan al desarrollo sostenible de ventajas competitivas.	Cultura Organizacional	Encuesta Organizacional	¿Cuenta con un manual de cultura organizacional?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Infraestructura	Infraestructura tecnología Infraestructura física,	¿Cómo evalúa Usted la capacidad que tiene su infraestructura física en cuanto a las instalaciones para la atención de clientes interno y externos?	
	Proceso	Nivel de eficiencia $\frac{(Resultados\ alcanzados * 100)}{Resultados\ previstos}$ Nivel de eficacia $\frac{\left(\frac{Resultados\ alcanzados}{Costo\ Real}\right) * Tiempo\ Invertido}{\left(\frac{Resultados\ esperados}{Costo\ Estimado}\right) * Tiempo\ Previsto}$	¿Cómo evalúa Usted el nivel de efectividad en los procesos dentro de la institución bancaria?	

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
		<p>Nivel de efectividad</p> $\frac{\frac{\text{Puntuaje de eficiencia}}{\text{Puntuaje de eficacia}}}{2}$ <p><i>Máxima puntuación posible.</i></p>		
	Innovación	<p>Número de años liderando la industria</p> <p>Porcentaje de tiempo enfocado a la innovación</p>	<p>¿Con qué frecuencia dedica a innovar procesos?</p> <p>¿Cuántos procesos de innovación lleva a cabo en un año?</p>	

Nota. Tomado de (Borrás Atiénzar et al., 2018, p. 217)

Operacionalización de Variable Dependiente:

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
La generación de valor se puede entender como el conjunto de herramientas que combina la alta gerencia con el objetivo principal de obtener la máxima utilidad a partir de una mínima inversión, conseguir la composición financiera óptima de tal manera que se llegue al costo mínimo de capital y maximizar los flujos de caja libre durante los diferentes periodos.	Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Financiera. <p>Índice de creación de valc</p> <p>$(ICV): CV(\%) = ICV = RA - k$</p> <ul style="list-style-type: none"> Margen Operacional <p>$\frac{Utilidad\ Operacional}{Ventas}$</p> <ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad operacional del patrimonio <p>$\frac{Utilidad\ operacional}{Patrimonio}$</p>	¿Con qué tipo de indicador usted mide la creación de valor (financiera) del activo intangible capital estructural?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

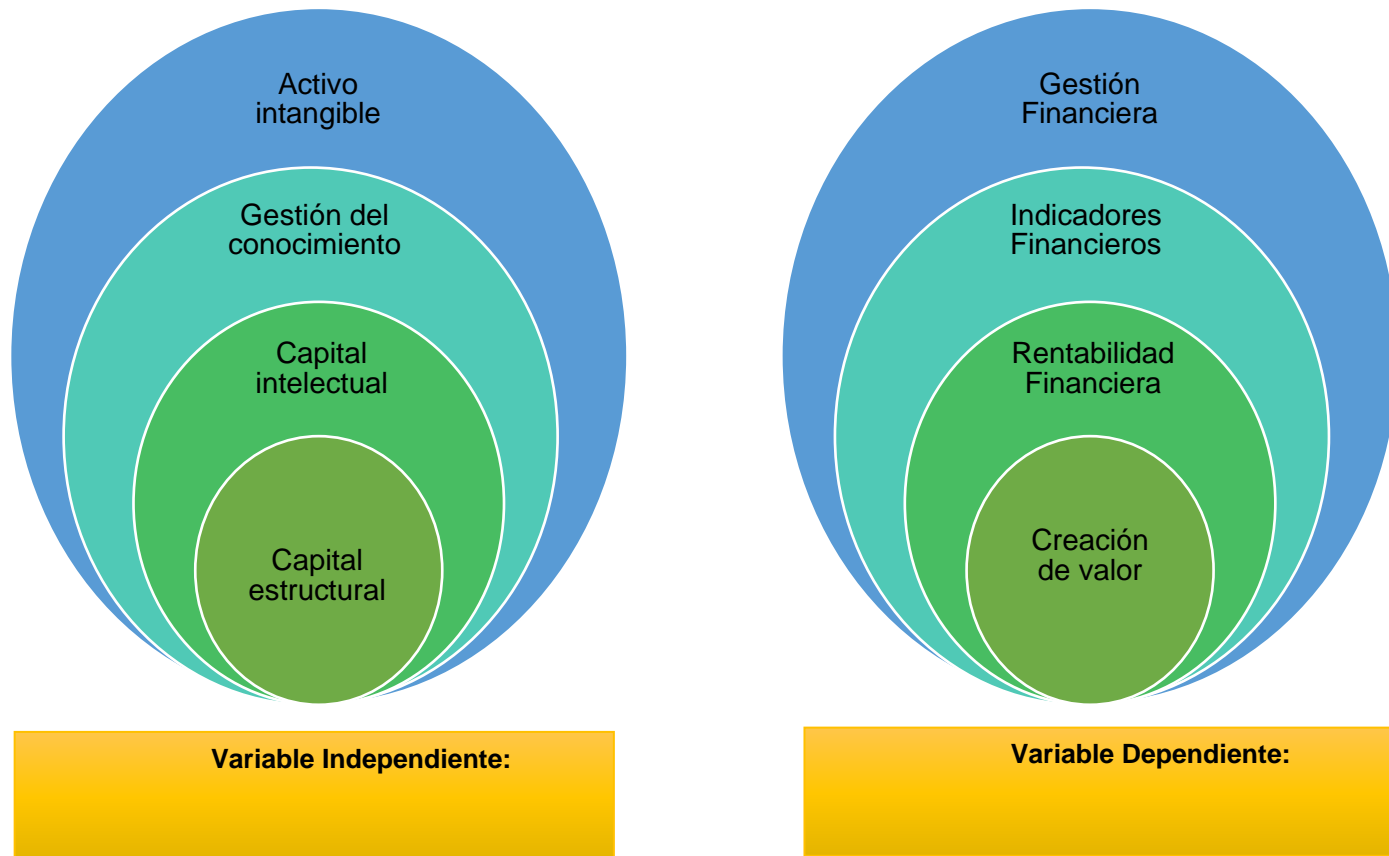
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
	Inversión	<ul style="list-style-type: none"> Valor Presente $\frac{Valor\ Futuro}{(1 + n)^n}$ Tasa Interna de retorno $\sum_{t=0}^n \frac{Fn}{(1 + i)^n} = 0$ Período de recuperación de inversión $\frac{Inversión\ Inicial}{Resultado\ promedio\ del\ Flujo\ de\ caja}$ 	<p>¿Sabe usted los beneficios económicos que su institución tiene en invertir en intangibles capitales estructurales?</p> <p>¿Mide la rentabilidad de las inversiones en capital estructural?</p>	
	Flujos de caja	<ul style="list-style-type: none"> Flujo de caja libre Beneficios netos + amortizaciones + provisiones + cuentas por pagar – cuentas por cobrar 	<p>¿En su opinión la proyección de flujo de caja sería uno de los métodos de valorización del activo intangible capital estructural?</p>	

Nota. Tomado de (Correa & Hernández, 2017, p. 46)

Categorías Fundamentales

Figura 3

Supra organización de las variables



Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes de la investigación

En lo que respecta a la investigación es fundamental hacer mención que se verán varios puntos de vista y perspectivas, las cuales permiten tener un conocimiento y criterio acerca de los conceptos que se desarrollan en el proyecto. Por lo que, los trabajos que se mencionan a continuación aportan información teórica fundamental, con lo que respecta a los activos intangibles capital estructural.

Avellán Herrera & Soto Aguirre (2021) realizaron una investigación titulada “El Sector Bancario Y La Gestión Del Activo Intangible Estructural. Una Aproximación Desde Los Informes De Sostenibilidad”, tuvo como objetivo general analizar el nivel de gestión que cumplen las instituciones del sector bancario ecuatoriano respecto a los componentes del capital estructural definidos e identificados en los informes GRI. La investigación adoptó la modalidad de un análisis descriptivo, la técnica que empleó para la recolección de la información fue mediante el software Atlas ti. En las conclusiones destacan que el capital estructural, es una de las dimensiones del capital intelectual cuyos componentes tienen mayor presencia en los informes de sostenibilidad que presentan los bancos analizados en esta investigación; sin embargo, no todos sus componentes se están desarrollando de forma equilibrada, por tanto, es necesario impulsar la administración idónea con base en una mayor atención al componente de innovación, así como de la cultura organizacional, como parte esencial en la generación de nuevo conocimiento.

Por otra parte, la siguiente investigación hace énfasis en la valoración de los intangibles, como lo explica Ficco (2019), realizó una investigación titulada “Relevancia valorativa de los activos intangibles y del capital intelectual: una revisión de la literatura empírica”, tuvo como objetivo general revisar y analizar la literatura que ha abordado la

relevancia valorativa, tanto de los intangibles reconocidos como de los no reconocidos por la contabilidad. La investigación adoptó la modalidad de una investigación descriptiva de tipo documental, donde apuntan a la falta de evidencia concluyente sobre la relevancia valorativa de la variada gama de intangibles que pueden tener las empresas y expresan la necesidad de aumentar la limitada evidencia que existen para mercados de capitales poco desarrollados.

El artículo a continuación toma un enfoque acerca de la valoración de un intangible como lo expresa De Freitas (2021) en su investigación titulada “Valoración de activos intangibles basados en la metodología de opciones reales para evaluar inversiones tecnológicas”, en la cual expresan que la investigación se enfocó en la valoración financiera de un activo intangible, basado en la metodología de opciones reales, donde la investigación se apoyó directamente en un caso de estudio con un método de aplicación cualitativo, tuvo como objetivo ofrecer a los gerentes públicos una visión práctica de cómo identificar, medir y gestionar el capital intelectual de las entidades por ellos administradas, utilizando técnicas de descuento de flujos de caja y las simulaciones bajo la metodología de opciones reales, diseñado bajo árboles binomiales que permitieron determinar el valor real de la opción y la viabilidad del proyecto de inversión.

Bases Teóricas

A continuación, se procede a desarrollar la base teórica en relación a las variables dependiente e independiente detalladas en el capítulo I.

Activo intangible

Los activos intangibles en los últimos años han causado un gran revuelo en la contabilidad dado que normalmente en la presentación de los estados financieros no se los presenta dado la complejidad al momento de medirlos por ellos que según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2018) “Un activo intangible es un activo identificable de carácter no monetario y sin apariencia física” (p. 7).

Además, en la investigación “Modelo de medición de activos intangibles” los autores mencionan:

En el escenario actual, donde se mueven las empresas más destacadas a nivel internacional, uno de los cambios más significativos se expresa en el hecho de que los elementos intangibles ocupan un lugar cada vez más predominante en la generación de valor para la empresa. (Vega & Rivero, 2018, p. 5)

En otras palabras, en la actualidad dado que el mercado es altamente competitivo una organización busca aumentar su valor midiendo los activos intangibles, los cuales años atrás no eran tomados en consideración y rara vez se los mencionaban en apuntes o notas de los estados financieros.

El reconocimiento de las organizaciones frente a la capacidad de una parte de la empresa llamada capital intelectual, de generar activos intangibles que permitan dar valor a la compañía, abrió las posibilidades de incursionar en el desarrollo de estos activos y permitir la realización de la transferencia del conocimiento generado a través del valor. (Quirama & Sepúlveda-Aguirre, 2018, p. 8)

Además, una problemática acerca de los intangibles está dada por el hecho de que es difícil de identificar y contabilizar para su posterior presentación en los estados financieros por ello según Mesa Palacios et al.(2018)“El mayor problema de los activos intangibles es su distinción de otros activos y gastos corrientes. Dada su naturaleza abstracta, es difícil imponerles un patrón de características que permitan su diferenciación” (p.155).

Gestión del conocimiento

Actualmente, dada la competitividad del mercado, en una organización es importante la transferencia de conocimiento entre los miembros de la misma mediante la gestión del conocimiento, según Sánchez et al.(2018)“La gestión del conocimiento es un proceso con el

cual las organizaciones producen y ganan valor gracias al conocimiento que tienen sus empleados, el cual va en aumento cada día” (p.47).

Además, otro punto importante a conocer es sobre “La Gestión de Conocimiento se desarrolla en el marco de la llamada “nueva economía” o “Economía del conocimiento”, en la que académicos y empresarios reconocen la importancia del conocimiento para lograr y mantener la ventaja competitiva de las organizaciones” (Calvo, 2018, p. 143).

En otras palabras, la gestión del conocimiento busca generar un ambiente donde exista retroalimentación continua por parte de los integrantes de la organización, todo direccionado al progreso y cumplimiento de objetivos que se hayan planteado con antelación.

La puesta en marcha de un sistema de gestión del conocimiento (SGC) está en gran medida condicionada por la cultura organizacional y el nivel de liderazgo que posea la organización, ya que esta tarea requiere de la implicación y compromiso de todos los trabajadores; con vistas a que el SGC tribute en beneficios a la organización. Las organizaciones trascienden por el valor añadido basado en experiencias, aptitudes y actitudes; generadas por el conocimiento que aportan sus recursos humanos. (Chávez & Pérez, 2021, p. 225)

Capital Intelectual

En la actualidad el capital intelectual se lo considera como un generador de valor en las organizaciones debido a que abarca conocimientos, procesos, técnicas, innovación, entre otras las cuales ayudan al desarrollo de la gestión y es un factor determinante en lo que respecta al mercado globalizado el cual es altamente competitivo, por ello es importante dar una definición adecuada del capital intelectual y de sus componentes más trascendentales.

“El capital intelectual se puede definir de manera genérica como aquellos intangibles que posee una organización y que utiliza para generar valor, satisfacer necesidades, incrementar la productividad y competitividad de la misma” (Ibarra-Cisneros et al., 2020, p. 4).

Partiendo de lo anteriormente mencionado por los autores y haciendo referencia a la contabilidad actual, el capital intelectual genera valor a una organización, mediante la optimización de sus actividades reduciendo costos, aplicando conceptos como son la eficiencia, eficacia, todo ello con el fin de ser competitivos en el mercado.

Capital humano

Actualmente uno de los factores más importantes y que determinan el valor de una organización es el capital humano dado que es un factor que ayuda al desarrollo económico, pero a su vez es complicado el poder valorizarlo de forma tradicional por la contabilidad al igual que otros activos intangibles.

(Cardona, Montes, Vásquez, Villegas y Brito, 2007, como se citó en Sandoval Vásquez & Hernández Castro, 2018) “definen capital humano como los conocimientos en calificación y capacitación, la experiencia, educación, las condiciones de salud, adaptación, entre otros, que dan capacidades y habilidades para hacer productivas y competentes a las personas”(p.140). Por lo que, en una organización es importante brindar capacitaciones de manera periódica, esto con el propósito que sus colaboradores desarrollen habilidades y capacidades que les permitan desenvolverse de forma más eficiente en sus actividades dentro de la organización.

Al respecto (Delgado, Vargas, Rodríguez y Montes,2018, como se citó en González Bernal et al., 2020) ”comentan que el capital humano integra las competencias intelectuales y las destrezas que las personas poseen y que generan valor a las organizaciones a través de la capacidad de innovación y creación de nuevos productos o servicios” (p.215).

En concordancia con la cita anterior para una organización tener un personal que tenga la capacidad de innovar y retroalimentarse para mejorar sus procesos representa un factor determinante dado el alto grado de competitividad en el mercado. Asimismo, otro factor determinante para el capital humano es la motivación que tienen los colaboradores y que tan dispuestos están para cumplir sus deberes de forma eficiente y efectiva.

Para que los colaboradores se sientan motivados también debe existir un ambiente laboral adecuado que genere confianza al momento de desempeñar sus labores, es decir que cuente con las condiciones aptas para realizar un buen trabajo, para esto debe estar enfocado en el bienestar y la seguridad de los mismos. (Bohórquez et al., 2020, p. 386)

Capital relacional

El capital relacional actualmente es representado por ser el tipo de relación que se da entre una organización y el entorno que la rodea, con el fin de optimizar los procesos organizacionales y ser más competitivos en el mercado.

(Nazari & Herremans ,2007, como se citó en Ramón-Poma & Hinojosa Cruz, 2020), “expresan que el capital relacional tiene que ver con la longevidad pues a mayores relaciones duraderas con proveedores, clientes y accionistas, mayor será el valor de este activo”(p.626).

Capital estructural

El capital estructural al ser el enfoque de esta investigación toma el papel principal dado que, en los bancos, actualmente su contabilidad no tiene forma de identificar y medir adecuadamente este intangible, por ello un banco pierde valor en el mercado y ante los ojos de los inversionistas, por lo cual a nivel competitivo iría perdiendo terreno.

Figura 4

Definiciones capital estructural

Fuente	Definición
Aramburu <i>et al.</i> (2015, p.45)	"Se refiere al conjunto de intangibles de naturaleza tanto explícita como implícita, formal e informal, que permiten que la actividad de la empresa se estructure y desarrolle de manera efectiva y eficiente"
Cabrita y Bontis (2008, p.217)	"... comprende activos no humanos como sistemas de información, rutinas, procesos y bases de datos. Es el esqueleto y el pegamento de una organización porque proporciona las herramientas y la arquitectura para retener, empaquetar y mover el conocimiento a lo largo de la cadena de valor."
Gogan <i>et al.</i> (2016, p. 196)	"Es el componente de la organización que puede describirse como la infraestructura de la organización y los procesos organizativos utilizados para obtener productos y servicios"
Matos, Vairinhos, Dameri y Durst (2017, p.695)	"El capital estructural consiste en las infraestructuras, procesos, rutinas, software y bases de datos que permiten el funcionamiento de las organizaciones".
Sumedrea (2013, p.140)	"... sistemas de información, conocimiento codificado en forma de bases de datos, procesos y procedimientos organizacionales (que no están en la mente de los empleados, sino en medios externos), marcas registradas, patentes e infraestructura ...".

Nota. Tomado de (Flores Flores et al.,2020, p.47)

Una de las características más importantes mencionadas por Cuenca-Macas & González-Illescas (2019) "Son procesos internos, infraestructuras, sistemas de información, la cultura, las rutinas y procedimientos que permite la función del capital humano para ser productivo" (p.163).

A partir de lo definido en el capital estructural, se puede partir con las dimensiones que son de gran importancia y ayuda comprender de una mejor manera dicho capital a través de dimensiones e indicadores que dan una mayor contextualización acerca del tema.

Cultura organizacional

Actualmente la cultura organizacional está dada por las normas y valores que tiene una organización y se relaciona con la estructura de la misma a modo de brindar un clima

organizacional adecuado que permita a los colaboradores de la misma desempeñarse de forma óptima.

La cultura se refleja en el comportamiento de sus miembros y en la imagen que proyecta la organización a lo interno y externo. Desconocer su importancia trae como consecuencia culturas débiles y en muchas ocasiones contrarias a los propósitos que persiguen las organizaciones. La cultura organizacional permite identificar y diferenciar unas organizaciones de otras. (Llanos & Bell, 2018, pp. 2-3)

Además, la cultura organizacional toma importancia debido a que son normas no escritas, sino que son de carácter personal por cada uno de los colaboradores y la misma se desarrolla a lo largo del tiempo, por ello, la cultura organizacional que se lleve en una empresa es vital dado que genera un ambiente agradable y este a su vez facilita la toma de decisiones por parte de los colaboradores. Por ello en la misma línea de pensamiento Mendez-Álvarez (2019) menciona:

La organización vista como un sistema social que funciona y permanece en el tiempo, se fortalece cuando las personas orientan su acción al fin común por medio del esfuerzo conjunto y del trabajo individual y colectivo. Por esto es importante crear políticas y normas que los guíen y les permitan ser parte de su colectividad con características, objetivos y metas en común, y que produzcan cohesión social, diferenciando sus comportamientos de los de los miembros de otras organizaciones. (p.148)

Por ello es importante traer el tema de lo que es una encuesta organizacional dado que es una fuente que aporta datos acerca del estado actual de la organización, como son sus puntos débiles, fuertes y con ello tener una perspectiva de como el factor humano afecta al bienestar de la organización.

Infraestructura

“La infraestructura es todo sistema, estructura física (obra), red u organización necesarias que dan soporte funcional, óptimo y eficiente para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía” (Cerón 2018, p. 7).

Actualmente lo que se conoce como infraestructura no es más que un conjunto de bienes, servicios, entre otros, los cuales ayudan al desarrollo económico y productivo de una entidad. Por lo que, es importante que una organización cuente con la infraestructura física idónea para que cumpla con sus actividades con normalidad.

Infraestructura tecnológica

Actualmente la tecnología se ha vuelto un recurso fundamental para la sociedad debido a que facilita la realización de actividades, por ello en un banco el contar con una infraestructura tecnológica sólida es una necesidad debido a todos los procesos que se pueden agilizar debido a la misma. Por ello tomando como referencia Pailiacho et al. (2019) afirman:

La gestión de Tecnología de la Información (TI) ha evolucionado significativamente en los últimos años, esta gestión se ha vuelto cada vez más crítica para el funcionamiento de las organizaciones. Desde el dispositivo, la red y la gestión de sistemas han evolucionado para incluir la gestión de servicios y gobierno de TI; situación necesaria para contar con un modelo orientado a la gestión tecnológica. (p.12)

Por otra parte, el objetivo de la implementación de tecnología es establecer una infraestructura adecuada que ejecute procesos de forma eficiente, efectiva reduciendo riesgos que se pueden presentar en un proceso productivo.

Una infraestructura tecnológica tiene como objetivo satisfacer las necesidades de negocio de una organización, de tal forma que los procesos se vuelvan más eficientes, facilitando las comunicaciones y el intercambio de información. En esta etapa se plantearon dos actividades:

Análisis de la organización: El trabajo comienza analizando todos los componentes de la organización, así como los requisitos que les permitan alcanzar los objetivos organizacionales, ya que la infraestructura es siempre parte de un sistema mayor.

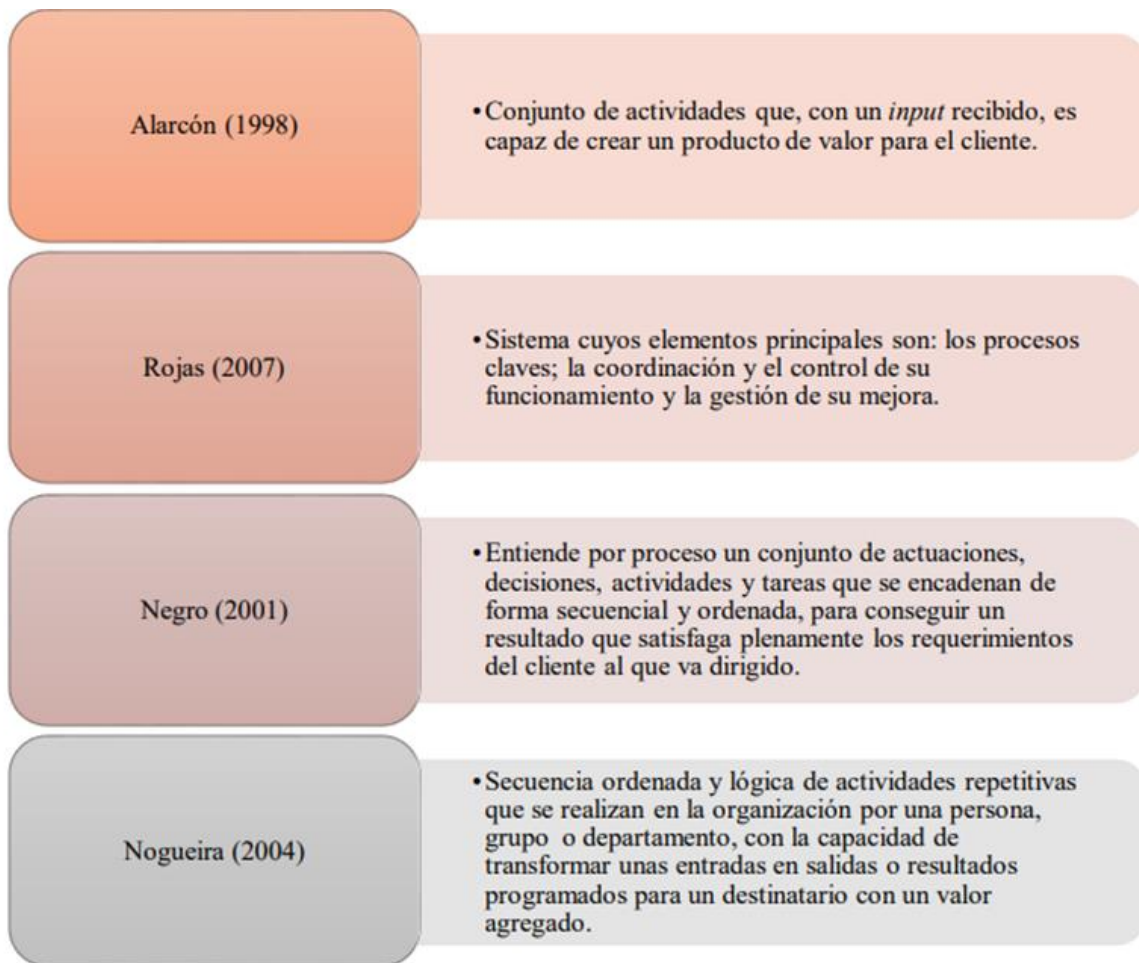
Análisis de los requisitos: Se centra e intensifica especialmente los aspectos de servicio de comunicación, soporte a la información, servicios de procesamiento de datos, entre otros. (Morales et al., 2018, p. 255)

Proceso

Actualmente un proceso se lo puede definir como la serie de pasos que se deben cumplir para dar un producto final, partiendo desde que se recibe la materia prima, hasta el momento en el cual es transformado en un producto o servicio.

Figura 5

Definición de Procesos



Nota. Tejada Palacios (2021, p.19) quien se basó en Alarcón (1998), Eyzaguirre (2003), Negro (2001) y Nogueira (2004)

Partiendo desde los conceptos anteriormente mencionados es importante conceptualizar los indicadores que están envueltos en un proceso, los cuales están inmersos en los elementos de la cadena de valor.

Tabla 3*Elementos de la cadena de valor*

Proceso	Definición
Proceso Estratégico	Se refiere a todas las directrices proporcionadas por la dirección a cada uno de los procesos. En estas se identifican: la gestión estratégica (Dirección), la gestión de las áreas administrativas (actividades de los miembros que la conforman), la gestión social (servicio social) y la gestión de tecnología informática (recurso tecnológico de sistemas)
Proceso Operativo	Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser. En esta se identifica una necesidad específica del cliente para la cual se da todo el proceso operativo, desde el inicio hasta la prestación de un buen servicio para lograr la satisfacción total
Procesos de Apoyo	Son los servicios que se utilizan para dar apoyo al proceso esencial, por ello es necesario la identificación de los servicios con los que actualmente se cuenta, como por ejemplo: servicios generales y servicios de tecnología, entre otros

Nota. Tomado de (Pardo, 2006, como se citó en Álvarez-Indacochea et al., 2019 p. 27)

Como lo expresa en su obra Lladós Masllorens et al., (2018):

Su estudio nos permite identificar todo el conjunto de actividades que una industria necesita para llevar un producto final al mercado, desde su concepción hasta su uso por parte de los consumidores finales. Y, a su vez, nos refleja cual es el valor añadido

de todas las actividades que directa o indirectamente son necesarias para su producción. (p.136)

El objetivo primordial de la cadena de valor es la optimización sistémica, con el fin de lograr metas inalcanzables de manera individual, a través de la cooperación, comunicación y coordinación. La cadena de valor ofrece reducir los costos de transacción, para lograr más seguridad en las relaciones comerciales y mayor acceso a nuevas tecnologías de producción, información y comunicación. (Moreno et al., 2018, p.302)

Vivar-Astudillo et al. (2020) Una cadena de valor es un conjunto de actividades que una organización lleva a cabo para crear valor para sus clientes, la forma en que se realizan las actividades de la cadena de valor determina los costos y afecta las ganancias, por lo que esta herramienta puede ayudar a comprender las fuentes de valor para la organización, además describe las actividades dentro y alrededor de la empresa, y las relaciona con un análisis de la fuerza competitiva, por lo tanto, se evalúa qué valor agrega cada actividad particular. (p.21)

Eficiencia

La eficiencia es la capacidad que tienen las personas para cumplir adecuadamente con una función, observando que el objetivo se debe lograr a un menor costo, además de tenerse en cuenta la óptima utilización de recursos disponibles para el cumplimiento de los mismos. (Bolaños-Cerón, 2020, p. 139)

El nivel de eficiencia puede ser medido con la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Resultados alcanzados} * 100)}{\text{Resultados previstos}}$$

Eficacia

“La eficacia guardó relación estrecha con la competencia, se refirió a las potencialidades para cumplimentar un resultado, bajo condiciones de máximo acondicionamiento para su consecución” (George Quintero et al., 2021, p. 2).

El nivel de eficacia puede ser medido con la siguiente formula:

$$\frac{\left(\frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Costo Real}}\right) * \text{Tiempo Invertido}}{\left(\frac{\text{Resultados esperados}}{\text{Costo Estimado}}\right) * \text{Tiempo Previsto}}$$

Efectividad

Así mismo, (Camue, Carballal & Toscano, 2017, como se citó en Cañari-Otero & Hanco-Bustanza, 2021):

Definen que la efectividad de una entidad como la eficiencia y eficacia con la que se alcanzan las metas y fines de una entidad, aplicándose el diseño y funcionamiento actual del procedimiento determinado, dichos factores corresponden directamente en la interacción de los componentes del sistema organizativo; y finaliza que, la efectividad de una entidad consiste en reconocer los fines de la entidad y establecer si se han alcanzado adecuadamente. (p.753)

La efectividad se puede medir con la siguiente fórmula:

$$\frac{\left(\frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Costo Real}}\right) * \text{Tiempo Invertido}}{\left(\frac{\text{Resultados esperados}}{\text{Costo Estimado}}\right) * \text{Tiempo Previsto}}$$

Innovación

Según Real Academia Española (2023) “Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado”

La innovación en la actualidad toma un papel determinante en cuanto se refiere al desarrollo económico y social de una organización, esto sustentado en el constante mercado competitivo el cual día a día va cambiando, por lo que, una organización constantemente debe ir mejorando sus procesos productivos aplicando conceptos como son la eficiencia, eficacia, efectividad con el fin de mantenerse a flote y no perder su posición, por ello la innovación es un aspecto que hoy en día no se puede pasar por alto en una organización.

En las organizaciones, la innovación exige el diseño de planes estratégicos con objetivos, metas y estrategias claramente definidas, direccionadas al impulso del cambio organizativo en entornos altamente exigentes. Estos cambios pueden ser a nivel de estructura, procesos, productos, sistemas, tecnología, entre otros aspectos considerados clave en las organizaciones; pueden ser parciales o radicales, vistos desde la reingeniería, como nuevos modos de concebir rutinas, procesos y actividades; o como la mejora continua, cuya forma gradual permite potenciar procesos, productos o ideas con impacto tanto en los beneficios económicos como en el ámbito social y ambiental. (Tejada et al., 2019, p. 2.)

Gestión financiera

Partiendo de lo básico la gestión financiera es una herramienta utilizada por la gerencia o la administración de una organización para tener control acerca de sus movimientos financieros por medio de indicadores que les permiten la correcta toma de decisiones. Hanni & Aguilar (2017) como se citó en Huacchillo et al.(2020):

Definen a la gestión financiera como los resultados de las necesidades para disponer la información de manera cuantitativa sobre los diferentes beneficios obtenidos para la realización de las actividades económicas para la toma de decisiones respecto a la situación financiera en una empresa, en cumplimiento de sus objetivos financieros, que permita su crecimiento. (p.358)

Por otra parte, la gestión financiera al ser una herramienta utilizada por las organizaciones busca asignar los recursos financieros a los diferentes departamentos con el fin de cumplir los objetivos que una organización tenga. Para el autor Fajardo & Soto (2018):

El objetivo esencial de la gestión financiera dentro de las entidades es la maximización de la riqueza organizacional como efecto de la sinergia de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto se da por la consecuencia de la optimización de las decisiones, tales como las de administración, inversión, financiación y dividendos.
(p.47)

Por lo tanto, la gestión financiera es una herramienta que no puede faltar en una organización dado que ayuda a optimizar las finanzas y redirigir los recursos al lugar más necesitado.

Indicadores financieros

Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad.

Solvencia. - Mide la habilidad que tiene la empresa para cubrir sus compromisos inmediatos.

Liquidez. - Mide la capacidad de pago en efectivo de una empresa.

Eficiencia operativa. - Mide la eficiencia en ciertos rubros de la empresa.

Rentabilidad. - Mide las utilidades o ganancias de una empresa. (Imaicela et al., 2019, p. 2)

Es decir, los indicadores financieros son herramientas que permiten a un gerente analizar el estado financiero de una organización y con ello tomar decisiones con respecto a la situación presentada. Por otra parte el autor Mil Ortiz (2021):

Estos indicadores son una técnica de análisis e interpretación de estados financieros donde se realizan operaciones aritméticas en las cuales se comparan cifras de reportes con resultados históricos como el Estado de Posición Financiera o popularmente llamado Balance , el Estado de Resultado Integral y el de Flujos de Efectivo, relacionando diversos rubros y cantidades con la finalidad de obtener una cifra determinada que comparada con las obtenidas de periodos anteriores del mismo establecimiento o con empresas del mismo tamaño o mismo giro, nos permitirá saber cómo se encuentra nuestra empresa en lo que respecta al sector que analiza dicho indicador. (p.2)

En otras palabras, los indicadores financieros son una herramienta que permiten medir de forma clara las cuentas requeridas por la administración y da información acerca de aspectos que deben ser tomados en cuenta por una organización.

Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera es una herramienta que permite medir el rendimiento de una inversión en recursos financieros.

Como lo expresa en su obra “(...) rentabilidad financiera permite evaluar si los costos están bajo control o si los ingresos son suficientes para la solvencia de la entidad, encontrando explicación en el crecimiento de activos circulantes”(Ramirez Huamán & Maldonado Guardamino, 2020, p. 66).

“(...) Esta ratio indica la capacidad que tiene la inversión de los accionistas para generar rentabilidad en la empresa”(Zambrano-Farías et al., 2021, p. 243).

Por lo tanto, la rentabilidad financiera es la capacidad de una organización de obtener beneficios financieros por medio de la implementación de sus propios fondos.

Creación de valor

Actualmente la creación de valor es uno de los factores más importantes para las organizaciones, dado que en los últimos años los mercados se caracterizan por ser altamente competitivos por lo que, una organización al momento de ofertar un bien o un servicio realizan un estudio donde establecen estrategias que facilite la productividad y cumplan las metas fijadas. Según (Bonmati, 2011, como se citó en Sosa Osos, 2020):

Indica que todas las empresas deben tener como objetivo principal la creación de valor ya que no solo basta con tener una mayor ganancia, también señala que se genera valor cuando los beneficios obtenidos pueden cubrir con los costos de financiamiento ya sea con recursos propios o externos. (p.14)

De igual importancia, las estrategias que una organización implemente le brinda ese plus en cuanto se refiere a generar valor y medir con fiabilidad su situación financiera. Como lo expresa Martelo (2011):

El mundo de la empresa gira alrededor de la creación de valor, objetivo principal de cualquier estrategia empresarial. Prueba de ello es que la 'creación de valor ha supuesto y supone una preocupación notable en múltiples disciplinas académicas, entre las que destaca la dirección estratégica, en general, o la disciplina del marketing, en particular. (p.3)

Agregando a la anterior cita según Eguren (2015)

La creación de valor es uno de los principales objetivos dentro del mundo empresarial, y dentro de las metodologías existentes, una de las más conocidas a nivel estratégico y de procesos, es el análisis de la cadena de valor, cuyo aporte ayuda a los directivos

a comprender el comportamiento de los costes y las fuentes existentes y potenciales de diferenciación. (Res.V)

Por lo tanto, la creación de valor actualmente es uno de los principales objetivos en una organización dado que a nivel estratégico le permite efectivizar sus normas productivas y con ello obtener mayores beneficios financieros y posicionarse como un referente en el mercado.

Dando paso a las dimensiones las cuales son necesarias contextualizar por el motivo de que la creación del valor se puede medir con distintos indicadores financieros que permite hasta cierto punto saber cuál es el estado financiero que tiene una organización.

Utilidad

Según la Real Academia Española (2023) La utilidad es la ganancia o provecho que se obtiene por la venta de un bien o servicio.

“El excedente de las ventas sobre los costos y los gastos durante un periodo contable. No necesariamente se incrementa el efectivo: se puede reflejar en incremento de activos o decremento de pasivos” (Barrow, 2002, p. 180).

Entonces, la utilidad para una organización representa un valor que ganó a lo largo de un periodo de tiempo determinado, contablemente representa un incremento en el patrimonio. Por lo tanto, la utilidad es un provecho a futuro obtenido por la actividad de una organización en un periodo de tiempo determinado.

Rentabilidad financiera índice de creación de valor

Este índice tiene como objetivo medir mediante la rentabilidad de los accionistas menos el costo que la empresa incurre en base a la inversión de sus propios recursos financieros.

$$(ICV) = CV(\%) = ICV = RA - Ke$$

Inversión

“La inversión representa el flujo de producción que se utiliza para aumentar o mantener el stock de capital de la economía. De manera que, un aumento en el stock de capital provee el crecimiento de la capacidad productiva” (Camino-Mogro et al., 2018, p. 80).

Margen operacional y Utilidad operacional

Tabla 4

Definiciones de Margen Operacional

Factor	Concepto	Fórmula
Margen operacional	<p>La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar.</p> <p>El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.</p> <p>La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que le ofrece a los socios</p>	$\frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Ventas}}$
Rentabilidad operacional del patrimonio	<p>o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores.</p>	$\frac{\textit{Utilidad operacional}}{\textit{Patrimonio}}$

Nota. Tomado de (Superintendencia de Valores, Compañías y Seguros, s. f., p.15)

Indicadores de inversión

Para los indicadores de la inversión se consideró analizar los tres indicadores que se presentan a continuación, estos indicadores facilitan a determinar si una inversión o proyecto son viables y si se debería inyectar recursos financieros.

Valor presente

El valor presente, principal o valor actual de un monto que vence en una fecha futura, es aquel capital que, a una tasa de interés o de rendimiento dado, es un periodo de tiempo que alcanzará el valor del monto especificado en la fecha futura. (Madrigal Agüero, 2020, p. 7)

La fórmula para su cálculo es la siguiente:

$$VP = \frac{\text{Valor futuro}}{(1 + i)^n}$$

Tasa interna de retorno (TIR)

“La TIR, expresa el crecimiento del capital en términos relativos y determina la tasa de crecimiento del capital por período” (Pasqual Rocabert, 2007, p. 4).

“Es aquella tasa en la cual el VAN es igual a cero. Es la tasa de rentabilidad del proyecto comparando los flujos de fondos con la inversión que se requiere” (Gaibor Garcia, 2012, p. 155).

Por lo tanto, la TIR mide el grado de rentabilidad o pérdida que existe en una inversión a futuro, también se utiliza para la creación de proyectos y analizar su viabilidad.

La fórmula para su cálculo es la siguiente:

$$\sum_{t=0}^n \frac{F_n}{(1 + i)^n} = 0$$

Periodo de recuperación de inversión

El periodo de recuperación de inversión o también llamado *PAYBACK* es aquel utilizado como una herramienta para determinar el tiempo en que una inversión es recuperada

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\text{Resultado promedio del flujo de caja}}$$

Flujo de caja

El flujo de caja libre (García,2009, como se citó en Jácome et al., 2018):

Es el saldo disponible para pagar a los accionistas y para cubrir el servicio de la deuda (intereses de la deuda + principal de la deuda) de la empresa, después de descontar las inversiones realizadas en activos fijos y en necesidades operativas de fondos; es la de medida financiera que muestra verdaderamente el valor de una organización; es decir es la cantidad de flujo de efectivo en operación que permanece después de reemplazar la capacidad de producción actual y mantener los dividendos o participaciones de capital actuales. (p.155)

En otras palabras, el flujo de caja permite determinar la viabilidad de un proyecto o la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas y medir adecuadamente su liquidez.

En finanzas se entiende por flujo de caja, a las entradas y salidas de caja o efectivo. Conocido también como el Cash Flow. Si bien se conoce el balance general, el balance de ingresos y egresos, razones financieras y el flujo de caja son considerados como importantes herramientas de trabajo para las actividades económicas financieras de las empresas. (Ancho, 2019, p. 1)

Por lo tanto, el flujo de caja es una herramienta necesaria para una organización dado que permite medir con fiabilidad la liquidez de la misma y también en caso de querer implementarse un nuevo proyecto determinar si el mismo es viable o no.

Fundamentación Legal

Con el fin de dar un mayor entendimiento legal en cuando se refiere a la medición del valor de intangibles se han tomado las siguientes normativas vigentes.

Normas internacionales de contabilidad 38 Activo Intangible

Tabla 5

NIC 38 Activo Intangible

Ítem	Descripción
Definiciones	Valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o que se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes de mercado en la fecha de la medición.
Identificabilidad	La definición de un activo intangible requiere que éste sea identificable para poderlo distinguir de la plusvalía. La plusvalía reconocida en una combinación de negocios es un activo que representa los beneficios económicos futuros que surgen de otros activos adquiridos en una combinación de negocios que no están identificados individualmente y reconocidos de forma separada.

Ítem	Descripción
Beneficios económicos futuros	<p>Entre los beneficios económicos futuros procedentes de un activo intangible se incluyen los ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de productos o servicios, los ahorros de costo y otros rendimientos diferentes que se deriven del uso del activo por parte de la entidad.</p>
Reconocimiento y medición	<p>Un activo intangible se reconocerá si, y sólo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) es probable que los beneficios económicos futuros que se han atribuido al mismo fluyan a la entidad; y b) el costo del activo puede medirse con fiabilidad.
Fase de investigación	<p>La entidad evaluará la probabilidad de obtener beneficios económicos futuros utilizando hipótesis razonables y fundadas que representen las mejores estimaciones de la gerencia respecto al conjunto de condiciones económicas que existirán durante la vida útil del activo.</p> <p>En la fase de investigación de un proyecto interno, la entidad no puede demostrar que exista un activo intangible que pueda generar probables beneficios económicos en el futuro. Por lo tanto, los desembolsos correspondientes se reconocerán como gastos en el momento en que se produzcan</p>

Nota. Tomado de Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2018)

La normativa vigente no presenta un método de contabilización para el activo intangible enfocado a el capital estructural.

Capítulo III

Metodología

Modalidad de la investigación

El estudio investigativo se da de acuerdo a la modalidad cuantitativa, debido a que recoge datos, sigue procesos, analiza datos sobre conceptos y variables que sean medibles.

Según Neill & Cortez (2018) “La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados” (p.69). Es decir, el método cuantitativo es aquel que mediante procedimientos numéricos busca medir y analizar el problema establecido, por tanto, se puede decir que la modalidad del presente trabajo es cuantitativa.

Es aquella en la que se realiza un análisis y estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, fundamentadas en el campo de la estadística. (Neill & Cortez, 2018, p. 34)

Es por ello, que en el proyecto de investigación se busca la recopilación de datos numéricos que permite comprobar la hipótesis establecida en el capítulo I. En la presente investigación se plantea probar si el activo intangible capital estructural tiene relación o no con la creación de valor en el sector bancario.

Tipo de investigación

En el siguiente punto se procede a mencionar los tipos de investigación que se han utilizado en el proyecto de investigación.

Investigación de campo

En el libro procesos y fundamentos de la investigación científica los autores mencionan:

Se la define como el procedimiento que emplea el método científico para la obtención de nuevos conocimientos y que es realizada en el lugar donde suceden los hechos o el fenómeno de estudio, pudiéndose efectuar manipulaciones controladas de una variable externa no verificada, con el propósito de describir las formas, así como las causas que originan determinada situación particular. (Neill & Cortez, 2018, p. 32)

La investigación de campo o también llamada trabajo de campo, se encarga de obtener datos de fuentes primarias sin ser manipulados para su posterior estudio; para de esta forma recabar información para analizarla, interpretarla y procesarla según la problemática planteada.

“Los antecedentes de la investigación de campo se encuentran donde los pensadores e investigadores, aplicaron de manera consciente e intencionada algunas formas o modos de recabar información, tratarla, analizarla, interpretarla y aplicarla sobre algún fenómeno social” (Muñoz, 2010 como se citó en Nájera Galeas & Paredes Calderón, 2017).

Frente a lo mencionado, mediante la obtención de datos de manera directa del ámbito de investigación se logra tener una realidad objetiva y enfocado específicamente al trabajo de investigación.

Investigación bibliografía – documental

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. “Descubre; sintetiza y procesa datos cuantitativos y/o cualitativos, así como datos del estado del conocimiento: teorías, conceptos, metodologías y del tema” (Méndez

Rodríguez & Astudillo Moya, 2008, p. 19). Por lo tanto, para entender la importancia de la investigación bibliográfica, los siguientes autores dan un mejor entendimiento y contexto acerca de la investigación tratada.

Como su nombre los indica, se sustenta a partir de fuentes de índole documental, es decir, se apoya de la recopilación y análisis de documentos. Como una subclasificación de este tipo de investigación se encuentra la de tipo bibliográfica, la misma que consiste en explorar, revisar y analizar libros, revistas científicas, publicaciones y demás textos escritos por la comunidad científica en formato impreso o material en línea. (Neill & Cortez, 2018, p. 31)

La investigación bibliográfica es de suma importancia para establecer el punto de partida para conocer cada uno de los detalles y sembrar bases que estarán alineadas al objetivo de estudio.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación debe estar en concordancia con la modalidad ya antes detallada para poder aplicar las herramientas más adecuadas y alcanzar los resultados que ayuden a responder la problemática planteada.

“Las encuestas son ejercicios de inferencia que tienen como propósito hacer afirmaciones estadísticas sobre una población finita a partir de una muestra. La idea de usar muestras para hacer inferencias sobre una población finita puede ser atribuida a muchos pensadores” (Romero-Martínez et al., 2017, p. 300).

Las encuestas para el presente proyecto de investigación son fundamentales debido a que permiten recabar información de la población de estudio de manera objetiva y con la fin de alcanzar los objetivos planteados.

Según lo establecido por Ruiz Bolívar (2002) como se citó en Useche et al. (2019):

Señala que se clasifican de acuerdo con el proceso de evaluación (formales e informales); el propósito (pruebas, test, escalas, cuestionarios, lista de cotejos o guías de observación, guiones de entrevistas y diario de campo); el campo de aplicación (psicométricos, edumétricos y sociométricos); e inclusive la forma de responder, el grado de objetividad de las respuestas, los criterios de la interpretación, la forma de aplicación y el tiempo disponible para responder. (p.31)

En el caso de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo por medio de la técnica de encuesta y como instrumento de investigación un cuestionario para evaluar y recolectar los datos.

Según (Hurtado, 1998, como se citó en Useche et al., 2019) “El cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.32).

En la presente investigación se aplicará el cuestionario que se encuentra en el apartado del Anexo 1, debido a que permiten alcanzar los objetivos planteados.

Niveles de investigación

El proyecto de investigación está basado en un nivel descriptivo y correlacional, por ello es necesario conocer lo siguiente:

En la investigación descriptiva los autores Neill & Cortez (2018) mencionan “Como su nombre lo indica, se enfoca a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar” (p.33).

En cuanto a la investigación correlacional “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Gómez Chipana, 2020, p.478).

Población y muestra

Población

“La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias-Gómez et al., 2016, p. 202).

Para el presente proyecto, se investigó en la base de datos del sitio web de ASOBANCA, donde se presentan todos los bancos que se encuentra en el Ecuador y después se clasificó los que operan en la provincia de Cotopaxi. Estableciendo una población objetivo de 10 bancos como se presenta en la tabla a continuación

Tabla 6

Bancos de la provincia de Cotopaxi

N°	Nombre	Sector	Sucursales	Dirección
1	Banco Pichincha	Privado	Latacunga, Salcedo	CALLE QUITO No.7195
2	Banco de Guayaquil	Privado	Latacunga	General Maldonado, Fco. Sánchez De Orellana 720 Y
3	Banco Internacional	Privado	Latacunga	Calle Quijano y Ordóñez N 4-151 y General Maldonado esquina
4	BanEcuador	Publico	Latacunga	General Maldonado, Fco. Sánchez De Orellana 720 Y
5	Grupo Promerica	Privado	Latacunga	Av. Eloy Alfaro, Calle Gatazo y Av. Marco Aurelio Subía
6	Banco Solidario	Privado	Latacunga	Calle Juan Abel Echeverría s/n entre Quito y Belisario Quevedo
7	Banco del Austro	Privado	Latacunga, Pujilí	PEDRO SALCEDO ENTRE QUITO Y SANCHEZ DE ORELLANA
8	Banco General Rumiñahui	Privado	Latacunga	Calle Quito 16 158 y Guayaquil

N°	Nombre	Sector	Sucursales	Dirección
9	Banco VisiónFund	Privado	Latacunga, Salcedo	Gral. Maldonado 4361 y B. Quevedo
10	BIESS	Publico	Latacunga	C. 2 de Mayo

Muestra

En el caso de esta investigación no se cuenta con la muestra debido a que el tamaño de la población es pequeño.

Validez y confiabilidad del instrumento

En este caso, para la validez y confiabilidad del instrumento empleado es necesario determinar adecuadamente la población objetivo de la misma, en cuanto se refiere a la confiabilidad de la información según (American Educational Research Association et al., 2018, como se citó en Medina-Díaz & Verdejo-Carrión, 2020):

Abarca un juicio acerca de la interpretación de las puntuaciones o de la información obtenida con un instrumento, a la luz de la evidencia de distintas fuentes que le sirven de sostén. Estas se relacionan con el contenido, el proceso de respuesta, la estructura interna, con otras variables y las consecuencias. (pp. 273-274)

Además, la validez y confiabilidad abarcan ciertos aspectos como lo indica Posso & Bertheau (2020):

Se parte de la consideración de que todo instrumento debe medirse a través de procesos de validez y fiabilidad. La validez permite conocer la validez del contenido, en esta investigación se aplicó el juicio de siete expertos que siguieron la técnica de proporción de acuerdos, la cual plantea un análisis cualitativo por cada ítem en la que se valora las coincidencias y se excluye o recomienda la reestructuración de los desacuerdos. (p.214)

Por lo tanto, en cuando se refiere a los datos de la investigación es fundamental que sean datos válidos y confiables. Por lo cual el cuestionario ha sido validado por expertos en las áreas de contabilidad del departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercios que laboran en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPEL, se puede observar en el aparto del Anexo 2

Herramientas

Una vez concluida la recolección de datos por medio de la implementación de un cuestionario a las organizaciones establecidas, se utilizó una herramienta informática la cual facilita la tabulación y generación de datos para un mayor entendimiento.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de Resultados

En cumplimiento del objetivo específico número dos que menciona, identificar qué activos intangibles de capital estructural presentan en sus balances las instituciones del sector bancario de la Provincia de Cotopaxi; se muestra a continuación el análisis en función de los estados financieros que se encuentran en la página oficial del organismo de control Superintendencia de Bancos (Ver Anexo 3).

Es así que, una vez que se cuenta con los estados financieros se pudo identificar que todos cumplen con un formato de presentación. En cuanto a la parte de intangibles se identifican dentro del grupo de cuentas Otros activos y el subgrupo Gastos diferidos; además en relación con la variable de estudio se determinó que gastos diferidos está inmerso en los activos intangibles como nos menciona Sánchez Brot (2011) “Dentro del grupo de activos denominados Intangibles, las normas contables profesionales indican que se expondrán bajo esta denominación los gastos que correspondan asignar a resultados de ejercicios futuros. Los denominados ‘Gastos Diferidos’” (p. 1).

El ROI es el índice de desempeño organizacional que permite saber cuál es la relación que existe entre la ganancia neta obtenida y la inversión realizada en un periodo de tiempo. Puede ser también considerada como una herramienta que las organizaciones utilizan para hacer sus pronósticos financieros y para proyectar el valor de sus inversiones en el futuro o como la razón financiera que permite a las empresas disminuir la incertidumbre, e incrementar la seguridad, en la toma de decisiones a la hora de decidir dónde invertir sus fondos estratégicamente. (Benavides, 2012, p. 110)

Por lo tanto, el ROI es una métrica financiera que permite medir y evaluar la eficacia y rentabilidad de una inversión a través de su cálculo, además, permite cuantificar y comprender los rendimientos de una inversión con relación al costo inicial, en resumen, el

ROIR es una herramienta financiera importante dado que brinda información valiosa para la correcta toma de decisiones y empleo de estrategias.

Produbanco

Tabla 7

Análisis Vertical Produbanco

Análisis Vertical Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	6.994.791.535,63	100%
19	Otros Activos	210.767.332,86	3,0%
1905	Gastos Diferidos	48.662.024,91	23,1%
190505	Gastos de constitución y organización	1.987,20	0,0%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	40.777.904,53	19,3%
190525	Gastos de adecuación	30.802.732,94	14,6%
190530	Plusvalía mercantil	17.251.540,60	8,2%
190590	OTROS Activos	291.302,99	0,1%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	40.463.443,35	-19,2%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°7 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 3,0% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 23,1% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 19,3% y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco Internacional**Tabla 8***Análisis Vertical Banco Internacional*

Análisis Vertical Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	4.605.376.906,54	100%
19	OTROS Activos	104.275.520,50	2,3%
1905	Gastos Diferidos	25.562.997,30	24,5%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	25.528.850,08	24,5%
190525	Gastos de adecuación	4.128.318,02	4,0%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%
190590	Otros	0,00	0,0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	4.094.170,80	-3,9%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°8 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 2,3% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 24,5% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 24,5% y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco del Austro**Tabla 9***Análisis Vertical Banco del Austro*

Análisis Vertical				
Año 2022				
Código	Cuenta	Saldo	%	
1	ACTIVOS	244.325.401,16	100%	
19	OTROS Activos	171.936.890,75	70,4%	
1905	Gastos Diferidos	8.816.464,20	5,1%	
190505	Gastos de constitución y organización	78.709,88	0,0%	
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%	
190515	Estudios	0,00	0,0%	
190520	Programas de computación	6.010.121,98	3,5%	
190525	Gastos de adecuación	7.839.173,56	4,6%	
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%	
190590	Otros	0,00	0,0%	
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	5.111.541,22	-3,0%	

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°9 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 70,4% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 5,1% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 3,5 % y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco Pichincha**Tabla 10***Análisis Vertical Banco Pichincha*

Análisis Vertical Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	15.465.476.956,98	100%
19	Otros Activos	892.630.285,89	5,8%
1905	Gastos Diferidos	29.129.560,02	3,3%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%
190515	Estudios	50.267.341,14	5,6%
190520	Programas de computación	5.921.772,95	0,7%
190525	Gastos de adecuación	4.798.445,03	0,5%
190530	Plusvalía mercantil	1.484.499,38	0,2%
190590	Otros	0,00	0,0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	33.342.498,48	-3,7%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°10 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente 5,8% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 3,3% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 0,7% y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco Solidario**Tabla 11***Análisis Vertical Banco Solidario*

Análisis Vertical Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	942.542.470,43	100%
19	Otros Activos	25.280.486,44	2,7%
1905	Gastos Diferidos	3.193.989,77	12,6%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	5.355.724,31	21,2%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	2.083.346,38	8,2%
190525	Gastos de adecuación	11.545.968,94	45,7%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%
190590	Otros	0,00	0,0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	15.791.049,86	-62,5%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°11 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 2,7% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 12,6% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 8,2% y Gasto de instalación que representa un 21,2% de los otros activos.

Banco VisionFund**Tabla 12***Análisis Vertical Banco VisionFund*

Análisis Vertical			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	115.715.876,23	100%
19	Otros Activos	1.512.592,41	1,3%
1905	Gastos Diferidos	488.632,88	32,3%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	177.930,21	11,8%
190525	Gastos de adecuación	637.558,31	42,2%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%
190590	Otros	0,00	0,0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	326.855,64	-21,6%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°12 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 1,3% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 32,3% de los Otros Activos; es así que con lo que respecta a la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 11,8% y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco Guayaquil

Tabla 13

Análisis Vertical Banco de Guayaquil

Análisis Vertical Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	6.887.220.251,30	100%
19	Otros Activos	191.623.559,37	2,8%
1905	Gastos Diferidos	13.944.523,33	7,3%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	3.181.835,46	1,7%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	7.355.915,74	3,8%
190525	Gastos de adecuación	13.521.996,86	7,1%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%
190590	Otros	6.063.176,45	3,2%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	16.178.401,18	-8,4%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°13 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 2,8% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 7,3% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 3,8% y Gasto de instalación que representa un 1,7% de los otros activos.

Banco General Rumiñahui**Tabla 14***Análisis Vertical Banco General Rumiñahui*

Análisis Vertical Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	1.125.069.152,94	100%
19	OTROS Activos	28.025.232,17	2,5%
1905	Gastos Diferidos	5.383.368,10	19,2%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	9.507.417,48	33,9%
190525	Gastos de adecuación	1.893.386,13	6,8%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%
190590	Otros	1.550.397,84	5,5%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	7.567.833,35	-27,0%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°14 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 2,5% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 19,2% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 33,9% y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco BanEcuador**Tabla 15***Análisis Vertical BanEcuador*

Análisis Vertical			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	1.917.372.217,07	100%
19	OTROS Activos	6.697.048,29	0,3%
1905	Gastos Diferidos	650.590,76	9,7%
190505	Gastos de constitución y organización	0,00	0,0%
190510	Gastos de Instalación	0,00	0,0%
190515	Estudios	0,00	0,0%
190520	Programas de computación	709.555,19	10,6%
190525	Gastos de adecuación	0,00	0,0%
190530	Plusvalía mercantil	0,00	0,0%
190590	Otros	0,00	0,0%
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	58.964,43	-0,9%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°15 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 0,3% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 9,7% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 10,6% y Gasto de instalación que representa un 0% de los otros activos.

Banco BIESS**Tabla 16***Análisis Vertical BIESS*

Análisis Vertical			
Año 2022			
Código	Cuenta	Saldo	%
1	ACTIVOS	40.130.018,22	100%
14	OTROS ACTIVOS	499.339,37	1,2%
1404	Gastos diferidos	17.627,38	3,5%
140405	Programas de Computación	13.141.076,10	2631,7%
140499	(Amortización acumulada gastos diferidos)	13.123.448,72	-2628,2%
1490	Otros	0,00	0,0%
149005	Impuesto al valor agregado IVA	0,00	0,0%
149090	Varias	0,00	0,0%
1499	Provisiones	1,01	0,0%

Análisis:

De acuerdo a la tabla N°16 se realizó el análisis al estado financiero del subgrupo de cuentas Gastos Diferidos a diciembre 2022, donde se examinó el grupo de cuentas de otros activos el cual tiene un porcentaje correspondiente a 1,2% del total de los Activos. Con lo que respecta a gastos diferidos representa un 3,5% de los Otros Activos; es así que considerando la variable de estudio activo intangible capital estructural y sus dimensiones se identificó que las cuentas contables que tienen relación al intangible de estudio se podrían mencionar a los programas de computación que representa un 2631,7%.

Conclusión del análisis financiero

En conclusión, según el análisis vertical al grupo de cuentas de Gastos Diferidos de los estados financieros de los bancos del sector privado de la provincia de Cotopaxi, se puede mencionar que la cuenta programa de computación en el Banco general Rumiñahui con un total de 33,9%, es la tiene una mayor participación. Por otra parte, en el Banco

Solidario se identificó que los gastos de instalación tienen mayor importancia representando un total de 21,2%, los mismos que sirven para la mejora, adecuación de la infraestructura física y tecnológica. En lo que respecta al análisis de los bancos del sector público se identificó que la cuenta programa de computación tiene un mayor flujo de dinero en el Banco del BIESS con un total en participación del 2631,7% a diferencia de BanEcuador que representan apenas el 10.6% del total de otros activos. De tal forma, se identificó que la cuenta programas de computación tiene importancia monetaria dado que está orientado a la tecnología que se emplea en la institución, siendo un factor que afecta a los procesos internos de la misma.

Ejemplo de contabilización de los diferidos

En el análisis financiero realizado anteriormente se identificó que dos cuentas tienen relación con las dimensiones del intangible del capital estructural en las cuentas contables Programas de Computación y Gastos de Instalación. En este apartado se presentará ejemplos para contabilizar los gastos diferidos, como se muestra a continuación:

El 02 de enero de 2021 el Banco Pichincha Sociedad Anónima realizó la adquisición de un programa de computación a la empresa NTTDA Sociedad Anónima por un valor de \$10,000.00 más impuesto al valor agregado, que se amortizará en 5 años según contrato No. 0123-233 la forma de pago es 50% mediante transferencia bancaria y la diferencia a crédito documentado.

Figura 6*Asiento Contable Programa de Computación Caso A*

FECHA	CÓDIGO DE CUENTA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
2/1/2022		-----1-----			
	1905	Gastos Diferidos		10.000,00	
	190510	Programas de Computación	10.000,00		
	1990	Otros		1.200,00	
	199005	Impuestos al Valor Agregado - IVA	1.200,00		
	1103	Bancos y otras Instituciones Financieras			5.100,00
	110310	Bancos e Instituciones Financieras Loc	5.100,00		
	2506	Proveedores			5.100,00
	250601	Proveedores locales	5.100,00		
	250405	Retenciones Fiscales			1.000,00
	25040501	Retención en la fuente IR por pagar	1.000,00		
		Para registrar compra de Programa de Computación según factura 00123 se pagó 50% mediante transferencia y 50% a crédito			

Al 31 de diciembre 2021 el asiento de amortización queda de la siguiente forma:

Figura 7*Amortización Programas de Computación Caso A*

FECHA	CÓDIGO DE CUENTA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
31/12/2022		-----1-----			
	4506	Amortizaciones		2.000,00	
	450625	Programas de Computación	2.000,00		
	1905	Gastos Diferidos			2.000,00
	190599	Amortización acumulada gastos diferidos	2.000,00		
		Para registrar amortización de Programas de Computación			

El banco Solidario ha realizado gastos por la apertura de una nueva sucursal un valor que asciende \$5,000.00 que se amortizará en 5 años según contrato No. 0134-56 la el 50% mediante transferencia bancaria y la diferencia a crédito documentado.

Figura 8

Asiento Contable Gastos de Instalación Caso B

Fecha	Código de la cuenta	Detalle	Parcial	Debe	Haber
		-----1-----			
2/1/2022	1905	Gasto diferido		5.000,00	
	190510	Gasto instalación	5.000,00		
	1990	Otros		600,00	
	199005	Impuesto al valor agregado – IVA	600,00		
	1103	Bancos y otras Instituciones financieras			2.450,00
	110310	Bancos e Instituciones Financieras Locales	2.450,00		
	2506	Proveedores			2.450,00
	250601	Proveedores locales	2.450,00		
	250405	Retenciones Fiscales			700,00
	25040501	Retención en la fuente IR por pagar	100,00		
	25040502	Retención en la fuente IVA por pagar	600,00		
		Para registrar pago de instalación mediante factura 0011, se pagó 50% mediante transferencia bancaria y 50% a crédito			

Al 31 de diciembre 2021 el asiento de amortización queda de la siguiente forma:

Figura 9

Asiento Contable de Amortización Caso B

Fecha	Código de la cuenta	Detalle	Parcial	Debe	Haber
		-----1-----			
31/12/2022	4506	Amortizaciones		1.000,00	
	450615	Gastos de Instalación	1.000,00		
	1905	Gastos diferidos			1.000,00
	190599	Amortización acumulada gastos diferidos	1.000,00		
		Para registrar amortización Gastos de Instalación			

Análisis e interpretación de datos

En el presente apartado se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación que fue un cuestionario (ver anexo 4), el mismo que fue validado por expertos de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Latacunga. En esta fase

que comprende la investigación de campo se presentaron novedades como las que se explican a continuación: cuatro instituciones no pudieron brindar su ayuda debido a políticas internas que establecen que la información es de carácter confidencial y cualquier tipo de salida de la misma podría representar un riesgo para las actividades de las mismas, por otra parte, una institución no pudo facilitar información dado que se encontraba en un proceso de auditoría. Como equipo investigador se da un especial agradecimiento a los Bancos que apoyaron la presente investigación, a continuación, se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos (ver anexo 5):

Análisis de encuestas aplicadas

Tabla 17

Pregunta No.1

¿En el contexto de su institución relacionado a la prestación de servicios financieros se generan activos intangibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	5	100,0	100,0	100,0

Análisis:

De la Tabla No.17, muestra el total de las instituciones se determinó que el 100% generan activos intangibles por medio de la prestación de servicios financieros

Interpretación

En base a los resultados obtenidos por medio de las encuestas, las instituciones mediante la actividad de prestación de servicios financieros generan valor por medio de activos intangibles.

Tabla 18*Pregunta No. 2***¿En su institución se han identificado activos intangibles de capital estructural?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	100,0	100,0	100,0

Análisis

De la Tabla No.18 el total de instituciones se determinó que el 100% identificaron en sus actividades activos intangibles de capital estructural.

Interpretación

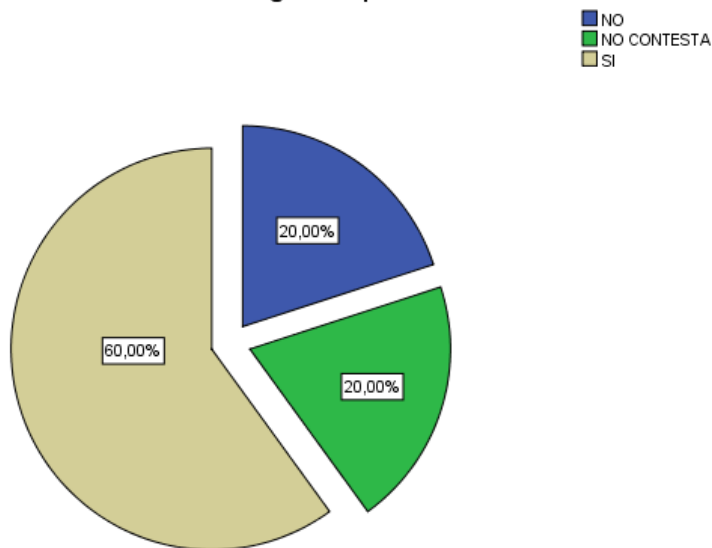
Las instituciones encuestadas afirmaron que identificaron activos intangibles de capital estructural.

Tabla 19*Pregunta No. 3***¿La institución cumple con los criterios de reconocimiento contable para un Activo Intangible Capital estructural?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	20,0	20,0	20,0
	NO CONTESTA	1	20,0	20,0	40,0
	SI	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 10*Pregunta No. 3*

¿La institución cumple con los criterios de reconocimiento contable para un Activo Intangible Capital estructural?

**Análisis**

De la Tabla No.19 del total de instituciones se determinó que un 60% cumplen con criterios contables para el reconocimiento para un activo intangible capital estructural, por otra parte, el 20% restante no cumple con criterios contables para el reconocimiento para un activo intangible capital estructural, es importante mencionar que el restante 20% no contestó la pregunta.

Interpretación

La mayor parte de las instituciones bancarias cumplen con criterios contables para el reconocimiento para un activo intangible capital estructural, lo cual facilita la medición de este.

Tabla 20

Pregunta No. 4

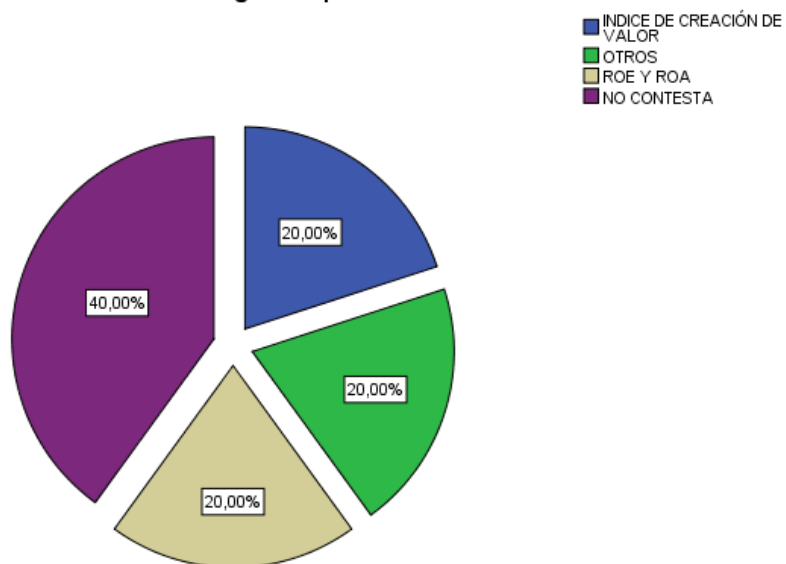
¿Con qué tipo de indicador usted mide la creación de valor (financiera) del activo intangible capital estructural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDICE DE CREACIÓN DE VALOR	1	20,0	20,0	20,0
	OTROS	1	20,0	20,0	40,0
	ROE Y ROA	1	20,0	20,0	60,0
	NO CONTESTA	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 11

Pregunta No. 4

¿Con qué tipo de indicador usted mide la creación de valor (financiera) del activo intangible capital estructural?



Análisis

De la Tabla No.20 del total de instituciones se determinó que en un 20% utilizan un índice de creación de valor, un 20% utilizan indicadores como son el ROE y ROA, el 20% restante utilizan otro tipo de indicador para medir la creación de valor, por otro lado, es importante mencionar que el 40% restante no contestó la pregunta.

Interpretación

Se puede observar que en partes iguales las instituciones bancarias utilizan distintos métodos la creación de valor dependiendo de las necesidades y la situación de cada una excepción de un grupo de instituciones que no contestaron la pregunta.

Tabla 21

Pregunta No. 5

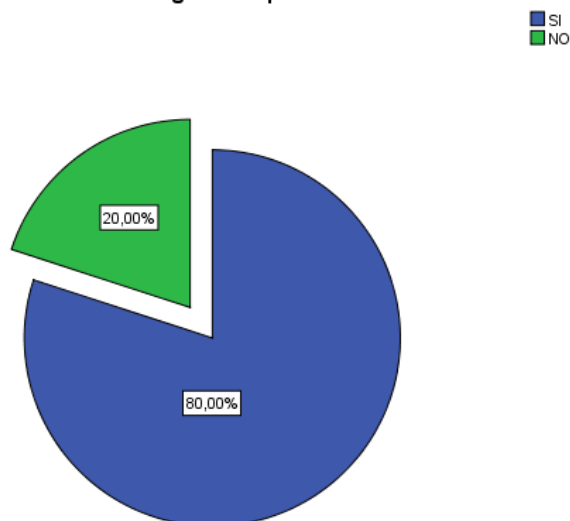
¿Sabe usted los beneficios económicos que su institución tiene en invertir en intangibles capitales estructurales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	80,0	80,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 12

Pregunta No. 5

¿Sabe usted los beneficios económicos que su institución tiene en invertir en intangibles capitales estructurales?



Análisis

De la Tabla No.21 del total de instituciones se determinó que en un 80% identifican y saben los beneficios económicos que les trae invertir sus recursos en intangibles de capital estructural, por otra parte, un 20% desconoce de los beneficios que le puede generar a la institución la inversión en este intangible.

Interpretación

Se puede observar que la mayoría de las instituciones identifican los beneficios económicos que trae la inversión de recursos en intangibles de capital estructural, por otra parte, una minoría desconoce los beneficios que se pueden generar al realizar inversiones en el activo intangible.

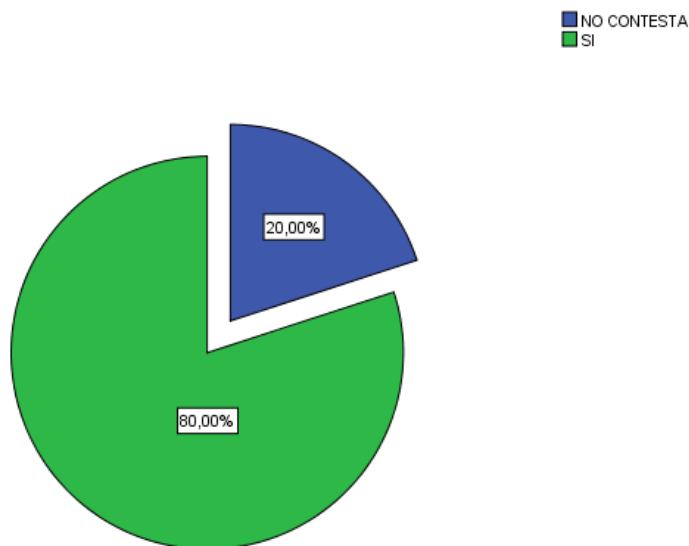
Tabla 22*Pregunta No. 6*

¿Considera Usted que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario?

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONTESTA	1	20,0	20,0	20,0
	SI	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 13*Pregunta No.7*

¿Considera Usted que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario?

**Análisis**

De la Tabla No.22 el 80% de las respuestas ha sido SI, es decir la mayoría las instituciones consideran que el activo intangible capital estructural tiene relación con la

creación de valor en el sector bancario, cabe mencionar que el 20% restante opto por no contestar a la pregunta.

Interpretación

Se puede observar que la mayor parte de instituciones bancarias consideran o tienen conocimiento de que los activos intangibles capital estructural tiene relación con la creación de valor en el mercado, mientras que una minoría no contesto a la pregunta.

Tabla 23

Pregunta No.7

¿Cuenta con un manual de cultura organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	100,0	100,0	100,0

Análisis

De la Tabla No.23 el 100% de las respuestas ha sido SI, es decir todas las instituciones cuentan con un manual de cultura organizacional.

Interpretación

Se puede observar que todas las instituciones bancarias cuentan con un manual de cultura organizacional dado que dicho manual describe valores, creencias, normas y comportamientos para el buen desenvolvimiento de las funciones de sus integrantes.

Tabla 24*Pregunta No. 8*

¿Cómo evalúa Usted la capacidad que tiene su infraestructura física en cuanto a las instalaciones para la atención de clientes interno y externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	5	100,0	100,0	100,0

Análisis

De la Tabla No.24 el 100% de las respuestas ha sido ALTO, es decir todas las instituciones cuentan con una alta capacidad en su infraestructura física para la atención de clientes internos y externos

Interpretación

Se puede observar que todas las instituciones tienen una alta capacidad en su infraestructura física para el desenvolvimiento de las actividades de sus clientes internos y para la atención de sus clientes externos.

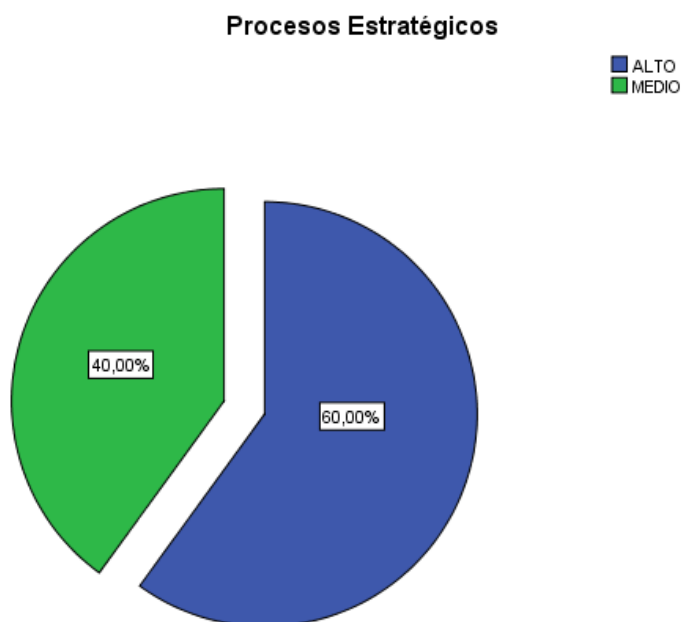
9. ¿Cómo evalúa Usted el nivel de efectividad en los procesos dentro de la institución bancaria?

Tabla 25*Pregunta No. 9.1***Procesos Estratégicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	3	60,0	60,0	60,0
	MEDIO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 14

Pregunta No. 9.1

**Tabla 26**

Pregunta No. 9.2

Procesos de apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	5	100,0	100,0	100,0

Tabla 27

Pregunta No. 9.3

9.3. Procesos Operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	5	100,0	100,0	100,0

Análisis

De la Tabla No.25, 26 y 27 del 100% de las respuestas para procesos operativos y de apoyo ha sido ALTO es decir todas las instituciones califican como sumamente importantes, los procesos estratégicos, apoyo y operativos, por otra parte, el 60% de respuestas en procesos estratégicos calificaron como ALTO, mientras que el restante 40% solo miden su importancia con la calificación de MEDIO.

Interpretación

Se puede observar que todas las instituciones enfocan sus recursos y esfuerzos en los procesos estratégicos, apoyo y operativos dado que las instituciones son conscientes de que estos procesos son críticos para el desempeño general de las actividades.

10. ¿Para Usted en orden de importancia cuales son los procesos con más impacto dentro de la organización?

10.1. Proceso Estratégico

Tabla 28

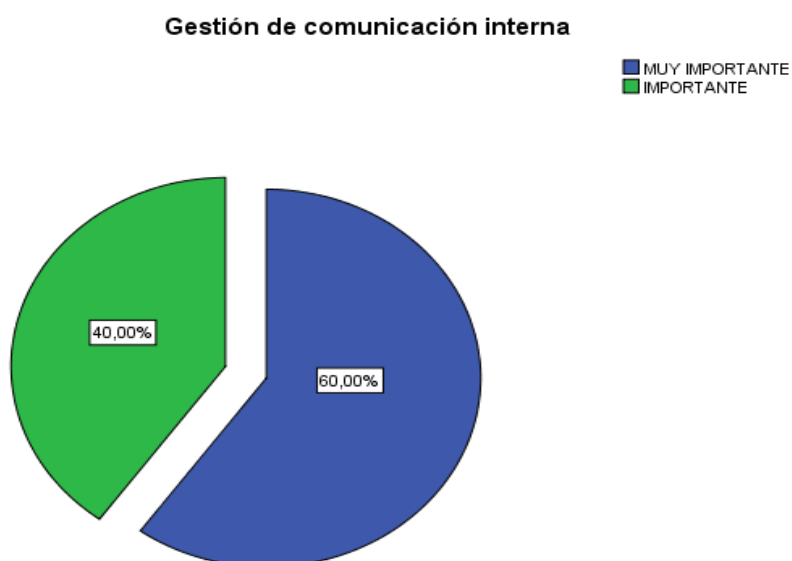
Pregunta No. 10.1.1.

10.1.1. Gestión de planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	5	100,0	100,0	100,0

Tabla 29*Pregunta No 10.1.2.***10.1.2. Gestión de comunicación interna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	3	60,0	60,0	60,0
	IMPORTANTE	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 15*Pregunta No. 10.1.2.***Análisis**

De la Tabla No.28 y 29 se establece que para gestión de planificación estratégica el 100% de las respuestas ha sido MUY IMPORTANTE, mientras que para gestión de comunicación interna se obtuvo una calificación de IMPORTANTE lo cual representa un 40%.

Interpretación

Se puede observar que para la gestión de planificación estratégica todas las instituciones son conscientes de que es un proceso fundamental para el desarrollo de sus

actividades, por otra parte, la gestión de comunicación interna es relevante para la organización, pero no al nivel de impacto que tiene la planificación estratégica.

10.2. Procesos de Apoyo

Tabla 30

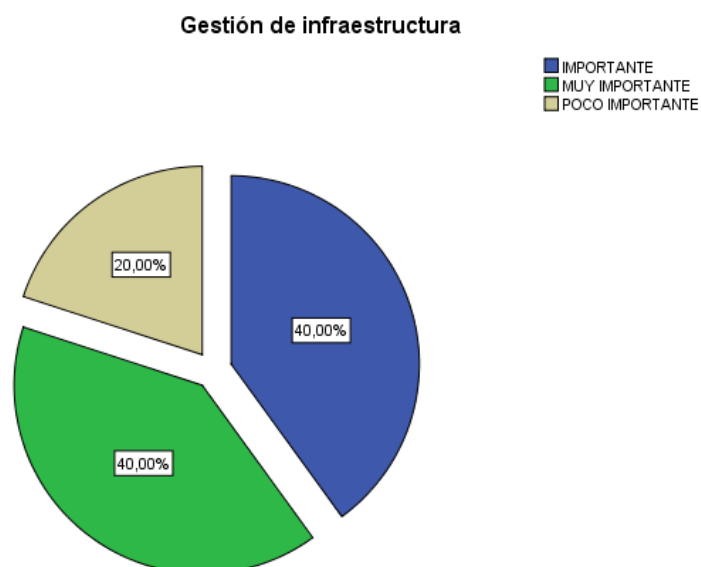
Pregunta 10.2.1

10.2.1 Gestión de infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	IMPORTANTE	2	40,0	40,0	40,0
	MUY IMPORTANTE	2	40,0	40,0	80,0
	POCO IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 16

Pregunta 10.2.1



Análisis

De la Tabla No.30 para la gestión de infraestructura se obtuvo una calificación de 40% en lo que respecta a MUY IMPORTANTE en la efectividad de los procesos de infraestructura, 40% lo calificaron como un proceso IMPORTANTE Y 20% como un proceso POCO IMPORTANTE.

Interpretación

La evaluación de la gestión de infraestructura muestra una variedad de percepciones. Mientras algunos la consideran de alta importancia en la efectividad de los procesos, otros la ven como un factor importante, pero con espacio para mejoras, y un segmento la percibe como menos relevante.

Tabla 31

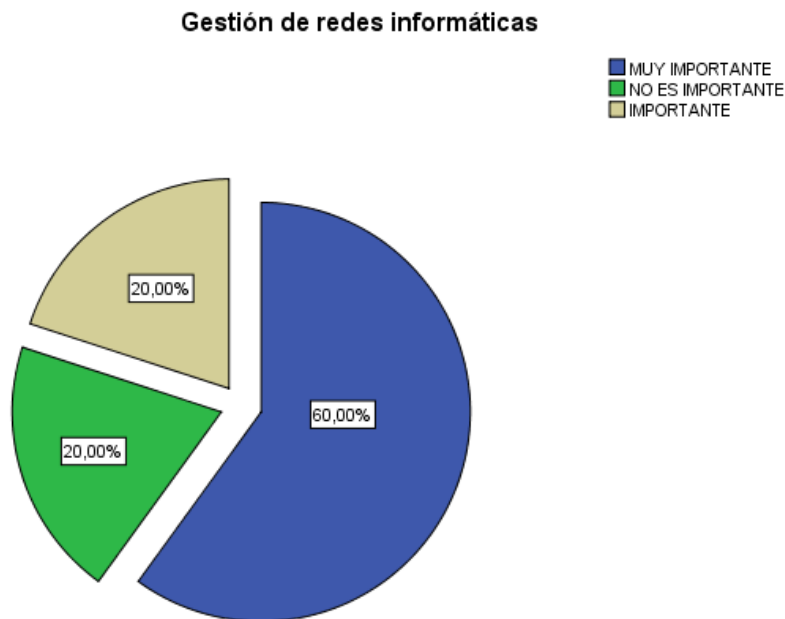
Pregunta No. 10.2.2.

10.2.2. Gestión de redes informáticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	3	60,0	60,0	60,0
	NO ES IMPORTANTE	1	20,0	20,0	80,0
	IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 17

Pregunta No. 10.2.2.

**Análisis**

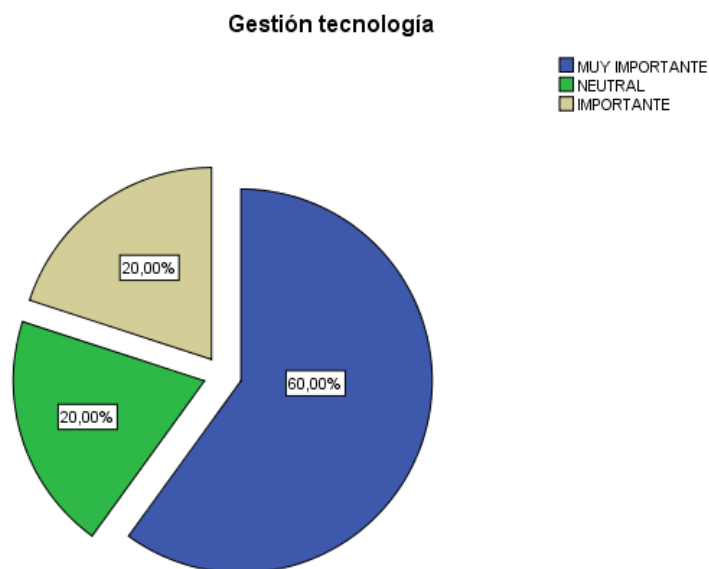
De la Tabla No.31 para la gestión de redes informáticas se obtuvo una calificación de 60% en lo que respecta a MUY IMPORTANTE en la gestión de redes informáticas, 20% lo calificaron como un proceso IMPORTANTE Y 20% como un proceso POCO IMPORTANTE.

Interpretación

La evaluación de la gestión de redes informáticas revela una mezcla de perspectivas. Mientras la mayoría la considera de gran importancia para la efectividad de los procesos, un grupo más pequeño la ve como relevante, pero con margen para mejoras, y otro segmento la percibe como menos crucial. Esta diversidad en las respuestas sugiere la importancia de examinar y mejorar los procesos de gestión de redes informáticas para lograr una administración más eficiente y eficaz en su conjunto.

Tabla 32*Pregunta No. 10.2.3.***Gestión tecnología**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	3	60,0	60,0	60,0
	NEUTRAL	1	20,0	20,0	80,0
	IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 18*Pregunta No. 10.2.3.***Análisis**

De la Tabla No.32 para la gestión tecnológica se obtuvo una calificación de 60% en lo que respecta a MUY IMPORTANTE en la efectividad de la gestión tecnológica, 20% lo calificaron como un proceso IMPORTANTE Y 20% como un proceso NEUTRAL.

Interpretación

La evaluación de la gestión tecnológica refleja una variedad de percepciones. Un porcentaje significativo la considera muy importante para la efectividad de los procesos, lo que resalta su papel fundamental en las operaciones mientras que el otro porcentaje de los encuestados consideran que la gestión tecnológica no tiene un papel significativo en la gestión de procesos.

Tabla 33

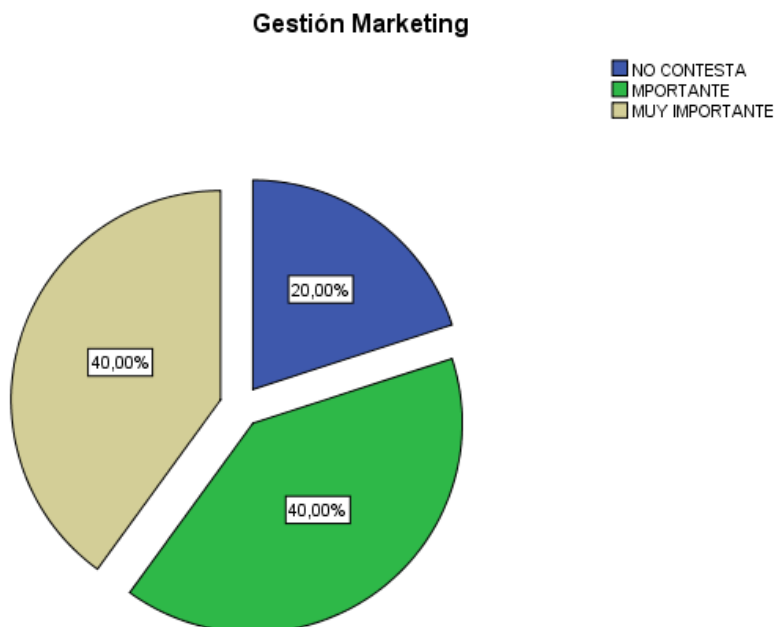
Pregunta No. 10.2.4.

10.2.4. Gestión de Marketing

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONTESTA	1	20,0	20,0	20,0
	MPORTANTE	2	40,0	40,0	60,0
	MUY IMPORTANTE	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 19

Pregunta No.10.2.4.



Análisis

De la Tabla No.33 para la gestión marketing se obtuvo una calificación de 40% en lo que respecta a MUY IMPORTANTE en la gestión de marketing, 40% lo calificaron como un proceso IMPORTANTE Y 20% como datos perdidos dado que no hubo respuesta por parte de los encuestados.

Interpretación

La evaluación de la gestión marketing refleja dos respuestas en concreto. Un porcentaje significativo la considera muy importante para la efectividad de los procesos, lo que resalta su papel fundamental en las operaciones mientras que la otra parte de los encuestados lo toma solo como de importancia.

Tabla 34

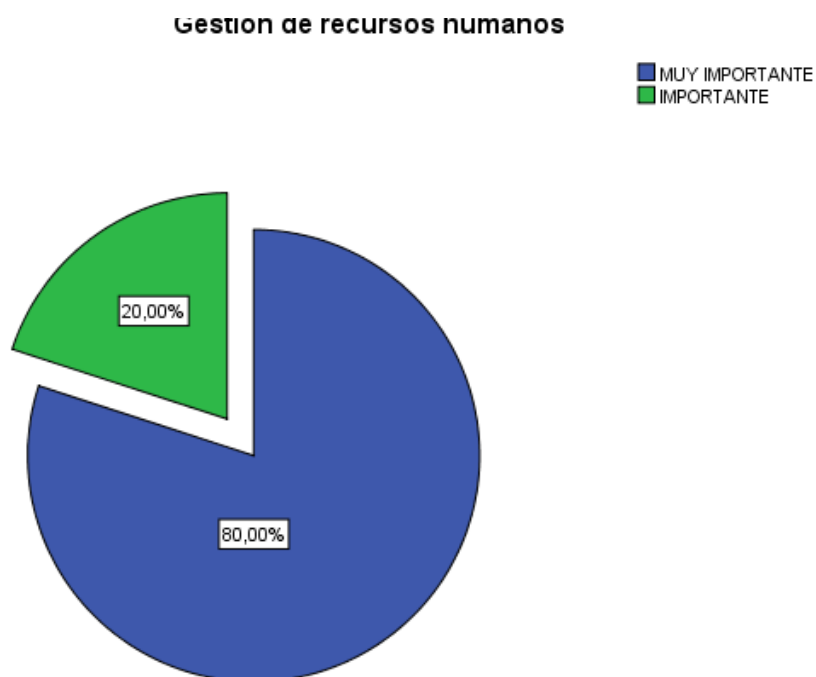
Pregunta No. 10.2.5.

10.2.5. Gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	4	80,0	80,0	80,0
	IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 20

Pregunta No. 10.2.5.

**Análisis**

De la Tabla No.34 para la gestión de recursos humanos se obtuvo una calificación de 80% en lo que respecta a MUY IMPORTANTE en la gestión de recursos humanos, 20% lo calificaron como un proceso IMPORTANTE.

Interpretación

Como se puede observar la gestión de talento humano es considerada por la mayoría de encuestados como fundamental para los procesos internos de las instituciones, por otra parte, el segmento restante lo toman como un proceso importante, esta variedad en las respuestas destaca la necesidad de analizar y posiblemente optimizar los procesos de gestión de recursos humanos para lograr una administración más eficiente.

10.3. Procesos Operativos

Tabla 35

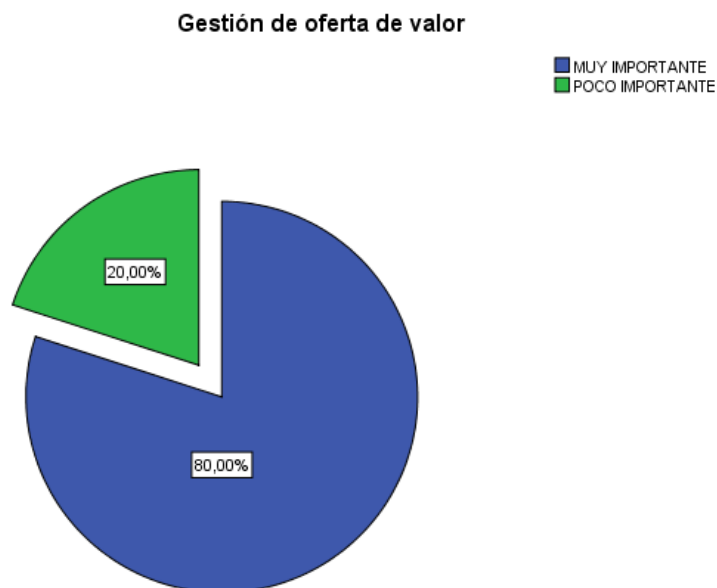
Pregunta No.10.3.1

10.3.1. Gestión de oferta de valor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	4	80,0	80,0	80,0
	POCO IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 21

Pregunta No.10.3.1



Análisis

De la Tabla No.35 los resultados de gestión de oferta de valor en el contexto de soluciones que las instituciones brindan soluciones a los clientes se obtuvo una calificación

de 80% en lo que respecta a MUY IMPORTANTE, el 20% restante lo calificaron como un proceso POCO IMPORTANTE.

Interpretación

Un porcentaje sustancial la considera "MUY IMPORTANTE" la gestión de oferta de valor, lo que subraya su papel crucial en la satisfacción del cliente y el éxito general. Sin embargo, un segmento más pequeño la califica como "POCO IMPORTANTE", sugiriendo que aún existe un margen para comprender y abordar las preocupaciones de este grupo.

Tabla 36

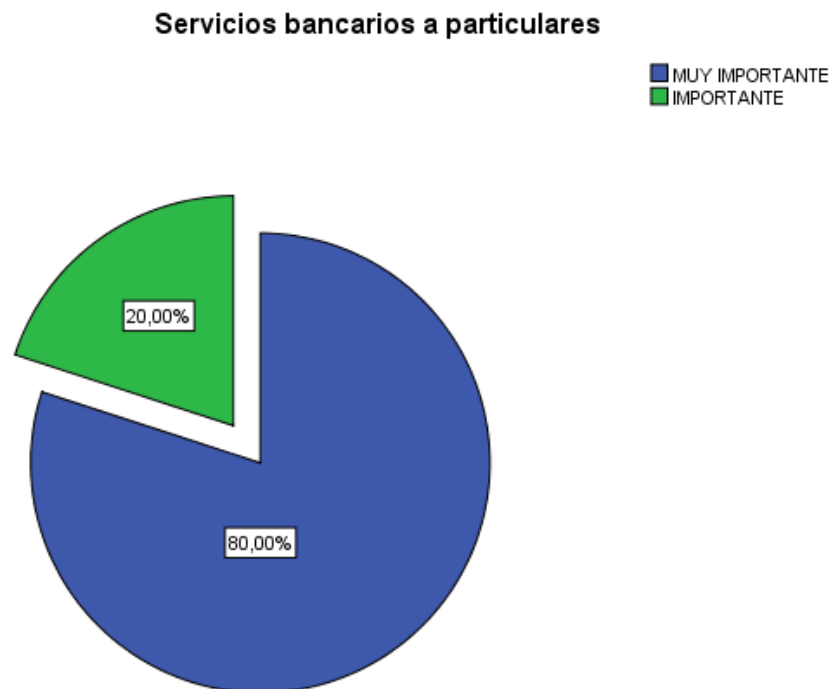
Pregunta No. 10.3.2

10.3.2. Servicios bancarios a particulares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	4	80,0	80,0	80,0
	IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 22

Pregunta No. 10.3.2

**Análisis**

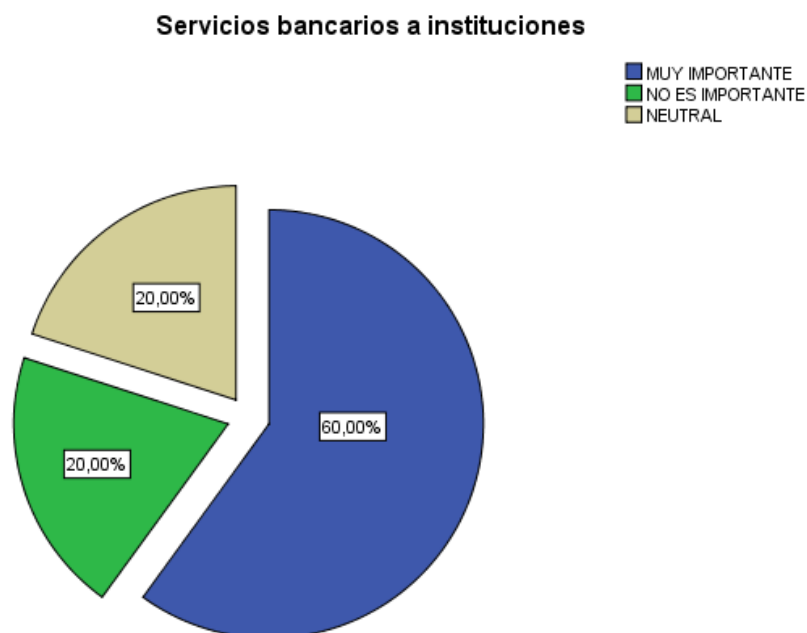
De la Tabla No.36 los resultados obtenidos demuestran un 80% de los encuestados consideran a los servicios bancarios a particulares como MUY IMPORTANTES, mientras que el restante 20% lo catalogan como un proceso IMPORTANTE.

Interpretación

Un porcentaje sustancial de los encuestados considera que es de suma importancia los servicios que brindan a particulares destacando su papel crucial en la satisfacción y la relación con los clientes, por otra parte, otro segmento considera que este proceso no tiene tanta relevancia dando lugar a aspectos a mejorarse.

Tabla 37*Pregunta No. 10.3.3.***10.3.3. Servicios bancarios a instituciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY IMPORTANTE	3	60,0	60,0	60,0
NO ES IMPORTANTE	1	20,0	20,0	80,0
NEUTRAL	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Figura 23*Pregunta No. 10.3.3.***Análisis**

De la Tabla No.37 los resultados obtenidos demuestran un 60% de los encuestados consideran a los servicios bancarios a instituciones como MUY IMPORTANTES, un 20% le

da una importancia NEUTRAL mientras que el restante 20% lo califican como NO ES IMPORTANTE.

Interpretación

Como se puede observar un grupo sustancial de los encuestados considera a los servicios bancarios a instituciones como "MUY IMPORTANTES", enfatizando su papel clave en el contexto bancario. Otro segmento tiene una opinión "NEUTRAL", lo que podría sugerir una falta de consenso o información en esta área. Además, existe un grupo que los califica como "NO ES IMPORTANTE", la variedad de respuestas destaca la necesidad de evaluar y adaptar los servicios bancarios a instituciones para abordar las diferentes perspectivas y necesidades de los clientes.

Tabla 38

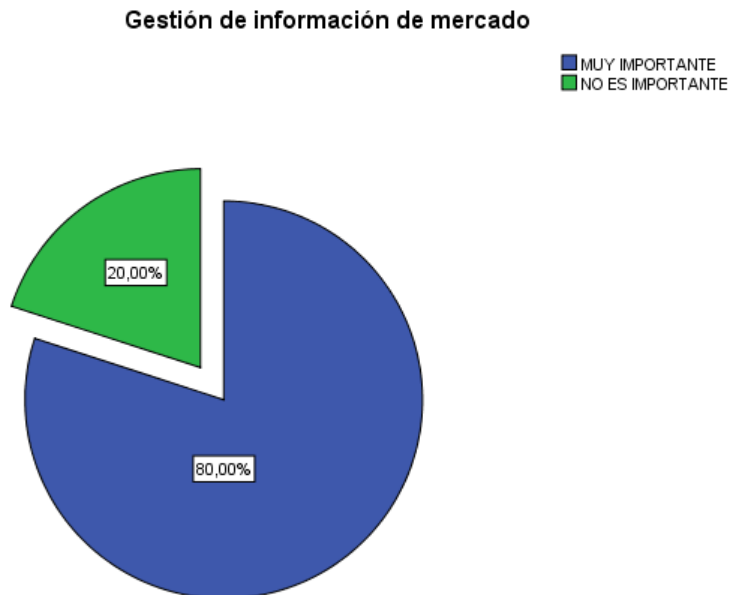
Pregunta No. 10.3.4.

10.3.4. Gestión de información de mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	4	80,0	80,0	80,0
	NO ES IMPORTANTE	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 24

Pregunta No. 10.3.4.

**Análisis**

De la Tabla No.38 los resultados obtenidos demuestran que un 80% de los encuestados consideran la gestión de información de mercado como MUY IMPORTANTES mientras que el restante 20% lo califican como NO ES IMPORTANTE.

Interpretación

La mayor parte de las instituciones consideran que la gestión de información de mercado toma un rol crucial en la toma de decisiones acorde a las situaciones presentadas, sin embargo, otro grupo no le da mucha importancia lo cual a largo plazo puede ser perjudicial para la toma de decisiones.

Tabla 39*Pregunta No.10.3.5.***10.3.5. Gestión de servicios a clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY IMPORTANTE	5	100,0	100,0	100,0

Análisis

De la Tabla No.39 Los resultados obtenidos demuestran que un 100% de los encuestados dan gran importancia a la gestión de servicios a los clientes.

Interpretación

Los resultados de la encuesta muestran una percepción uniforme entre los encuestados en relación con la gestión de servicios a los clientes. Todos consideran que esta gestión es de gran importancia, destacando su rol fundamental en la satisfacción y retención de los clientes.

Tabla 40*Pregunta No. 11***¿Con qué frecuencia dedica a innovar procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CADA AÑO	3	60,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	40,0		
Total		5	100,0		

Análisis

De la Tabla No.40 el 60% de respuestas destaca que se lleva una frecuencia de cada año a la innovación de procesos dentro de la institución, el 40% restante no se obtuvo una respuesta concreta.

Interpretación

Los resultados de la encuesta muestran que las instituciones están orientando sus recursos a la mejora continua y la adaptación al entorno que las rodea.

Tabla 41

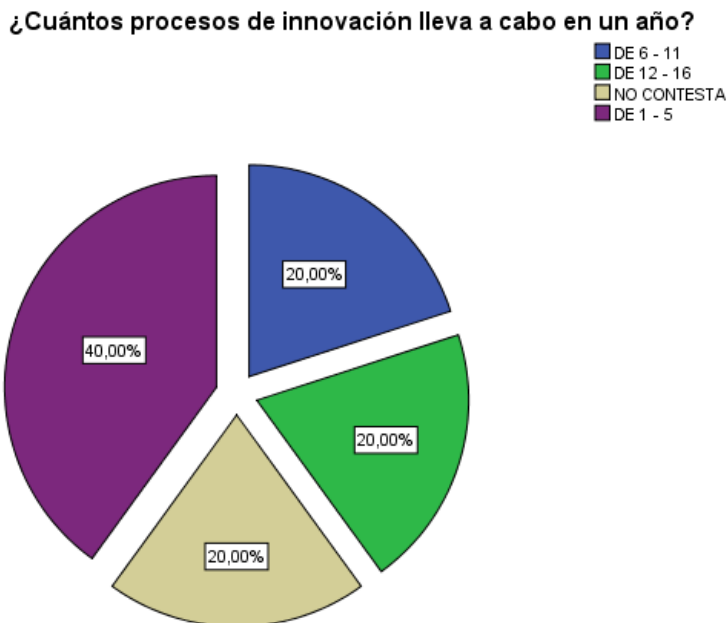
Pregunta No.12

¿Cuántos procesos de innovación lleva a cabo en un año?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE 6 - 11	1	20,0	20,0	20,0
	DE 12 - 16	1	20,0	20,0	40,0
	NO CONTESTA	1	20,0	20,0	60,0
	DE 1 - 5	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 25

Pregunta No.12



Análisis

De la Tabla No.41 el 40% de respuestas indica que se llevan de 1 a 5 procesos de innovación al año, otro 20% destaca que llevan de 12 a 16 procesos de innovación al año y por último el 20% restante señala que llevan de 6 a 11 procesos de innovación, es importante mencionar que un 20% de los encuestados no dieron contestaron en este apartado.

Interpretación

Las respuestas reflejan distintos enfoques en la innovación de procesos. Algunos indican que se realizan de 1 a 5 innovaciones al año, mientras que otro grupo destaca un rango de 12 a 16 innovaciones anuales, sugiriendo un enfoque más intensivo. Otro segmento menciona de 6 a 11 innovaciones. Un cuarto grupo no proporcionó respuesta. Esta diversidad sugiere que hay diferentes niveles de énfasis en la adaptación y la mejora continua en las instituciones encuestadas.

Tabla 42

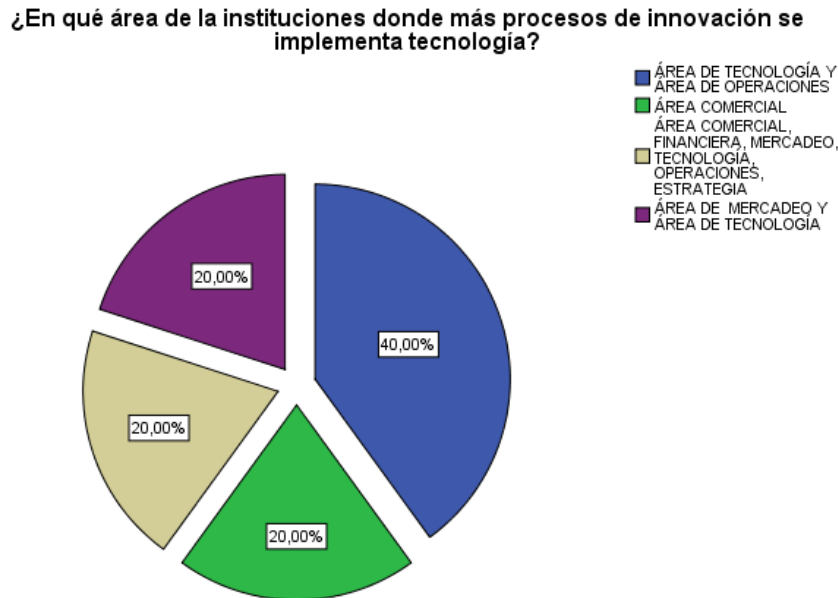
Pregunta No.13

¿En qué área de la instituciones donde más procesos de innovación se implementa tecnología?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ÁREA COMERCIAL	1	20	20	20
	ÁREA DE TECNOLOGÍA Y ÁREA DE OPERACIONES	2	40	40	60
	ÁREA COMERCIAL, FINANCIERA, MERCADEO, TECNOLOGÍA, OPERACIONES, ESTRATEGIA	1	20	20	80
	ÁREA DE MERCADEO Y ÁREA DE TECNOLOGÍA	1	20	20	100
	Total	5	100	100	

Figura 26

Pregunta No.13



Análisis

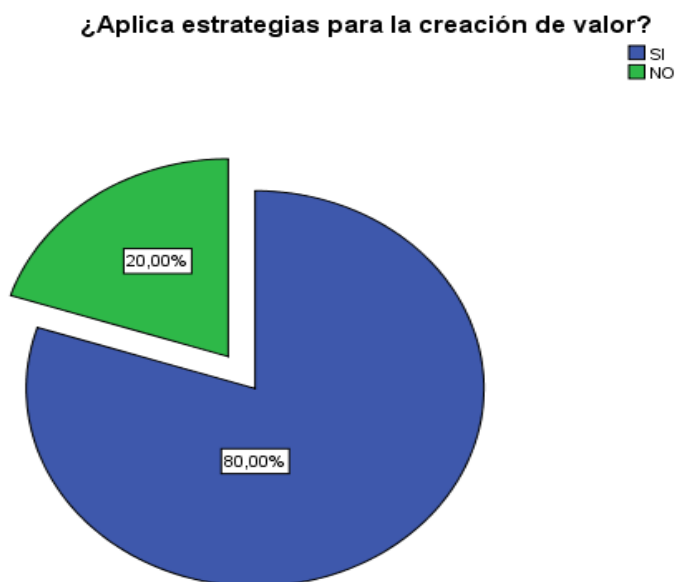
De la Tabla No.42 el 40% de respuestas indica que el área de tecnología y el área de operaciones tiene mayor número de procesos de innovación, el área de mercadeo y tecnología cuentan con un 20% de respuestas, mientras que las áreas de tecnología, estrategias, operaciones, financiera y comercial cuentan con un 20% de respuestas en conjunto y por último el área de comercio cuenta con un 20% de respuestas.

Interpretación

El análisis de las respuestas indica que, según los participantes, las áreas de tecnología y operaciones son percibidas como las que tienen un mayor número de procesos de innovación. El área de mercadeo y tecnología reciben un nivel medio de reconocimiento, mientras que las áreas de tecnología, estrategias, operaciones, financiera y comercial también obtienen un nivel similar de reconocimiento combinado de procesos de innovación.

Tabla 43*Pregunta No.14***¿Aplica estrategias para la creación de valor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	80,0	80,0	80,0
	NO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 27*Pregunta No.14***Análisis**

De la Tabla No.43 se observa que un 80% de las instituciones aplican estrategias para la creación de valor, mientras que el restante 20% no aplican dichas estrategias.

Interpretación

La mayoría de las instituciones aplican estrategias para la creación de valor, mientras que una institución no emplea estas estrategias. Esto sugiere que la mayoría reconoce la

importancia de la creación de valor en sus enfoques operativos, aunque hay una minoría que aún no lo considera un aspecto relevante.

Tabla 44

Pregunta No. 15

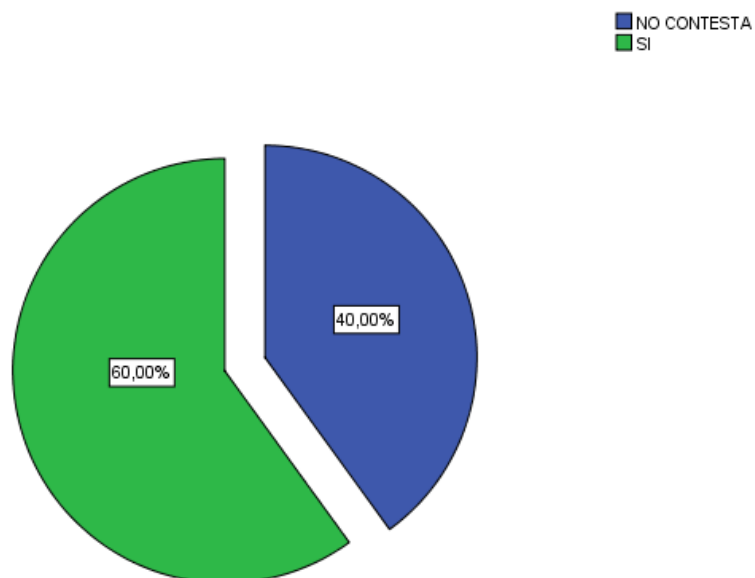
¿Considera usted que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONTESTA	2	40,0	40,0	40,0
	SI	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 28

Pregunta No.15

¿Considera usted que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario?



Análisis

De la Tabla No.44 se observa que un 60% de las instituciones consideran que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario, es importante mencionar que el 40% restante no contestaron a la pregunta.

Interpretación

La mayoría de las instituciones financieras están de acuerdo en que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario.

Tabla 45

Pregunta No.16

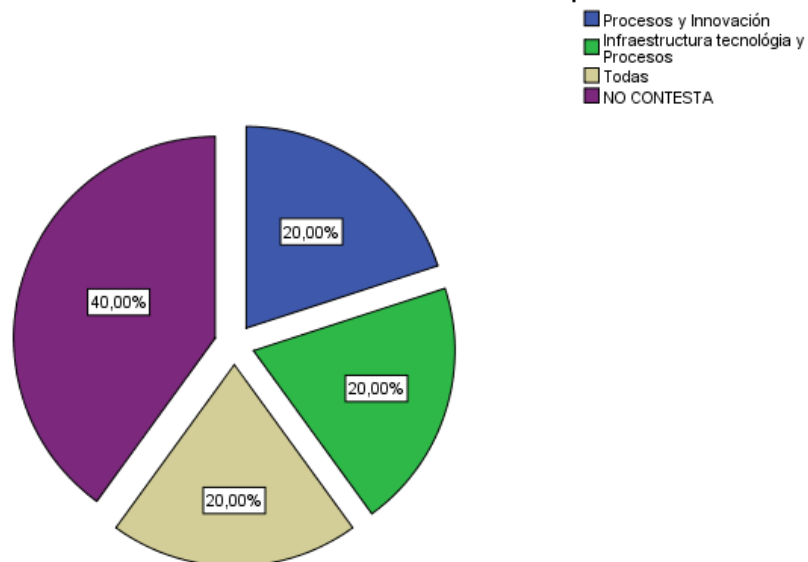
¿Qué tipos de activos intangibles capital estructural se han identificado en su institución? Puede seleccionar más de una opción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Procesos e Innovación	1	20,0	20,0	20,0
	Infraestructura tecnología y Procesos	1	20,0	20,0	40,0
	Todas	1	20,0	20,0	60,0
	NO CONTESTA	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 29

Pregunta No.16

¿Qué tipos de activos intangibles capital estructural se han identificado en su institución? Puede seleccionar más de una opción.



Análisis

De la Tabla No.45 se observa que un 20% de las instituciones toman en consideración los procesos e innovación como un activo intangible capital estructural, 20% la infraestructura, tecnología y proceso, otro 20% consideran todas las opciones, cabe mencionar que un 40% de encuestados no contestaron a la pregunta.

Interpretación

Se observa que algunas instituciones consideran los procesos de innovación como activos intangibles de su capital estructural, mientras que otras valoran la infraestructura, tecnología y procesos conjuntamente en este sentido.

Tabla 46

Pregunta No.17

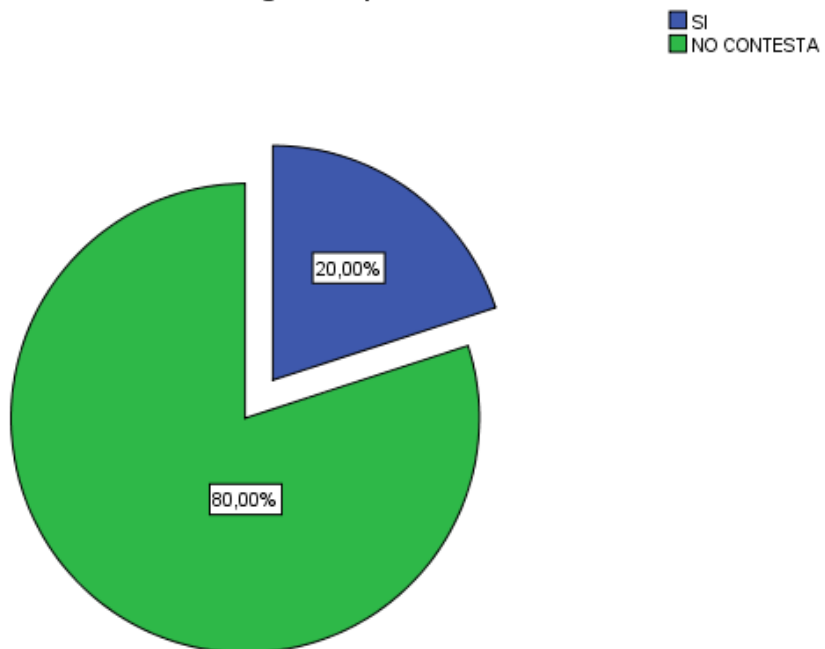
¿Cuenta la institución financiera con un modelo de medición para el activo intangible capital estructural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	20,0	20,0	20,0
	NO CONTESTA	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 30

Pregunta No.17

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



Análisis

De la Tabla No.46 se observa que un 20% de las instituciones cuentan con un modelo que le permite medir el activo intangible capital estructural, mientras que el 80% restante opto por no contestar a la pregunta.

Interpretación

Se observa solo una institución cuenta con un modelo que le permite medir el activo intangible capital estructural, cabe mencionar que el resto de encuestados no respondió la pregunta.

Tabla 47

Pregunta No. 18

¿Mide la rentabilidad de las inversiones en capital estructural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	20,0	20,0	20,0
	NO CONTESTA	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 31*Pregunta No.18***Análisis**

De la Tabla No.47 se observa que solo un 20% de las instituciones miden la rentabilidad que da la inversión en el capital estructural, el restante 80% no contestó a la pregunta.

Interpretación

Se observa que un porcentaje bajo de las instituciones mide la rentabilidad de las inversiones en el capital estructural, esto puede deberse a que al ser un intangible es complicado de medirlo adecuadamente.

Tabla 48

Pregunta No.19

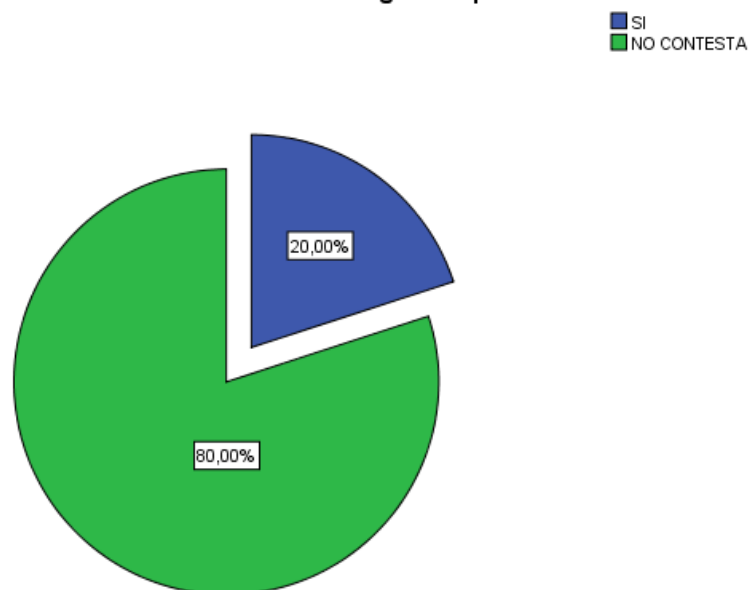
¿En su opinión la proyección de flujo de caja sería uno de los métodos de valorización del activo intangible capital estructural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	20,0	20,0	20,0
	NO CONTESTA	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Figura 32

Pregunta No. 19

¿En su opinión la proyección de flujo de caja sería uno de los métodos de valorización del activo intangible capital estructural?



Análisis

De la Tabla No.48 se observa que solo un 20% de las instituciones opinan respecto a la proyección de flujos de caja como un método de valorización de activo intangible capital estructural, el restante 80% no contestó a esta pregunta.

Interpretación

Solo un segmento minoritario de instituciones tiene una opinión sobre la proyección de flujos de caja como un método de valorización para el activo intangible capital estructural.

Validación de la hipótesis

Para validar la hipótesis de la investigación se optó por separar la hipótesis en dos, con el fin de obtener una respuesta clara. De tal forma se dividió a la hipótesis en dos:

- El activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario
- El activo intangible capital estructural no tiene relación con la creación de valor en el sector bancario.

De esta forma, se utilizaron las preguntas 2 y 5 de las encuestas aplicadas, se toman en consideración estas preguntas dado que tienen relación con las variables de estudio.

El método de comprobación de la hipótesis utilizado para esta investigación es coeficiente de Pearson el cual permitirá comprobar si la hipótesis nula se acepta o en caso contrario se rechaza, para el cálculo del mismo se utilizará la herramienta informática SPSS, la cual cuenta con la opción de cálculo.

Tabla 49*Correlación de Pearson*

		Correlaciones	
		¿La institución cumple con los criterios de reconocimiento contable para un Activo Intangible Capital estructural?	¿Sabe usted los beneficios económicos que su institución tiene en invertir en intangibles capitales estructurales?
¿La institución cumple con los criterios de reconocimiento contable para un Activo Intangible Capital estructural?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1	1,000** ,000
		4	4
¿Sabe usted los beneficios económicos que su institución tiene en invertir en intangibles capitales estructurales?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1,000** ,000	1
		4	5

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión estadística

Mediante los resultados obtenidos, se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es 1; dando como resultado la aceptación de la hipótesis (H1) y rechazando la hipótesis nula (H0). Por consiguiente, “El activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario”

Capítulo V

Propuesta

Descripción de propuesta

Título

Modelo de informe de valorización del activo intangible capital estructural para el sector bancario de Cotopaxi

Institución ejecutora

Sector bancario

Beneficiarios

Bancos con sucursales en la provincia de Cotopaxi

Equipo Técnico Responsable

Estudiantes:

Pérez Noroña Mercedes Monserrate

Silva Galarza Luiggy Adrián

Docente Colaborador:

Ing. Nilda Alexandra Avellán Herrera

Antecedentes de la propuesta

La presente propuesta del proyecto responde a lo planteado en el objetivo número cuatro, es por ello importante respaldarla con investigaciones previas para avalar lo que se quiere implementar. A continuación, se presentan algunas investigaciones sobre los métodos de valoración del activo intangible capital estructural.

El valor de las organizaciones está dado por la gestión eficaz del capital, independientemente de cuál sea, no obstante, el CI se ha convertido en la principal

fuente generadora de riqueza, ya que está conformado por una serie de variables intangibles. Si se emplean de manera estratégica, pueden generar ventajas futuras en el campo competitivo y ayudar a la toma de decisiones innovadoras para el cumplimiento de los objetivos. (Suárez et al., 2020, p. 3)

En concordancia con lo anteriormente mencionado, el activo intangible utilizado de forma estratégica ayuda a generar valor en un mercado globalizado, no obstante, en general las organizaciones no miden adecuadamente el mismo y solo presentan información financiera de forma tradicional, por lo cual según (Loza Vega y Preciado Romero, 2020, como se citó en Ferrani, 2022)

La bolsa mexicana de valores los activos totales tienen una correlación positiva, así como un alto grado de influencia en cuanto al valor de la empresa. Además, se comprobó que los activos intangibles cobran una mayor importancia, en cuanto a lo que aportan para la generación de valor de la empresa en comparación con los activos tangibles. (p.5)

En suma, existen métodos tradicionales para la valorización de activo intangible capital intelectual como se representa a continuación:

Figura 33

Métodos Tradicionales de Valoración del Capital Intelectual

Tabla 2
Métodos tradicionales

Métodos tradicionales	Descripción	Formulación	Aplicación
Del costo	Evalúa el valor de los activos de desarrollo tecnológico mediante la medición de los costos necesarios para crear y obtener los activos de tecnología. Principio retrospectivo de sustitución	Presupuesto de ejecución para el desarrollo tecnológico	Etapas tempranas, start up, NeWco, Spin off, etapas de prefactibilidad.
De mercado	Valoración a partir de las condiciones del mercado, considera la obtención de un consenso de lo que otros han encontrado, se conoce como transacciones reciente adoptadas al esquema de obtención del valor. Principio económico de la competencia y el equilibrio.	Valor del activo = valor de mercado transacciones recientes	Etapas de factibilidad, etapas de crecimiento, fase maduración, ejecución de la idea o desarrollo tecnológico.
Del ingreso	El valor de cualquier activo se puede expresar como el valor presente del flujo futuro de los beneficios económicos que pueden obtenerse de la explotación de un desarrollo tecnológico específico. Principio de la confianza.	$VP = \frac{LP_1}{(1+wacc)} + \frac{LP_2}{(1+wacc)^2} + \frac{LP_3}{(1+wacc)^3} + \dots + \frac{LP_n + VN_n}{(1+wacc)^n}$	Participación en el mercado, precios, estructura de costos, el riesgo, etapas de maduración.

Nota. Tomado de (Dinwoodie & Dreyfuss, 2009, como se citó en Manco et al., 2018)

En lo que se refiere el método del costo Quirama & Sepúlveda-Aguirre (2018) mencionan:

La metodología del costo presenta la posibilidad de identificar los recursos, ya sea humano y/o de capital, utilizados para la generación del activo intangible y a partir de esta información, determinar su valor. Con respecto a la metodología del mercado y la de ingresos, el costo es la metodología más fácil de realizar desde que se posea el reconocimiento sobre lo ejecutado para la realización del activo. La principal debilidad del modelo se fundamenta en la capacidad nula de generar perspectiva sobre los

ingresos futuros por la explotación del activo intangible, adicional a que no se tiene algún reconocimiento del comportamiento del mercado y así determinar la posibilidad de explotación. (p.4)

Entre tanto, se identificaron varios modelos de la valorización para activos intangibles, los cuales sirven como una guía donde se brindan indicadores de medición y las fortalezas que tiene cada método de valorización.

Figura 34

Estudio de modelo del CI

Modelos	Objetivo	Tipos de capital intelectual	Indicadores de medición	Fortalezas	Debilidades
Balance Invisible Sveiby (1996)	Establece que el capital intelectual debe formar parte del balance financiero porque contiene activos que contribuyen a la generación de resultados futuros.	Capital individual y capital estructural.	No se relacionan.	Modelo de referencia para el desarrollo de estados de capital intelectual. Es flexible, elementos intangibles específicos para cada organización.	Falta de desarrollo de indicadores propuestos.
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 tácito).	Capital humano Capital estructural Capital relacional	Indicadores de aprendizaje.	Relaciona aprendizaje con conocimiento.	No explica interrelaciones entre los bloques, ni el horizonte temporal.
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 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.

Nota. Tomado de Peñaloza López et al.(2017) elaborado a partir de Pérez y Tangarife (2013)

En la actualidad la valoración de intangibles ha tomado un papel fundamental dado que es crucial para determinar si una entidad será sostenible en un mercado globalizado y competitivo.

En tal sentido, hoy en día, la valoración de intangibles es de gran interés para las empresas, y de manera particular las marcas, ya que constituye un gran valor añadido dentro de los activos de la organización y el hecho de conocer cómo han logrado, las empresas más grandes y poderosas del mundo tener marcas fuertes, competitivas y estables en el tiempo, es un factor fundamental para las empresas en el entorno económico en la actualidad. (Loor-Zambrano et al., 2020, p. 704)

Justificación de la propuesta

Actualmente en los estados financieros de las empresas no se toma en consideración la importancia de los activos intangibles, dado que no existe un estándar que pueda medir de forma fiable los mismos, por lo cual, tradicionalmente no se presenta esta información en los estados financieros. Por lo mismo Loor-Zambrano et al. (2020) en su obra mencionan que:

En tal sentido, hoy en día, la valoración de intangibles es de gran interés para las empresas, y de manera particular las marcas, ya que constituye un gran valor añadido dentro de los activos de la organización y el hecho de conocer cómo han logrado, las empresas más grandes y poderosas del mundo tener marcas fuertes, competitivas y estables en el tiempo, es un factor fundamental para las empresas en el entorno económico en la actualidad. (p.704)

Es decir, que se valore los intangibles dentro de una organización genera oportunidades de negocio representadas por inversiones de fuentes externas.

“La importancia radica en que los activos intangibles es una herramienta importante para analizar constantemente los resultados de las operaciones con el balance de decidir y eliminar las situaciones que están fuera de lo habitual”(Cubas Chasquero, 2018, Res XIII)

Por otra parte, García et al. (2020) mencionan:

La generación de valor de las empresas se centra en los esfuerzos por medir y comparar sus recursos, en una búsqueda constante por generar beneficios futuros, de ahí la importancia de su identificación y cuantificación, constituyéndose como un factor diferenciador ante sus competidores, más aún el poder reconocer aquello que genera valor y es inmaterial. (p.2)

Además, en la misma línea de pensamiento mencionan (Fierro & Ferro, 2015, como se citó en García et al., 2020):

Los activos intangibles son de poca relevancia en los estados financieros, por la falta de tradición de creación de patentes y marcas en la mayoría de las empresas, pero en economías con altos niveles de investigación, desarrollo e innovación y creatividad son relevantes. Este grupo de activos es bien importante, al igual que los resultados que se obtienen, primero porque marca la diferencia con la competencia y se logra la sostenibilidad y el desarrollo de la empresa. Los principales activos intangibles son el crédito mercantil, marcas, patentes, diseños industriales, concesiones, franquicias, derechos, know how y licencias, que permiten a la empresa generar beneficios durante la vida útil y sostenibilidad en su rentabilidad. (p. 2)

Por lo tanto, los activos intangibles ayudan a una organización a diferenciarse de la competencia creando valor a través de presentar información relevante acerca de los procesos que la misma lleva a cabo en sus actividades, lo cual a vista de inversores externos es información útil.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

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

Objetivo Específico

- Definir el contenido del informe de valorización del activo intangible capital estructural que permita medir adecuadamente si existe creación de valor en una institución
- Desarrollar mediante una herramienta informática el modelo de informe de valorización para evaluar cuantitativa el activo intangible capital estructural
- Estructurar una guía de usuario del modelo de informe de valorización elaborado en la herramienta informática

Desarrollo de la propuesta

En la actualidad las instituciones se encuentran en competencia constante dado que el mercado al pasar el tiempo se vuelve más dinámico, para lo cual una institución debe tener la capacidad para mantenerse a flote. Por lo cual, la valoración del activo intangible capital estructural se ha convertido en un factor esencial para evaluar el estado de la institución, la eficiencia en sus procesos, sus procesos de innovación. Por lo tanto, desarrollar una propuesta que permita valorar el activo intangible capital estructural brinda una mejora en cuanto se refiere al valor de una institución en el mercado.

Metodología de elaboración

Para el diseño de esta propuesta se tomó como punto principal los fundamentos de la valorización de intangibles, tomando en consideración que existen vacíos en cuanto se refiere a la medición adecuada de los mismos, por lo cual, se preparó un modelo que permita medir dimensiones generales que una institución tiene y brindar un informe lo más preciso posible,

esta propuesta busca dar una ventaja competitiva a las organizaciones dado que sirve de herramienta para optimizar en la medida de lo posible la forma de medir el capital estructural.

Para lo cual se utilizó el software ASP.Net como herramienta que facilitará el diseño de la propuesta dado que es una herramienta de uso libre y tiene funciones que ayudan a personalizar y adaptar el modelo según las necesidades.

ASP.Net es un software comercial y PHP es libre. Desde el punto de vista técnico, a nivel general, se puede indicar que el software libre puede ser una buena solución tanto como lo es el software comercial. Desde el punto de vista del costo de implantación, -capacitación del personal, soporte técnico y disponibilidad-la competencia es realmente dura entre estas dos alternativas, aunque la mayoría de los casos se inclinan en favor del software comercial. En lo que respecta al desarrollo económico local y regional, puede ser atractivo adoptar una política pública que favorece la utilización de software libre porque impulsa la creación de empresas, pero esto puede ser arma de dos filos si la decisión no está sustentada estratégicamente. (Sierra Cedeño & Espinoza Mina, 2018, como se citó Menchaca García, 2004)

Por lo tanto Asp.net es una herramienta que facilitará el diseño de la propuesta para la valorar el capital estructural.

Estructura del informe de valoración del capital intangible capital estructural

A continuación, se presenta el modelo en donde se establecen los puntos y apartados que deben ser completados por el encargado de la presentación del informe de capital estructural, en este modelo se explorarán dimensiones relacionadas a la variable de estudio los cuales permitirán medir adecuadamente el capital estructural y brindar un informe acerca del estado de la institución.

- Nombre de la empresa / proyecto

- Fecha de elaboración
- Misión
- Visión
- Objetivo del informe
- Tabla resumen de capital estructural
 - Infraestructura
 - Procesos
 - Innovación
 - Cultura organizacional

Presentación del modelo de valoración del capital intangible capital estructural

Figura 35

Logo del Sistema MELEKP



Figura 36*Datos generales de la institución*

Tesis **Informe**

Nuevo Informe

Datos | Objetivos | Capital Humano | Capital Estructural | Capital Relacional | Reporte

Datos de la institución

Nombre de la empresa:

Ruc:

Descripción breve de la empresa :

Responsable de la elaboración del informe

Nombre:

Cargo:

Teléfono:

Correo:

Características

Provincia:

Cantón:

Dirección:

Siguiente

Este apartado tiene como objetivo principal llenar datos generales de la institución a modo que sirva como informativo al momento de generar el informe final, una vez se completen los apartados el usuario dará clic en siguiente para que se guarde la información y se pase al siguiente apartado.

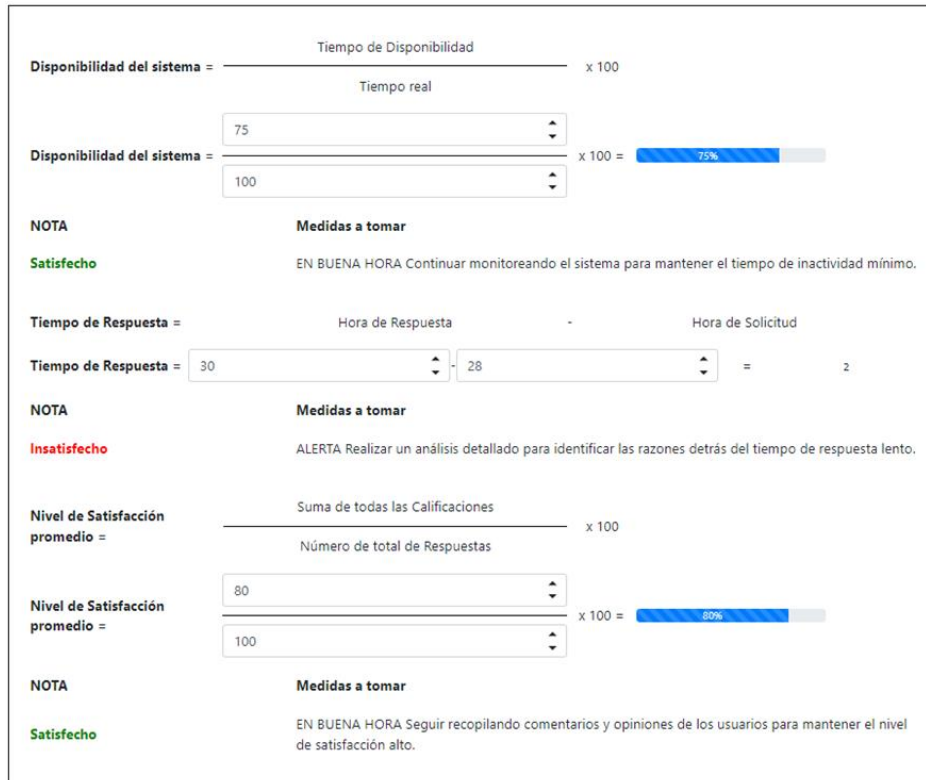
Figura 37*Objetivos de la institución*

The screenshot shows a web application interface with a header bar containing 'Tesis' and 'Informe' (the latter is highlighted in blue). Below the header is a green button labeled 'Nuevo Informe'. A navigation menu includes 'Datos', 'Objetivos' (which is selected), 'Capital Humano', 'Capital Estructural', 'Capital Relacional', and 'Reporte'. The main content area contains four text input fields with the following 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:'. A green 'Siguiete' button is positioned at the bottom center of the form area.

A continuación, en el apartado de objetivos de igual forma el usuario debe llenar acorde a la institución, una vez llenos estos datos el usuario dará clic en siguiente para proceder al apartado de capital estructural, donde se establece una breve descripción del capital estructural y también se contará con las 5 dimensiones para el cálculo.

Figura 38

Indicador para la Infraestructura



Como se mencionó anteriormente en base a las instrucciones el usuario puede llenar los apartados y a su vez la herramienta proporciona medidas a tomar en base a los resultados de los indicadores. Una vez lleno el indicador presionamos en la opción del siguiente indicador.

Figura 39*Indicador para la Cultura Organizacional*

Experiencia media del equipo directivo:

- Malo
- Bueno
- Excelente

N.o de participantes en procesos de mejores prácticas en base a sus trabajadores totales:

- 1% al 30%
- 31% al 60%
- 61% al 100%

Desempeño del equipo:

- Malo
- Bueno
- Excelente

Nivel de eficiencia en procesos:

- Malo
- Bueno
- Excelente

Nivel de eficacia en procesos:

- Malo
- Bueno
- Excelente

En este indicador se calificará en base al criterio del usuario y la herramienta dará una nota con relación a un semáforo y una medida recomendable para cada respuesta.

Figura 40

Indicador para los procesos

INSTRUCCIONES

Para el cálculo de los siguientes indicadores tener en cuenta las instrucciones presentadas a continuación:

Tasa de Errores o Defectos

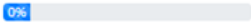
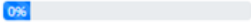
Número Total de Errores o Defectos: Cantidad total de errores encontrados en el proceso.

Número Total de Unidades Producidas o Servicios Entregados: Número total de unidades de productos fabricados o servicios entregados en un período de tiempo específico.

Nivel de Automatización

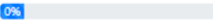
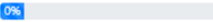
Nivel de Automatización: Cantidad de procesos en la organización que se han automatizado.

Número Total de Proceso: Cantidad total de procesos que se llevan a cabo en la organización.

	Número Total de Errores o Defectos	
Tasas de errores o defectos =	$\frac{\text{Número Total de Errores o Defectos}}{\text{Número Total de Unidades Producidas o Servicios Entregados}} \times 100$	
	<input type="text"/>	
Tasas de errores o defectos =	$\frac{\text{Número Total de Errores o Defectos}}{\text{Número Total de Unidades Producidas o Servicios Entregados}} \times 100 =$	0% 
	<input type="text"/>	
	Número de Procesos Automatizados	
Nivel de Automatización =	$\frac{\text{Número de Procesos Automatizados}}{\text{Número Total de Procesos}} \times 100$	
	<input type="text"/>	
Nivel de Automatización =	$\frac{\text{Número de Procesos Automatizados}}{\text{Número Total de Procesos}} \times 100 =$	0% 
	<input type="text"/>	

En la dimensión de procesos de igual forma se brindarán instrucciones para que el usuario llene adecuadamente los apartados, una vez llena la información la herramienta brindará una calificación en base a un semáforo y proporcionará una medida a tomar en base al resultado.

Figura 41*Indicador para la innovación*

Porcentaje de nuevos productos =	$\frac{\text{Ingresos de Nuevos Productos}}{\text{Ingresos Totales}} \times 100$	
Porcentaje de nuevos productos =	<input type="text"/>	x 100 = 0% 
Participación de Mercado de Productos Nuevos =	$\frac{\text{Ventas de Productos Nuevos}}{\text{Ventas Totales de Productos Nuevos en el Mercado}} \times 100$	
Participación de Mercado de Productos Nuevos =	<input type="text"/>	x 100 = 0% 
Tasas de Éxito de proyectos Innovadores =	$\frac{\text{Número de Proyectos Innovadores Exitosos}}{\text{Número Total de Proyectos Innovadores}} \times 100$	
Tasas de Éxito de proyectos Innovadores =	<input type="text"/>	x 100 = 0% 

En la dimensión de la innovación se brindarán todas las instrucciones para el llenado de cada uno de los indicadores, proporciona medidas a tomar en base a los resultados. Una vez lleno el indicador presionamos en la opción del siguiente indicador.

Figura 42

Cálculo de las Inversiones

INSTRUCCIONES

Llenar los valores monetarios de los siguientes campos

COSTOS INICIALES DE LA INVERSIÓN

\$100,000.00

GANANCIAS DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

\$7,000.00

Nota: A continuación se presentan algunos rubros que están inmersos dentro de Infraestructura

Tecnologica

Software (Sistemas Operativos, aplicaciones,navegadores)

Hardware (Computadoras,Teclado, Mouse, Cámara Web, Escáner, Micrófono, Impresoras,Tables, Servidores, Routers)

Física

(Edificaciones, estanterias, mobiliarios e instrumentos necesario para el ejercicio de la profesión)

GANANCIAS DE LA INVERSIÓN EN CULTURA ORGANIZACIONAL

\$2,000.00

Nota: A continuación se presentan algunos rubros que están inmersos dentro de Cultura Organizacional

Programas de Coaching

Como penúltimo paso en el indicador de inversiones se darán instrucciones claras para que el usuario llene los campos y se generen los valores y posterior a ello se calcule el ROI.

Figura 43**Cálculo del ROI**

GANANCIAS DE LA INVERSIÓN DE PROCESOS E INNOVACIÓN	
<i>Nota: A continuación se presentan algunos rubros que están inmersos dentro de Procesos e Innovación</i>	\$16,000.00
Automatización de procesos	
Desarrollo de productos	
Proyectos de I+D+i	
TOTAL DE GANANCIAS EN INVERSIONES	\$16,000.00

$$\text{ROI} = \frac{\text{Ganancias de Inversión} - \text{Costos de Inversión}}{\text{Costos de Inversión}} \times 100 = 60\%$$

Por último, se dará clic en generar reporte y la herramienta automáticamente generará un pdf con los resultados listos para ser impresos y presentados.

Figura 44

Informe

Capital Estructural

El capital estructural representa el conjunto de activos intangibles vinculados a la cultura organizacional, la infraestructura, los procesos y la innovación, que tributan al desarrollo sostenible de ventajas competitivas.

Tabla resumen de capital estructural

Nota: M: Malo, B: Bueno y E: Excelente

Tabla Resumen	Valor	Análisis
Infraestructura		El análisis del activo intangible capital estructural que abarca diversos niveles de rendimiento en los indicadores clave de cultura organizacional, infraestructura, procesos e innovación, donde la cultura organizacional se centra en investigar el liderazgo del equipo directivo, su experiencia y compromiso, por otra parte, la infraestructura examina la solidez de la tecnología y su disponibilidad, se evalúan los tiempos de respuesta y la satisfacción del usuario, en lo que respecta a procesos se analiza la eficiencia operativa mediante la tasa de errores, el nivel de automatización y el cumplimiento de regulaciones y por último la innovación estudia la generación de nuevos productos, su participación en el mercado y la tasa de éxito en proyectos innovadores.
<i>Disponibilidad del sistema</i>		
<i>Tiempo de Respuesta</i>		
<i>Nivel de Satisfacción promedio</i>		
Procesos		
<i>Tasas de errores o defectos</i>		
<i>Nivel de Automatización</i>		
<i>Tasas de cumplimiento</i>		
Innovación		
<i>Porcentaje de nuevos productos</i>		
<i>Participación de Mercado de Productos Nuevos</i>		
<i>Tasas de Éxito de proyectos Innovadores</i>		
Cultura Organizacional		
<i>Experiencia media del equipo directivo</i>		
<i>N.o de participantes en procesos de mejores prácticas</i>		
<i>Desempeño del equipo</i>		



Cada año gana 60.00%, de la cantidad que invirtió inicialmente en la institución.

Figura 45

Informe del ROI

Para visualizar el modelo MELEKP (Ver Anexo 6)

A continuación, se presenta un ejemplo del registro contable del activo intangible capital estructural:

Figura 46

Propuesta modelo Asiento contable del Activo Intangible Capital Estructural

Fecha	Código de la cuenta	Detalle	Parcial	Debe	Haber
31/12/2022	1911	Capital Intelectual		15.000,00	
	191102	Capital Estructural	15.000,00		
	3305	Revalorización del patrimonio			15.000,00
		Para registrar revalorización de capital estructural			

Guía del usuario

La presente guía tiene la finalidad de facilitar el entendimiento para el uso de la herramienta y generación del informe, la herramienta cuenta con apartados para datos generales de la institución, así como del encargado de la elaboración del informe.

Por consiguiente, para el cálculo del capital estructural se cuenta con cinco categorías donde el usuario podrá llenar cada apartado, entre las categorías encontramos:

- Infraestructura
- Cultura organizacional
- Procesos
- Innovación
- Inversión

La guía de usuario se encuentra en el siguiente enlace, donde el usuario si necesita más información puede ingresar a la aplicación Canva donde podrá visualizar una presentación acerca del uso adecuado de la herramienta y si así lo desea podrá descargar la misma.

https://www.canva.com/design/DAFrYe9GKkM/6iAOjqfYPDPtyl7rBMX1Og/edit?utm_content=DAFrYe9GKkM&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- El desarrollo del marco teórico permitió disponer de las bases teóricas, conceptuales y legales para las variables de estudio, lo que contribuyó en brindar claridad para analizar y comprender el problema de investigación.
- La identificación de los activos intangibles de capital estructural en los balances de las instituciones del sector bancario de la Provincia de Cotopaxi, por medio del análisis vertical al grupo de cuentas Gastos diferidos, se identificaron cuentas que tienen relación con las variables de estudio y sus dimensiones las cuales son las cuentas contables programas de computación y gastos de instalación.
- Se concluye que es de vital importancia el uso de métodos de recolección de datos en este caso específico la encuesta, la tabulación de los resultados y finalmente con la aplicación del coeficiente de Pearson se obtuvo una correlación directa por ende se determinó que el activo intangible capital estructural tiene relación con la creación de valor en el sector bancario de la provincia de Cotopaxi.
- Evaluar cada una de las dimensiones, con el propósito de valorizar el activo intangible capital estructural de las instituciones y de esta manera generar un informe detallado que refleja el resultado a través de la aplicación de indicadores y el análisis de éstos.

Recomendaciones

- Para el desarrollo adecuado del marco teórico es importante consultar partiendo de fuentes bibliográficas fiables como libros, tesis, artículos científicos, esto permitirá una evaluación más acertada de las variables de estudio que están relacionadas con la investigación.
- Se recomienda que las instituciones bancarias identifiquen las dimensiones de sus activos intangibles que generan valor para incorporarlos a sus balances financieros con el fin de proporcionar información más profunda.
- Es importante que las instituciones inviertan en cada una de las dimensiones del capital estructural como son la cultura organizacional, infraestructura, procesos y la innovación; ya que estas generan sinergia entre los colaboradores, generando beneficios que producen competitividad en el mercado.
- Es importante invitar a las instituciones a implementar el modelo propuesto, el cual permite valorizar el capital estructural y como cada uno de los indicadores afectan directamente a la creación de valor en la institución.

Bibliografía

- Álvarez-Indacochea, A. A., Marcillo-Merino, F. A., Padilla-Hidalgo, M. M., & Peñafiel-Loor, J. F. (2019). La cadena de valor y su incidencia en la competitividad del mercado minorista de ropa deportiva. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(1), 21-35.
- Ancho, R. (2019). *El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la Empresa Jp Pallets S.A.C en Huachipa, 2018* [Bachiler en Ciencias Contables y Financieras]. Universidad Peruana de las Américas.
- Andrade-Vargas, H. F., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Gestión del conocimiento y capital intelectual en desarrollo de productos— Servicios financieros. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 3, 28.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.902>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Avellán Herrera, N. A., & Soto Aguirre, N. del C. (2021). El Sector Bancario Y La Gestión Del Activo Intangible Estructural. Una Aproximación Desde Los Informes De Sostenibilidad. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 10(1), 26-37.
- Barrow, C. (2002). *Administre sus finanzas*. Pearson Educación.
- Benavides, L. E. (2012). Medición, Valoración y Determinación del impacto del capital intelectual en la generación de valor en la empresa. *Tendencias*, XIII(1), 100-115.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Bolaños-Cerón, Á. D. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1), 134-146.

- Borrás Atiénzar, F., & Campos Chaurero, L. (2016). El capital intelectual en las empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 56-66.
- Borrás Atiénzar, F., Gálvez Fernández, A., & Torres Mora, J. (2018). Información sobre intangibles en instituciones bancarias: Lecciones internacionales. *Retos de la Dirección*, 12(2), 215-237.
- Calvo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: Una revisión de la literatura. *Tendencias*, 19(1), 140-163.
- Camino-Mogro, S., Bermudez-Barrezueta, N., & Avilés, P. (2018). *Análisis Sectorial: Panorama de la Inversión Empresarial en el Ecuador 2013-2017*. 2, 79-102.
- Cañari-Otero, C., & Hanco-Bustinza, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del conocimiento*, 6(2), 744-763.
- Cerón, M. U. (2018). *La infraestructura y su relación con el desarrollo económico de un país: Caso de América Latina y el Caribe*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Chávez, Y., & Pérez, H. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: Nociones e interrelaciones. *Bibliotecas anales de investigación*, 222-227.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2018). *NIC 38 Activos Intangibles*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2038%20-%20Activos%20Intangibles.pdf>
- Correa, D., & Hernández, D. (2017). Informes de sostenibilidad y su impacto en la creación de valor financiero de las empresas. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 70, 43-60.
- Cubas Chasquero, O. Y. (2018). *Activos Intangibles y Valoración de las Franquicias en Empresas Educativas Distrito de Lima Metropolitana 2017* [Tesis para obtener el título profesional de contador público]. Universidad César Vallejo.

- Cuenca-Macas, J., & González-Illescas, M. (2019). Gestión del capital intelectual e innovación. Percepción de los exportadores de camarón. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(30), 160-172.
- De Freitas, S. (2021). Valoración de activos intangibles basados en la metodología de opciones reales para evaluar inversiones tecnológicas. *Actualidad Contable Faces*, 24(42), 36-94.
- Eguren, M. D. L. (2015). *Las actividades de la empresa y la creación de valor: Un enfoque sistémico*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Barcelona.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestió Financiera Empresarial*. UTMACH.
- Ferrani, V. (2022). *Activos intangibles y capital intelectual ¿influyen en el valor de las empresas?* [Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico Carrera de Contador Público]. Universidad Siglo 21.
- Ficco, C. (2019). Relevancia valorativa de los activos intangibles y del capital intelectual: Una revisión de la literatura empírica. *Revista Academica y Negocios*, 5(2), 11-29.
- Ficco, C. (2020). Relevancia valorativa de los activos intangibles y del capital intelectual: Una revisión de la literatura empírica. *Revista Academia & Negocios*, 6(1), 11-30.
- Flores Flores, A. J., Álvarez-Herrera, M., & Pedraza Melo, N. A. (2020). El capital estructural y su relación estratégica con el desempeño organizacional en el estado de Tamaulipas (México). *Entramado*, 6(1), 44-59.
- Gaibor Garcia, I. ines. (2012). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA QUE OFRECE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEDICADA A LA FORMACION DE EDUCANDOS EN EL AREA DE INFORMATICA EN VALDEMORO* [Ingeniera Comercial]. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Gálvez Fernández, A. R., Borrás Atienzar, F. F., & Abadía Lugo, J. R. (2022). La gestión del capital intelectual en la banca comercial camagüeyana. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1).

- García, C., Rodríguez, D., & Díaz, A. (2020). Deficiencias en la regulación contable: Invisibiliza los activos intangibles y perjudica las organizaciones económicas. *Revista Espacios*, 41(17).
- García, M. del C. (2021). Los activos intangibles: El Capital Intelectual como generador de valor en las Entidades Financieras. *Ejes de Economía y Sociedad*, 5(9), 302-328.
- George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., Labori Ruiz, R., & Guevara Silveira, S. A. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, 35.
- 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>
- Gómez Chipana, E. (2020). Análisis Correlacional De La Formación Académico-Profesional Y Cultura Tributaria De Los Estudiantes De Marketing Y Dirección De Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
- González Bernal, I., Melo Pedraza, N. A., & Castillo Hernández, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista ESPACIOS*, 798, 1015.
- Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362.
- Ibarra-Cisneros, M. A., Vela-Reyna, J. B., & Ríos-Nequi, E. I. (2020). Capital intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación administrativa*, 49(126).
- Imaicela, R., Curimilma, O., & López, K. (2019). Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 261. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.html>

- Jácome, N., Sepúlveda, M., & Pabón, J. (2018). Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica de Cúcuta. *Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3).
- Lladós Masllorens, J., Meseguer Artola, A., & Vilaseca Requena, J. (2018). La cadena global de valor en la industria electrónica. *Investigación Económica*, 77(304), 135-170. <https://doi.org/10.22201/fe.01851667p.2018.304.66402>
- Llanos, M. del P., & Bell, R. E. (2018). La cultura organizacional: Abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(2), 1-19.
- Lloor-Zambrano, H. Y., Feijo-Cuenca, N. P., & Feijo-Cuenca, T. E. (2020). Valoración de intangibles: Las marcas, desde un enfoque teórico. *Dominio de las ciencias*, 6(2), 701-717.
- Madrigal Agüero, J. C. (2020). Valor del dinero en el tiempo. *Ilumno*.
- Manco, O., Pérez-Ortega, G., & Lotero, J. (2018). Valoración de activos intangibles, aplicación en desarrollos de propiedad intelectual para la transferencia tecnológica. *Saber, Ciencia y Libertad*, 13(2), 116-131.
- Martelo, S. (2011). *Análisis de la creación de valor.: Un enfoque de capacidades* [Tesis Doctoral]. Universidad de Sevilla.
- Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Revista de Educación Alteridad*, 15(2), 270-284.
- Mendez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 136-169.
- Méndez Rodríguez, A., & Astudillo Moya, M. (2008). *La investigación en la era de la información*. editorial TRillas.

- Mesa Palacios, G., Serra Toledo, R., & Fleitas Triana, S. (2018). Metodología para la gestión de los activos fijos intangibles visibles en una universidad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 154-161.
- Mil Ortiz, R. (2021). Indicadores financieros. *Análisis Financiero Aplicado*, 261.
- Morales, J., Cedeño, L., Parraga-Alava, J., & Molina, B. (2018). Propuesta Metodológica para Proyectos de Infraestructura Tecnológica en Trabajos de Titulación. *Información tecnológica*, 29(4), 249-258.
- Moreno, C., Cevallos, D., & Balseca, N. (2018). Diseño de un modelo de cadena de valor para las Pymes en la ciudad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500301
- Nájera Galeas, C. E., & Paredes Calderón, B. A. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas. *INNOVA Research Journal*, 1(10.1), 155-164.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la investigación científica*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Pailiacho, V., Machado, P., Garcés, E., & Chicaiza, D. (2019). Modelo de gestión de disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Un enfoque desde ITIL. *Revista Espacios*, 40(35).
- Pasqual Rocabert, J. (2007). Los criterios valor actual neto y tasa interna de rendimiento. *Revista Electrónica Sobre La Enseñanza de La Economía Pública*, 2.
- Peñaloza López, V. L., Mora Rivera, J. B., Gutiérrez Zambrano, E. J., & Pérez Barral, O. (2017). *Estudio de los Modelos de Gestión del Capital Intelectual para la valoración de empresas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

- Posso, R., & Bertheau, E. L. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare*, 24(3), 205-223.
- Quirama, U., & Sepúlveda-Aguirre, J. (2018). Un acercamiento de las metodologías de valoración de activos intangibles para la búsqueda del valor razonable. *Revista Espacios*, 39(41), 77-14.
- Ramirez Huamán, S. Y., & Maldonado Guardamino, I. M. (2020). Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera: Caso de la Compañía Goodyear SA. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 65-78.
- Ramón-Poma, G. M., & Hinojosa Cruz, A. V. (2020). Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura. *Revista de literatura*.
- Real Academia Española. (2023). *Innovación*. <https://dle.rae.es/innovaci%C3%B3n>
- Romero-Martínez, M., Shamah-Levy, T., Cuevas-Nasu, L., Gómez-Humarán, I. M., Gaona-Pineda, E. B., Gómez-Acosta, L. M., Rivera-Dommarco, J. Á., & Hernández-Ávila, M. (2017). Diseño metodológico de la encuesta nacional de salud y nutrición de medio camino 2016. *Salud pública de México*, 59, 299-305.
- Sánchez Brot, L. E. (2011). El criterio de lo devengado y los gastos diferidos. *Universidad de San Andrés*. <http://hdl.handle.net/10908/391>
- Sánchez, J., Rojas, A., & Rodríguez, L. (2018). Gestión del conocimiento. *TIA*, 6(2), 46-51.
- Sandoval Vásquez, J. F., & Hernández Castro, G. (2018). Crítica a la teoría del capital humano, educación y desarrollo socioeconómico. *Revista ensayos pedagógicos*, 13(2), 137-160.
- Serrano, B., & López, J. (2019). Impacto del capital estructural en el comportamiento exportador. *Revista Espacios*, 40(24), 14.
- Sierra Cedeño, A. Y., & Espinoza Mina, M. A. (2018). Análisis comparativo entre ASP. NETy PHP. *INNOVA Research Journal*, 3(4), 25-43.

- Sosa Osos, A. Y. (2020). *Diseño de estrategias para la creación de valor y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa El Super SAC* [Optar el título de Contador Público]. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Suárez, J., Romero, L., Mauri, D., Llanes, J., & Gutiérrez, K. (2020). Valoración y auditoría de los activos intangibles. Una mirada conceptual. *Cofin Habana*, 14(1).
- Superintendencia de Valores, Compañías y Seguros. (s. f.). *Tabla de indicadores*.
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Tejada, G. C., Cruz, J. M., Uribe, Y. C., & Rios, J. J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85).
- Tejada Palacios, A. S. (2021). *Reingeniería de procesos productivos para la optimización de los recursos materiales de la empresa Injectsole Cía. Ltda.* [Obtención del título de ingeniero comercial]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de La Guajira.
- Vega, V., & Rivero, D. (2018). Modelo de medición de activos intangibles. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(3), 1-32.
- Vivar-Astudillo, A., Erazo-Álvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). La cadena de valor como herramienta generadora de ventajas competitivas para la Industria Acuícola. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 4-33.
- Zambrano-Farías, F. J., Sánchez-Pacheco, M. E., & Correa-Soto, S. R. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *RETOS*, 11(22), 235-249.

Anexo