

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Relación de los valores organizacionales en el capital intelectual de
las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín, 2016**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración Mención en Gestión Empresarial

Autor:

Luis Alberto Geraldo Campos

Asesor:

Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez

Tarapoto, julio del 2016

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

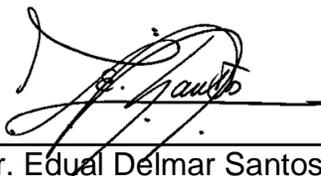
Yo, Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“RELACIÓN DE LOS VALORES ORGANIZACIONALES EN EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE TARAPOTO, REGIÓN SAN MARTÍN, 2016”** constituye la memoria que presenta el Bachiller Luis Alberto Geraldo Campos para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración Mención en Gestión Empresarial cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 05 días del mes de agosto del año 2016.



Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a... 27 días del mes de Julio, del año 2016, siendo las 09:00 a. m, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Jasué Edison Turpo Chaparro, y los demás miembros siguientes: Lic. David Troya Palomino Secretario, Lic. Amado Arce Cobena, Lic. Elmer Cruzado Vásquez, Lic. Santos Gutiérrez, vocales; y CPE Edual Delmar asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Relación de los Valores Organizacionales en el capital intelectual de una entidad financiera de Tarapoto, Región San Martín, 2016"

Presentada por el/los Bachiller/es: Lic. Alberto Geraldo Campos

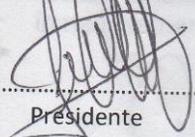
Conducente a la obtención del Título Profesional de: Licenciado en Administración Mención en Gestión Empresarial

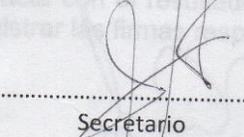
El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Lic. Alberto Geraldo Campos
aprobado por unanimidad

Con el mérito académico adicional de y Bachiller: Por con el mérito académico adicional de

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

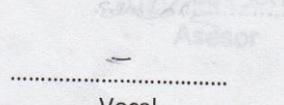

 Presidente

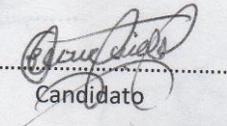

 Secretario

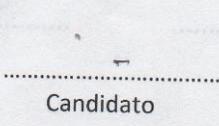

 Asesor


 Vocal


 Vocal


 Vocal


 Candidato


 Candidato

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, a nuestro creador por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Gracias a mi alma mater, la Universidad Peruana Unión, por haberme recibido en sus respectivas aulas y por haberme inculcado los principios y valores cristianos a través de los valiosos cursos académicos y de biblia llevo durante todos los 10 ciclos.

A los gerentes de las entidades financieras de Tarapoto que participaron en este estudio, por abrirme las puertas para aplicar los instrumentos y poder hacer posible esta investigación.

A mis padres Ananías Geraldo Concha y Victoria Campos Guerrero por ser el apoyo principal en mi carrera, en los logros, y a pesar de que estamos un poco distanciados siempre estarán en mi mente y corazón.

A mis hermanos (as), por motivarme en continuar mis estudios y en la culminación de este trabajo de investigación.

Al profesor, el Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez, por su guía y asesoramiento en el desarrollo de la presente investigación.

A los distinguidos profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales, en especial al Dr. Josué Edison Turpo Chaparro, Mg. Jesús Fernando Bejarano Auqui, Lic. David Troya Palomino, Lic. Amado Arce Cobeñas y al Ing. Carmelino Almestar Villegas por sus consejos y orientaciones en este estudio.

A los distinguidos amigos como es Breiner Tapia Huamanta, Gerson Lozano Valqui, Juan Tenorio Aguinaga y Davis Tafur Hoyos por brindarme su apoyo incondicional y motivarme en la culminación de la tesis.

Dedicatoria

A mi querida hija Tabita Yadira Geraldo Camizan y en especial a mis queridos padres Ananías Geraldo Concha y Victoria Campos Guerrero por ser los pilares más importantes y por demostrarme su apoyo incondicional. A mis hermanos y hermanas quienes aprecio mucho, por apoyarme mutuamente en las etapas más difíciles de mi vidas y quienes fueron testigos de mi superación día a día.

Índice general

| | |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| AGRADECIMIENTO | IV |
| DEDICATORIA | V |
| ÍNDICE GENERAL..... | VI |
| ÍNDICE DE FIGURAS | IX |
| ÍNDICE DE TABLAS | X |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | XI |
| SÍMBOLOS USADOS | XII |
| RESUMEN..... | XIII |
| ABSTRACT..... | XIV |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.2.1 Problema principal. | 6 |
| 1.2.2 Problemas secundarios..... | 6 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 6 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 6 |
| 1.3.2 Objetivos específicos. | 6 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN..... | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 9 |
| MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 9 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS | 13 |
| 2.2.1 ¿Qué son los valores? | 17 |
| 2.2.1.1 <i>Valores organizacionales (VO)</i> | 18 |
| 2.2.1.2 <i>Perfiles de valores organizacionales</i> | 19 |
| 2.2.1.3 <i>Los VO un soporte en las entidades financieras</i> | 22 |
| 2.2.2 Capital intelectual..... | 23 |
| 2.2.2.1 <i>Capital Humano</i> | 25 |
| 2.2.2.2 <i>Capital estructural</i> | 26 |

| | | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2.3 | <i>Capital relacional.</i> | 27 |
| 2.2.2.4 | <i>El CI una fuente de ventaja competitiva e innovación.</i> | 28 |
| 2.2.3 | Entidades financieras. | 29 |
| 2.2.3.1 | <i>Importancia de las entidades financieras en el Perú.</i> | 34 |
| 2.2.3.2 | <i>Perfil de las entidades financieras.</i> | 34 |
| 2.3 | BASE BÍBLICO – FILOSÓFICA | 35 |
| 2.4 | MARCO CONCEPTUAL O TÉRMINOS. | 36 |
| CAPÍTULO III | | 37 |
| METODOLOGÍA | | 37 |
| 3.1 | TIPO DE ESTUDIO | 37 |
| 3.2 | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 38 |
| 3.3 | HIPÓTESIS. | 38 |
| 3.3.1 | Identificación de variable. | 38 |
| 3.3.1.1 | <i>Variable 1.</i> | 38 |
| 3.3.1.2 | <i>Variable 2.</i> | 39 |
| 3.3.2 | Hipótesis general. | 39 |
| 3.3.2.1 | <i>Hipótesis específicas.</i> | 40 |
| 3.3.3 | Operacionalización de variables. | 42 |
| 3.4 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 47 |
| 3.4.1 | Población. | 47 |
| 3.4.2 | Muestra. | 47 |
| 3.5 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. | 49 |
| CAPÍTULO IV | | 52 |
| RESULTADOS Y DISCUSIONES | | 52 |
| 4.1 | RESULTADOS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN. | 52 |
| 4.2 | DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS | 53 |
| 4.2.1 | Descripción de los estadísticos descriptivos y análisis de frecuencias de los valores organizacionales y capital intelectual. | 53 |
| 4.3 | PRUEBA DE HIPÓTESIS. | 61 |
| 4.3.1 | Resultados y análisis de las pruebas de normalidad de VO y CI. | 61 |
| 4.3.2 | Resultados y discusiones de las correlaciones no paramétricas. | 62 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.2.1 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital humano. | 62 |
| 4.3.2.2 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital estructural..... | 64 |
| 4.3.2.3 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital relacional. | 65 |
| 4.3.2.4 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital intelectual. | 67 |
| CAPÍTULO V | 70 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 70 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 70 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 71 |
| LISTA DE REFERENCIAS..... | 73 |
| ANEXOS..... | 79 |

Índice de figuras

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Figura 1.</i> Valores frecuentes en las organizaciones..... | 20 |
| <i>Figura 2.</i> Categorías determinantes de capital intelectual..... | 24 |
| <i>Figura 3.</i> Capital intelectual, ventaja competitiva e innovación | 29 |
| <i>Figura 4.</i> Diseño de la investigación | 38 |
| <i>Figura 5.</i> Flujograma del proceso de recolección de datos..... | 51 |
| <i>Figura 6.</i> Flujograma del procedimiento de análisis de datos | 51 |
| <i>Figura 7.</i> Correlación en grafico de VO y CI | 68 |

Índice de tablas

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Principales modelos clasificatorios del capital intelectual (CI) | 15 |
| Tabla 2 Inventario de perfiles de valores organizacionales (IPVO)..... | 21 |
| Tabla 3 Listado de entidades financieras que conforman el sistema financiero..... | 33 |
| Tabla 4 Empresas de operaciones múltiples. | 35 |
| Tabla 5 Indicadores de valores organizacionales | 39 |
| Tabla 6 Indicadores de capital intelectual | 39 |
| Tabla 7 Operacionalización de variables | 42 |
| Tabla 8 Muestreo de las entidades financieras en estudio..... | 48 |
| Tabla 9 Estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento VO y CI..... | 52 |
| Tabla 10 Validación por juicio de expertos | 52 |
| Tabla 11 Valores organizacionales en cuanto a la realización..... | 54 |
| Tabla 12 Valores organizacionales en cuanto a la dimensión conformidad de los funcionarios | 54 |
| Tabla 13 Valores organizacionales en cuanto al dominio | 55 |
| Tabla 14 Valores organizacionales en cuanto al solaz..... | 56 |
| Tabla 15 Valores organizacionales en cuanto a la tradición | 56 |
| Tabla 16 Valores organizacionales en cuanto al prestigio | 57 |
| Tabla 17 Valores organizacionales en cuanto a la autonomía..... | 58 |
| Tabla 18 Valores organizacionales en cuanto a la preocupación por la colectividad..... | 58 |
| Tabla 19 Capital intelectual y su dimensión capital humano | 59 |
| Tabla 20 Capital intelectual y su dimensión capital estructural | 60 |
| Tabla 21 Capital intelectual y su dimensión capital relacional | 61 |
| Tabla 22 Pruebas de normalidad de valores organizacionales y capital intelectual..... | 62 |
| Tabla 23 Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital humano | 63 |
| Tabla 24 Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital estructural.. | 64 |
| Tabla 25 Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital relacional ... | 66 |
| Tabla 26 Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital intelectual .. | 67 |

Índice de anexos

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo 1 Matriz de instrumental | 79 |
| Anexo 2 Matriz de consistencia | 80 |
| Anexo 3 Operacionalización de variables | 80 |
| Anexo 4 Validación de los instrumentos | 86 |
| Anexo 5 Análisis de fiabilidad con el Alpha de Cronbach..... | 89 |
| Anexo 6 Encuesta..... | 89 |
| Anexo 7 Solicitudes de contacto presentadas a las 15 entidades financieras..... | 93 |

Símbolos usados

CE: Capital estructural

CH: Capital humano

CI: Capital Intelectual

CR: Capital relacional

Dr.: Doctor

IPVO: Inventario de perfiles de valores organizacionales

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

VO: Valores organizacionales

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las instituciones financieras de Tarapoto. Se hizo un análisis de los constructos y se partió de dos perspectivas teóricas, la primera se enfoca al abordaje de valores organizacionales, y la segunda revisión se enfoca al análisis del capital intelectual, para este segundo constructo se hizo un análisis de los tres bloques principales de capital intelectual: humano, estructural y relacional. El estudio utilizó un método transeccional o transversal de nivel correlacional, sobre esta metodología se estudiaron 15 instituciones financieras de Tarapoto, encuestando a 177 funcionarios de mandos alto-medio como muestra del estudio, basado en el instrumento del inventario de perfiles de valores organizacionales y el instrumento de capital intelectual, ambos validados y adaptados al contexto peruano, de los cuales se realizó un análisis de correlación. Los resultados evidenciaron que los valores y el capital intelectual están significativamente correlacionados ($Rho = 0.758^{**}; p < 0,01$). Por lo que se concluye, que los valores compartidos y difundidos a través del capital intelectual apoyarán y permitirán los objetivos de la institución financiera.

Palabras claves: Valores organizacionales; capital intelectual; capital humano; capital estructural; capital relacional; entidades financieras.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between organizational values and intellectual capital in financial institutions in Tarapoto. An analysis of the constructs was made and two theoretical perspectives were used, the first focused on the approach to organizational values, and the second review focused on the analysis of intellectual capital, for this second construct an analysis was made of the three main blocks of intellectual capital: human, structural and relational. The study used a cross-sectional or transversal method of correlational level, on this methodology 15 financial institutions of Tarapoto were studied, surveying 177 high-middle management officials as a sample of the study, based on the instrument of the inventory of profiles of organizational values and the instrument of intellectual capital, both validated and adapted to the Peruvian context, of which a correlation analysis was performed. The results showed that values and intellectual capital are significantly correlated ($Rho = 0.758^{**}; p < 0,01$). Therefore, it is concluded that the values shared and disseminated through intellectual capital will support and enable the objectives of the financial institution.

Keywords: organizational values; intellectual capital; human capital; structural capital; relational capital; financial institutions.

Capítulo I

Introducción

A lo largo de los años, las intensas transformaciones impulsadas por las demandas del mercado, la globalización económica, la información y la competencia han presentado desafíos a la gestión de diferentes organizaciones, requiriendo nuevos métodos de diagnóstico para comprender el comportamiento organizacional. En respuesta, el capital intelectual (CI) ha hecho importantes contribuciones a una mejor comprensión.

Además, la práctica de valores incide en el comportamiento de los empleados, orientándolos hacia las metas de la organización. También actúan como elementos integradores en el sentido de que son compartidos por los miembros de la organización, mostrando su preferencia por determinados comportamientos, estrategias y metas (Oliveira & Tamayo, 2004).

De esta manera, se evidencia en las organizaciones, el poco énfasis a la práctica del valores organizacionales, hecho que está interviniendo en el capital intelectual, por ende, repercutiendo en el capital humano, capital estructural y capital relacional que tiene la empresa.

Este estudio examina la relación entre los valores organizacionales y el capital intelectual en sus tres dimensiones: humano (CH), estructural (CE) y relacional (CR). Sin embargo, los valores organizacionales se consideran un puente entre las características organizacionales formales y el comportamiento individual, construido a través de las percepciones de los empleados y creencias (Oliveira & Tamayo, 2004).

El capital intelectual es un constructo que engloba el grado de vinculación de los trabajadores con la organización; el interés de investigarlo deriva del hecho de poder determinar el aporte que este brinda a la organización; por eso, el objetivo general de la presente investigación es determinar de qué manera los valores organizacionales se relacionan con el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín 2016.

La presente tesis consta de cuatro capítulos, donde se explicará el contenido de forma breve y precisa: en el primer capítulo se describe el problema, se formula el problema general y específicos, se plantean los objetivos y se justifica el estudio.

En el segundo capítulo, se presentan los fundamentos teóricos de la investigación: marco teórico, antecedentes teóricos, bases teóricas de los temas en estudio, base bíblica filosófica, y marco conceptual, que servirán de apoyo a la formulación del problema y ayudarán al lector a comprender el tema.

El tercer capítulo explica el método de investigación. Entre ellos se encuentran el tipo de estudio, su diseño, sus hipótesis, sus variables e indicadores, su población y muestra, y sus métodos de recolección de datos.

El cuarto capítulo, presenta los resultados con sus respectivas discusiones, empezando por la fiabilidad del instrumento, descripción de los resultados descriptivos; además, se plantean los resultados de correlación en función a los objetivos planteados en el estudio, pretendiendo dar una mejor organización y presentación de los mismos.

Finalmente, el quinto capítulo, se exponen las conclusiones derivadas de los resultados encontrados en el estudio y las respectivas recomendaciones para estudios posteriores.

1.1 Descripción del problema

El desconocimiento en las diferentes empresas respecto a la aplicación del capital intelectual ha provocado un desabastecimiento generalizado en Sudamérica. Al mismo tiempo, los países desarrollados de todo el mundo han puesto mayor énfasis en la gestión del conocimiento y la gestión del capital intelectual, creando una mayor necesidad de ser competitivo (Osorio Núñez, 2003; Pérez & Coutín, 2005; Velasquez de Naime, 2015; Monagas, 2012).

De acuerdo a Múnera Torres (2012) menciona que la gestión del conocimiento es parte del capital intelectual y una nueva tendencia administrativa surgida a finales del siglo XX para optimizar los recursos de una institución a través del uso eficiente del conocimiento. En vista a la nueva tendencia, Navas López & Ortiz (2002) analizan la evolución de varios modelos de capital intelectual, y hacen referencia a que las propuestas presentan distintas tipologías, no apareciendo el criterio a partir del cual se diferencian de lo intangible; es por ello que Navas López & Ortiz (2002) aceptan el Modelo Intellect propuesto por Euroforum en 1998, proponiendo clasificarlo multidimensionalmente al capital intelectual.

Es necesario conceptualizar el capital intelectual para comprender mejor este nuevo constructo, pero la teoría sostiene que está compuesto por un conjunto de elementos intangibles que son esenciales para el desarrollo de la empresa en una economía del conocimiento.

Según, Bueno (1999) el capital intelectual (CI) está clasificado por el capital humano (CH), capital estructural (CE) y capital relacional (CR); si bien es cierto, son muy utilizados en las grandes corporaciones de los países desarrollados, este mismo hecho

no pasa con las empresas y entidades financieras de los países sub desarrollados, lo cual presentan poca relevancia en función a los valores y no se están tomando mucho en cuenta, sino que se está considerando a otros indicadores como inversión, producción, entre otros con mayor importancia.

Por otro lado, Ravlin & Meglino (1987) consideran que la práctica de valores organizacionales están establecidos jerárquicamente en la memoria de las personas, facilitándoles responder dentro del contexto de sus deberes, aplicando sus valores dominantes ante las situaciones inciertas que puedan tener. Estos vendrán a servir como conectores instrumentales entre sus necesidades y los objetivos específicos que impulsaran a la elección y a la acción de sus actividades establecidas.

Según Velásquez de Naime (2007) enfatiza que las organizaciones que no consideren los valores organizacionales en sus empresas fracasarán en el cumplimiento de sus metas, resultando en fallas u obstáculos para implementar una estrategia o programa de mejora, conflicto, clima organizacional negativo y fallas en la adaptabilidad de los empleados, lo que afecta la productividad.

Asiendo mayor hincapié, Nascimento, Lopes & Dias (2013) señalan que en vista a los grandes cambios existentes, especialmente desde el año 2007 estamos en acarreado una crisis global en la mayor parte del mundo occidental, que se originó en los EEUU; estas y otras crisis determinarán la aparición de la conducta individual, organizativo o de gestión, social y política; estos pueden maximizar o minimizar cada crisis, finalmente, determinar un cambio de sus propios valores primordiales ya sea como persona o empresa.

Sin embargo, Camps (2015) manifiesta que los valores deberían orientar en último término la conducta humana, pero no siempre lo hacen; lo mismo sucede en las organizaciones que no están dando énfasis a la práctica de valores; en contraste Siles Nates (2013) en su estudio sobre las competencias requeridas por las empresas de la provincia de San Martín, señala que la competencia valores tuvo un 23,68% de preferencia por los empresarios. Siles infiere que las empresas necesitan de colaboradores confiables que practiquen un criterio ético en el desarrollo de sus actividades. Del mismo modo, de no practicar los valores organizacionales y de no gestionar el capital intelectual, estas desaprovecharán los grandes aportes que brindan los activos intangibles.

Según estos estudios, las instituciones financieras de Tarapoto no son ajenas a estos problemas. Además, en los últimos años, las instituciones financieras y otras organizaciones han visto la incapacidad de gestionar el conocimiento de los empleados, lo que afecta la cultura organizacional y el capital intelectual. Esto muestra la situación financiera la insensibilidad de la institución a la importancia de administrar el capital intelectual y brindar apoyo organizacional a los valores de una empresa. El presente trabajo de investigación trata de mostrar la relación que tienen los valores organizacionales frente al capital intelectual, entendida últimamente como el fruto del proceso innovador de la organización en la innovación basada en el capital intelectual, contribuyendo también a entender mejor el proceso (De la Fuente & Ciccone, 2003).

1.2 Formulación del problema

Esta investigación nos permite formular las siguientes cuestiones principales y secundarias:

1.2.1 Problema principal.

¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?

1.2.2 Problemas secundarios.

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a. Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el

capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

b. Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

c. Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

1.4 Justificación

La presente investigación se realiza porque se ha visto el desinterés de las entidades financieras en los valores organizacionales y el capital intelectual, debido a que la empresa desconoce del gran aporte y soporte que estos pueden brindar. Por otra parte, estas empresas presentan deficiencias en la práctica de los valores organizacionales; en tal sentido, no están preocupándose en gran medida al aprovechamiento del capital intelectual, siendo este un indicador clave para la medición y buena gestión del conocimiento de la organización.

El estudio es importante para las entidades financieras situadas en la ciudad de Tarapoto, porque les permitirá ver la relación y aporte que brindan los valores organizacionales frente al capital intelectual. Además, ver si la empresa está aprovechando al máximo al capital intelectual y saber si estos están contribuyendo con conocimientos en el rubro establecido, a través de las grandes ventajas que el capital intelectual puede proveer.

Esta investigación beneficiará a accionistas, administradores de agencias, colaboradores y empleados, así como a proveedores, clientes y otras partes con vínculos financieros o comerciales con la empresa.

Esta investigación incorpora teorías y conceptos que mejoran los valores organizacionales y el capital intelectual. Adicionalmente, los aportes de nuevos conocimientos a la entidad financiera podrán ser utilizados como referencia para futuros estudios e investigaciones.

Capítulo II

Marco teórico

En este apartado se abordan dos constructos, valores organizacionales y capital intelectual, variables encontradas en libros y revistas electrónicas. Se incluyó la búsqueda en bases de datos como ScienceDirect, ProQuet, Web of science, EBSCO Host y SCOPUS con el servicio de acceso a la biblioteca virtual CTI del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), a través, del Directorio Nacional de Investigadores e Innovadores (DINA). De la misma forma, se consultaron bases de datos de acceso libre: SciELO, Dialnet, Redalyc, DOAJ, y redes internacionales de tesis como TDR, tesis latinoamericanas y repositorios nacionales.

Mediante la búsqueda realizada a través de las bases de datos y repositorios señalados en el párrafo anterior; se vio la realidad en cuanto a investigaciones sobre estos constructos en estudio, existiendo escasos estudios relacionados a valores organizacionales y en investigaciones enfocadas al capital intelectual. Haciendo hincapié al segundo constructo, recientemente se está aplicando a las empresas e instituciones financieras, debido a que es un nuevo modelo y que carece de información para contribuir con las herramientas que hoy en día mayormente las organizaciones inteligentes poseen (Sarasara Andrea, 2010).

2.1 Antecedentes de la investigación

Parte de este estudio tiene el soporte de una investigación realizada por Oliveira & Tamayo (2004) titulada *Inventario de perfiles de valores organizacionales*, cuyo objetivo

principal fue construir y validar una medida de percepción de valor organizacional utilizando los tipos de motivación de valor de Schwartz (1992). 833 empleados públicos y privados conformaron la muestra. Los datos se factorizaron mediante rotación oblicua. Los resultados mostraron que el instrumento tenía 48 factores. La estructura factorial tiene ocho factores, los cuales serán adaptados y utilizados para este estudio. Los coeficientes de fiabilidad oscilaron entre 0,75 y 0,86.

Asimismo, Menacho Agama (2013) en un *Estudio exploratorio sobre los valores organizacionales de una organización no gubernamental de desarrollo internacional*. La muestra fue de 42 personas con mínimo 2 años de antigüedad en la empresa. Concluyen que los valores percibidos como comportamientos guardan una estrecha relación con las conductas que se vive actualmente en las organizaciones no gubernamentales.

Un estudio realizado por Hernandez Palomino & López López (2012) En su artículo titulado *Valores organizacionales en las MIPYMES*. Con el objetivo de relacionar las personas de la organización frente a la práctica de valores organizacionales. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño cuantitativo y una muestra de 155 empresas. Concluyen que los valores organizacionales se encuentran estrechamente relacionados con el desempeño de la empresa.

Arciniega, Woehr, & Poling (2008) llevaron a cabo un estudio titulado *El Impacto de la diversidad de los valores en los equipos sobre las variables de proceso y el desempeño de la Tarea*. Este estudio examina cómo los valores de los miembros del equipo afectan las variables del proceso y las tareas sociales. Se utilizó un simulador de trabajo en equipo y 22 equipos de cinco a siete personas para obtener resultados.

Los resultados muestran que la diversidad de valores de un equipo afecta el proceso y la tarea que requiere bajo social interacción, lo que lleva a la conclusión de que las variables del proceso influirán en la relación entre la diversidad de valores y el rendimiento.

Estivalete & Andrade (2012) desarrollaron una investigación titulada *La influencia de los valores de la organización en la percepción de apoyo organizacional basado en el diseño de los empleados en el sector bancario*. El objetivo del estudio es comprender la influencia de los valores de la organización en la percepción de apoyo de la organización. El tipo de estudio fue descriptivo. La muestra fue 332 empleados del sector bancario. Los resultados muestran que los valores organizacionales influyen en la percepción de apoyo organizacional.

Por otro lado Chun Huang & Chun Jim (2009) realizaron un estudio titulado *Capital intelectual y productividad del conocimiento: La industria de Taiwan Biotech*. El estudio examinó y probó los efectos del capital humano, organizacional y social sobre el capital intelectual y la productividad del conocimiento. La Industria de Biotecnología de Taiwán (TBI) y los fabricantes de productos farmacéuticos son el caso de estudio para las preguntas del estudio de conducta. Los resultados muestran que las dimensiones del capital intelectual afectan la productividad del conocimiento.

Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) en su artículo titulado *Contratación de la mano de obra y desempeño en los servicios intensivos en conocimiento: una visión del capital intelectual*. Tuvo como objetivo el impacto del trabajo contingente sobre la productividad del trabajo en las empresas de servicios intensivos en conocimientos. El tipo de estudio es de carácter longitudinal. Se tomó como muestra a 279 empresas. Los

resultados de la investigación indican que mientras estas empresas incrementan el número de trabajadores circunstanciales se verá perjudicada su productividad; es decir, al incremento de contratos temporales como trabajadores autónomos.

Boujelbene & Affes (2013a) estudiaron *El impacto de la divulgación del capital intelectual en el costo del capital social: El caso de las empresas francesas*. Este estudio examinó cómo la difusión del capital intelectual (CI) afecta el costo del capital social. La investigación empírica utiliza empresas del índice francés SBF 120. Los hallazgos respaldan nuestra hipótesis de que la difusión del capital intelectual está negativamente correlacionada con sus dos componentes, capital humano y estructural, y el costo de los fondos privados. Sin embargo, no se ha confirmado el efecto negativo de la divulgación del capital relacional. De hecho, comprender cómo la difusión del capital intelectual afecta los costos del capital social ayuda a los legisladores a evaluar sus costos y beneficios. Los resultados también muestran que la difusión de IC reduce los costos de capital para los gerentes de la empresa.

Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al. (2009) realizaron un estudio titulado *El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Una aplicación a las empresas de servicios profesionales de España*. El estudio examinó cómo el conocimiento organizacional y el capital intelectual afectan la innovación en las empresas de servicios profesionales. En la primera sección, un análisis exploratorio factorial extrae los tres bloques principales del capital intelectual: humano, estructural y relacional. Los resultados empíricos de los servicios profesionales españoles enfatizan las relaciones con los clientes, la competencia en tecnología de la información y la reputación corporativa.

García Zapata (2005) llevó a cabo un estudio titulado *Diseño de un modelo para la medición del capital intelectual de empresas de manufactura en el Perú*. García Zapata (2005) realizó un estudio titulado *Diseño de un Modelo de Capital Intelectual para Empresas Manufactureras en el Perú*. Donde establece que la técnica de medición del capital intelectual de un fabricante peruano es crucial para entender los activos intangibles de la empresa y su potencial de generación de valor. Cada vez más, los activos intangibles crean valor, por lo que se están identificando y estructurando indicadores de capital intelectual para garantizar que el modelo arroje resultados aceptables y creíbles.

Por otro lado, Sarasara (2010) en su estudio sobre *Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes*, realizado a empresas de Lima Metropolitana en enero de 2007-enero de 2008. Se encuestó a 850 gerentes de empresas. El estudio fue aplicada y descriptivo. Los resultados arrojaron que el 32% de los gerentes saben que a veces se toman decisiones empresariales, y el 25% utilizan ideas luvias. Finalmente, manifiesta que el liderazgo empresarial es crucial porque dirige los recursos hacia las metas.

2.2 Bases teóricas

En los últimos 70 años se han venido acumulando grandes conocimientos, de habilidades distintas, de técnicas aplicadas a los diversos medios y que han venido configurando la familia, el trabajo y la sociedad, cuyo cambio se ha propagado

mayormente desde los años 80. Es la gran aventura humana, la era de la transformación cibernética, la era de la informática, en suma, la era del conocimiento.

Sin embargo, Stewart (citado por Chiavenato, 2009) en su libro *Intelectual Capital* señala. El capitalismo se basaba únicamente en el capital financiero; el aspirante a empresario tenía un concepto de negocio y fundó una empresa. Esta noción convierte el dinero en activos fijos como fábricas, equipos, oficinas, etc. Sin embargo, contrató a un ejecutivo para administrar activos y operadores para operar máquinas y equipo. El cliente (empresario) pagó, ganó dinero y mantuvo o reemplazó el equipo. Este empresario podría invitar al público a compartir la propiedad de la empresa o invitar a ejecutivos. Por lo tanto, solo en períodos de negocios prósperos proporcionó a los trabajadores una asignación para la cena de Navidad.

El capitalismo industrial es diferente ahora. Hoy en día, se desconocen los dueños legítimos de grandes y pequeñas empresas que necesitan inversiones intensivas en conocimiento. Los empresarios modernos (hombres ricos) comienzan con fondos propios o de inversionistas. Esta empresa alquila espacio de oficinas en un centro de negocios y compra productos de empresas extranjeras. Debido a que su empresa está en línea, su única instalación y equipo son mesas y computadoras. La empresa compró sus activos, pero no está claro quién invierte, lo que afecta el capital intelectual. Los trabajadores del conocimiento llevan sus herramientas y resultados en la cabeza. Ese cambio invierte la naturaleza y la gestión de la empresa. Todas las innovaciones comienzan con el capital humano. Ya que el dinero habla, pero no piensa, y las máquinas trabajan más rápido que los humanos, pero no piensan ni sienten. Sin embargo, pensar y crear son actividades centrales de las empresas del conocimiento.

Producto de las grandes transformaciones en tecnología y en conocimiento. Hoy en este pleno siglo XXI se habla de la era de la información y del conocimiento. Sin embargo, asiendo mayor énfasis, “el concepto de capital intelectual ha sido utilizado en la literatura académica desde hace muchos años” (Sánchez Medina, Melián González & Hormiga Pérez, 2007, p.97). El concepto de intellectus, o capital intelectual, fue desarrollado por el Centro de Investigaciones para la Sociedad del Conocimiento de la Universidad Autónoma de Madrid y distribuido a mediados de 2003 (Lissarrague, Simaro & Tonelli, 2009).

Este modelo fue construido a partir de modelos preexistentes de capital intelectual, el cual podemos apreciar en el siguiente cuadro de cómo estos modelos han venido evolucionando década tras década hasta llegar a concretizarse en 1998 propuesto por EUROFORUM el Modelo Intelect.

Tabla 1

Principales modelos clasificatorios del capital intelectual (CI)

| Modelo | Tipos de capital intelectual (CI) | Principales autores |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Balanced Scorecard | <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva financiera Perspectiva del cliente Perspectiva del proceso interno Perspectiva del aprendizaje y crecimiento | Kaplan y Norton (1992) Brooking |
| The Technology Broker | <ul style="list-style-type: none"> • Activos de mercado Activos de propiedad intelectual Activos centrados en el individuo Activos de infraestructura | Brooking (1996) Edvinsson |
| Navegador de Skandia | <ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano Capital Estructural Capital de Clientes | Edvinsson y Malone (1997) |
| Intangible Assets Monitor | <ul style="list-style-type: none"> • Competencia de los colaboradores Componente interno Componente externo | Sveiby (1997) |
| Dirección por competencias | <ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano Capital Organizativo Capital Tecnológico Capital Relacional | Bueno (1998) |
| Intelect | <ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano Capital Estructural Capital Relacional | Euroforum (1998) |

Fuente: (Navas López & Ortiz, 2002, p.165)

Finalmente León y otros (citado por Sánchez Díaz, 2012) señalan que el “capital intelectual es un término de naturaleza económica que surge en el año 1969 y fue acuñado por el economista John Kenneth Galbraith, el cual sugirió que significa acción intelectual más que conocimiento puro” (p.4).

Por otro lado, Romero & Izarra (2014) enfatizan que los continuos cambios en los negocios han obligado a las empresas a examinar sus operaciones, distribución interna y filosofía de gestión. Esto ha dado a las empresas una estrategia que muestra sus valores fundamentales. En un estudio más amplio, muestran que cada vez es más importante y necesario desarrollar una cultura organizacional sólida en la que las estrategias, los procesos y las personas estén guiados por una visión, propósito y cultura de valor para lograr los resultados deseados (Velásquez, Rodríguez, & Guaita, 2012).

De acuerdo a Yarce (2000) señala:

La palabra valor proviene del latín *valére*, que significa estar en forma, ser fuerte, ser capaz de algo, ser útil para algo, valerse por sí mismo. Esta palabra emana del griego *axios* (“lo que vale”, “lo que tiene un precio”, “lo que todo el mundo considera digno de estimación”). De ahí surge la axiología como ciencia de los valores o filosofía de los valores, que es una corriente de comienzos del siglo XX, cuyo máximo exponente fue Max Scheler. (p.21)

Sin embargo, la relación de los valores organizacionales en función al capital intelectual, se tomará como base principal un estudio realizado por (Oliveira & Tamayo, 2004) sobre un inventario de perfiles de valores organizacionales, quienes tomaron 10

tipologías de modelos de valores de (Schwartz, 1992). Este modelo de valores organizacionales fue analizado y estudiado por (Estivalet & Andrade, 2012).

Por otro lado, Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al. (2009) desarrollaron un estudio sobre el capital intelectual, y después de haber revisado y analizado la literatura proponen un instrumento de evaluación de escalas de medida de capital intelectual que facilitará el estudio de la forma teórica y empírica.

2.2.1 ¿Qué son los valores?

Muchos autores definen los valores. Esta sección presenta algunas de las definiciones más significativas y explica la importancia y contribución de este concepto.

Los valores son manifestaciones humanas, parte del hombre, de lo social, de la cultura, y de la experiencia personal, y son coherentes con aquello que se considera correcto y que dan forma a la manera de ser y sentir (De Pelekais & Aguirre, 2008). Además, los valores como creencias y suposiciones guían el comportamiento humano y se manifiestan en las acciones y el comportamiento de las personas (Gabel Shemueli, Yamada, & Dolan, 2013). En tal sentido, las creencias emocionales, culturalmente erigidos como metas u objetivos abstractas que direccionan a las personas, trascienden a situaciones y acciones particulares estableciendo estándares que ordenan nuestra conducta con los demás y la evaluación del mundo que nos rodea (Bilbao, Techio, & Páez, 2012).

Schwartz (1992) también muestra que los valores de una persona influyen en sus percepciones, acciones, comportamientos y procesos de toma de decisiones. Chiavenato (2009) la define como una creencia básica sobre lo que es posible e

importante. Chiavenato agrega que los valores son creencias y acciones que dan forma al comportamiento. Finalmente, tenga en cuenta que los valores de la organización a menudo difieren de los del trabajo diario de sus líderes.

2.2.1.1 Valores organizacionales (VO).

Según Hassan (2007), los valores organizacionales (VO) están profundamente arraigados en las prácticas organizacionales y constituyen una comprensión colectiva de las normas y el comportamiento aceptable de la organización. Estos valores organizacionales provienen de ciertos supuestos subyacentes de la naturaleza humana y funcionan como el núcleo de organizaciones, provocando en las personas un marcado rumbo, integridad y autodisciplina (Chiavenato, 2009).

Las organizaciones en su plan estratégico plantean claramente sus valores como estrategia para alcanzar sus objetivos, en ese sentido, Gabel Shemueli, Yamada, & Dolan (2013) argumentan que los valores siempre están presentes y se manifiestan en los mecanismos, comportamientos, procesos y estructuras de la organización , que guían a sus miembros hacia el logro de las metas . e influir en sus estrategias de rendimiento. Por su parte, Tamayo (2007) afirma que los valores organizacionales juegan un papel importante en la satisfacción de las necesidades individuales y organizacionales. Empero, Velásquez de Naime (2007) afirma que una organización exitosa debe sistematizar, compartir e interiorizar sus valores fundamentales.

Revilla (2013) afirma que las organizaciones en la actualidad deben estar en constante cambio porque están sujetas a la expresión de una realidad cultural, que incluye pensamientos, percepciones, estilos, creencias e incluso formas de

relacionarse. Por lo tanto, los valores también son parte de la cultura y pueden persistir a lo largo del tiempo a pesar de los costosos cambios que experimentan las organizaciones, convirtiéndolos en uno de los pilares de la cultura organizacional ya que le dan sentido a la organización. Oliveira & Tamayo (2004) enfatizan que los valores organizacionales consisten en lo siguiente:

- a. **Aspecto cognitivo:** referente a las creencias valoradas y enfatizadas en la vida organizacional, que constituyen una forma de concebir la realidad y la respuesta de los problemas de la empresa.
- b. **Aspecto motivacional:** expresa los intereses y deseos de individuos específicos o en un grupo.
- c. **Función de valores:** orienta la vida de las personas y delimita su forma de pensar y actuar.
- d. **Jerarquización de valores:** implica preferencia y distinción entre lo importante y lo secundario.

Finalmente, Villalobos (2014) señala que las organizaciones necesitan un incentivo para aprender y aplicar valores organizacionales que reflejen los cambios recientes para mejorar el desempeño de los empleados. Además, para ser eficaz y capaz de autorrenovarse, la organización debe tener empleados motivados que quieran aprender cosas nuevas potenciando sus habilidades que les permitirá contribuir más.

2.2.1.2 Perfiles de valores organizacionales.

Desde una perspectiva organizacional, cada entidad financiera o empresa de cualquier rubro, está perfilada y fundamentada en principios y valores organizacionales

que les permitirán alcanzar una serie de beneficios en su actividad financiera; sin embargo, Chiavenato (2009) manifiesta que las organizaciones, para reforzar su cultura hacen hincapié en ciertos valores que sus colaboradores deben respetar en su comportamiento. A continuación, se muestran los valores de las organizaciones que se encuentran frecuentemente en las empresas según Chiavenato:

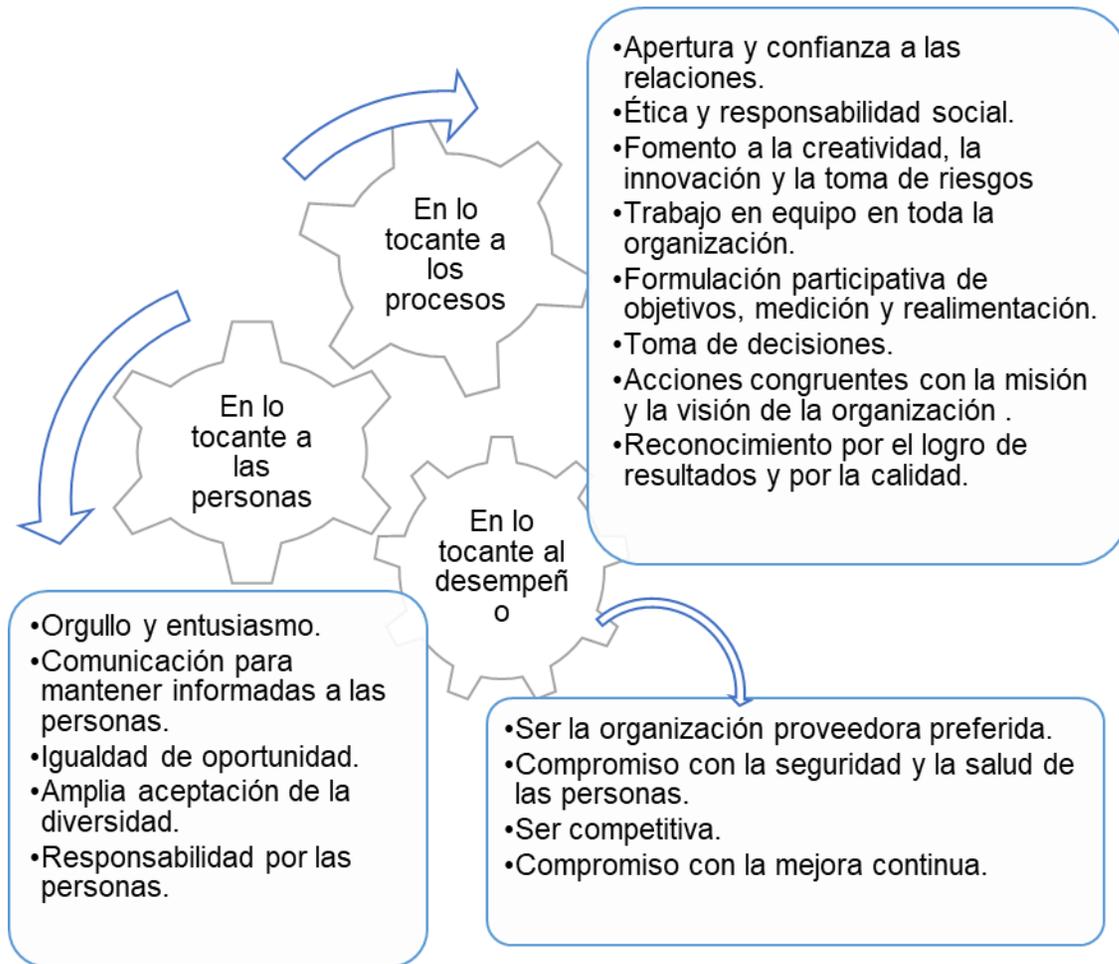


Figura 1. Valores frecuentes en las organizaciones.

Fuente: Adaptado de (Chiavenato, 2009, p.67).

Por otra parte, al igual que Chiavenato, Schwartz (1992), propuso una base teórica de valores organizacionales que fue validada por (Oliveira & Tamayo, 2004) a través de un estudio de inventario de perfiles de valores organizacionales donde el factor tiene

una validación mayor a 0.75 de Alpha de Cronbach mostrando la confiabilidad de los valores estudiados y que en la tabla 2 se describen.

Tabla 2

Inventario de perfiles de valores organizacionales (IPVO)

| Inventario de perfiles de valores organizacionales | |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realización | Representa valores relacionados a la búsqueda de éxito a partir de la cualificación de la organización y de sus miembros. |
| Conformidad | Reglas y normas de priorización, para definir los límites de las acciones de la organización y el comportamiento de sus miembros. |
| Dominio | Relación con el poder, estatus obtención, el control sobre las personas y los recursos |
| Solaz | La preocupación en la organización en propiciar satisfacción a los empleados, sobre todo la calidad de vida. |
| Tradicición | Se caracteriza por la búsqueda de la preservación de las costumbres y prácticas de la organización consagrada. |
| Prestigio | Caracteriza la búsqueda de prestigio e influencia en la sociedad debido a la calidad de sus productos. |
| Autonomía | Perfeccionamiento del colaborador y de la organización a través de la valorización de la creatividad, cualificación y proactividad. |
| Preocupación por la comunidad | Relacionamiento con individuos próximos y con la comunidad. |

Fuente: Elaborado con base en (Oliveira & Tamayo, 2004, p.137)

Este inventario de perfiles de valores a sido aplicado en diversos estudios, siendo que Canova y Puerto (citado por Estivalet & Andrade 2012) recomiendan que en investigaciones futuras se deberá aplicar el instrumento en otro tipo de organizaciones. Asimismo, Hernández Palomino et al. (2015) mencionan. “Actualmente, las empresas

deben buscar la mejor manera de administrar una fuerza laboral multigeneracional con distintos valores, creando un desafío en la comunicación y el trabajo en equipo” (p.5).

En contraste a Chiavenato (2009) como Oliveira & Tamayo (2004) se puede decir que los valores propuestos tienen similitudes parecidas; sin embargo, ambos valores propuestos son tomados de alguna manera en las organizaciones y causan impacto en la conducta e interacción de los individuos en el ambiente de trabajo. Así los valores organizacionales brindarán soporte para la organización.

2.2.1.3 Los VO un soporte en las entidades financieras.

Según Velásquez et al., (2012), los valores son principios fundamentales para el logro de las metas y, cuando sean adoptados por la organización, influirán en el comportamiento de los empleados. También enfatizan que apoyan a la gerencia para crear condiciones y estrategias para el éxito organizacional. De la misma manera, Ramírez, Sánchez, & Quintero (2005) afirman que los valores organizacionales, siempre que sean comunicados, difundidos y promovidos lo suficiente, se adoptan como valores individuales y colectivos y sirven de fundamento a las creencias, acciones, opiniones y comportamientos de la organización, creando una empresa con identidad y una fuerte imagen pública.

Por otro lado, Romero & Izarra (2014) argumentan que los valores son la plataforma para la identidad y comprensión de sus miembros, y que los valores compartidos forman el núcleo de la organización y ayudan a quienes los ponen en práctica. También recomiendan que los valores estén presentes en cada empresa e inculcados durante el proceso de constitución. Sin embargo, Estivalet & Andrade (2012) bajo un estudio

realizado de valores y la influencia del soporte organizacional, los resultados de la investigación evidencian que los valores organizacionales actúan como antecedentes de la percepción de soporte organizacional.

Finalmente, queda prácticamente evidenciado del gran soporte organizacional que brindan los valores en una organización; sin embargo, las instituciones financieras no están ajenas a este beneficio, si son muy bien comunicados y promovidos por la gerencia, estos se internalizarán en los individuos y serán practicados por los mismos, generando así un espíritu de compromiso y de diferenciación con los valores de otras empresas o entidades financieras.

2.2.2 Capital intelectual.

El capital intelectual (CI) es un tema clave en esta investigación, por lo que es importante comprender muchos conceptos desde diferentes perspectivas para comprender completamente su importancia. Sánchez Medina et al. (2007) lo definen como el conocimiento que puede convertirse en un beneficio en el futuro y está formado por recursos como ideas, invenciones, tecnologías, programas de computadora, diseños y procesos. Según Sánchez Díaz (2012), el CI incluye patentes, procesos, habilidades de gestión, tecnologías, datos de clientes y proveedores y experiencia antigua.

Sánchez Medina et al., (2007) definen el capital intelectual como la combinación de activos intangibles, como los activos intangibles de una empresa, el conocimiento de sus empleados, su capacidad de aprender y adaptarse, sus relaciones con clientes y proveedores, sus marcas, nombres de productos, procesos internos y su capacidad de

innovar. Asimismo, Euroforum (citado por Sánchez Medina et al., 2007) define al CI como los activos de una empresa que, aunque no se muestren en los estados financieros tradicionales, generan o generarán valor para la empresa.

Por otro lado, en un artículo de carácter teórico Sánchez Díaz (2012) en su búsqueda rigurosa de la definición de capital intelectual en varios autores, concluye que es aquel capital que generalmente se concentra en los activos intangibles, bienes intangibles, recursos visibles o recursos ocultos que permiten que una organización funcione y genere valor en el presente o futuro, dando a la organización una ventaja competitiva.

Es posible clasificar los activos intangibles en un modelo ordenado de agregación e identificación del capital intelectual de sus organizaciones según la naturaleza social del conocimiento (Martín de Castro, Alama Salazar, López Sáez, et al., 2009). En cambio, Santos, Figueroa, & Fernández (2011) afirman que la literatura converge en tres categorías clave. Ver figura:



Figura 2. Categorías determinantes de capital intelectual

Fuente: adaptado de Santos, Figueroa, & Fernández (2011a)

Estos tres factores componen el CI. Sarasara (2010) define el capital intelectual como el conocimiento, las habilidades, la educación, la experiencia, la formación, la

competencia individual y la capacidad de aprender y crear. Sarasara dice que el capital humano genera capital estructural y relacional. En cambio, Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) afirman que el trabajo de una empresa puede afectar todas las formas de capital intelectual.

2.2.2.1 Capital Humano.

El capital humano (CH) se enfoca en los agentes humanos que incrementan la producción a través de sus habilidades, conocimientos y esfuerzo (Sen, 1998). Edvinsson & Malone (1998) afirman que el CH está compuesto por las habilidades, actitudes, destrezas y conocimientos de cada empleado, los cuales constituyen activos únicos e intransferibles. Los autores precisan que la empresa no puede poseer este dinero. Es el conocimiento básico de los empleados de la empresa. El capital humano no puede desligarse de las personas que lo desarrollan (Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al., 2009).

Cabe señalar que Fernández, Montes, & Vazquez (2010) afirman que este capital llega a la empresa de manera individual y se refleja en los contratos de los empleados . En este sector, aquellos que invierten en capital humano de manera efectiva para aumentar sus reservas de capital educativo aumentan su posibilidades de rendimientos futuros (Araújo Freitas, 2015).

Pizarro Moreno, Real, & de la Rosa (2011) encontraron que el capital humano es crucial para la capacidad innovadora de una organización. También señalan que centrarse solo en el valor corre el riesgo de hacer que el capital humano sea transferible a otras empresas y, por lo tanto, más fácil de imitar. Por lo tanto, Kido Cruz

& Kido Cruz (2015) argumentan que invertir más en capital humano aumenta la productividad de los trabajadores, los salarios y el crecimiento económico. Finalmente, Marchante & Ortega (2010) encontraron que el capital humano de los trabajadores aumenta la productividad, particularmente la experiencia laboral de la plantilla.

2.2.2.2 Capital estructural.

Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) el capital intelectual de la organización es más evidente en sus sistemas, procedimientos y bases de datos. Euroforum (citado por Benito Hernández & Esteban Sánchez, 2012) define el capital estructural como la capacidad de la empresa para analizar, sistematizar e interiorizar el conocimiento, que puede estar integrado inicialmente en sus empleados.

Según Edvinsson & Malone (2004), el capital estructural afecta los activos intangibles de la empresa, facilitando el flujo de conocimiento y mejorando la eficiencia de la organización al formar adecuadamente sus diversas tareas. Además, cuanto más grande, más antigua y más rentable sea la empresa, más información sobre su estructura el capital organizacional debe ser revelado (Herrera Rodríguez & Macagnan, 2015). Finalmente, como afirman Navas López & Ortiz de Urbina Ciado (2002), el capital estructural de la empresa está formado por su capital organizativo y tecnológico.

- a. Capital organizativo:** incluye todos los aspectos relacionados con la teoría clásica de la organización empresarial, incluyendo el diseño estructural, los mecanismos de coordinación, el comportamiento del grupo, las rutinas organizacionales, la cultura corporativa, la planificación y los sistemas de control.
- b. Capital tecnológico:** incluye patentes, propiedad industrial, know-how, secretos

industriales y experiencia técnica.

2.2.2.3 Capital relacional.

El capital relacional para Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) consistente en relaciones a largo plazo con clientes, proveedores y otros agentes externos, puede incluir reputación, marca, lealtad del cliente y relaciones con proveedores.

La relación con clientes, proveedores y socios afecta los activos intangibles de la empresa. En estas relaciones interorganizacionales, el conocimiento se potencia por la coordinación y combinación del conocimiento propio de cada agente. Adicionalmente, indican que el capital relacional representa el valor de una empresa en su entorno, y que en la mayoría de los casos es de gran utilidad para la empresa porque proporciona una valoración del mercado externo basada en el conocimiento actual, y proporciona información sobre las tendencias o intereses de los agentes, que son cruciales para identificar oportunidades tecnológicas (Martín et al., 2009).

Navas López & Ortiz (2002) dicen que para clasificar los diferentes tipos de relaciones es interesante distinguir entre agentes externos, agentes internos y un tercer tipo, denominado capital de mercado, que abarca las relaciones externas de la empresa desde una perspectiva amplia. En comparación con Navas López & Ortiz de Urbina Ciado (2002) y Martín de Castro, Alama Salazar, López Sáez, et al., (2009), se afirma que el capital relacional tiene tres dimensiones: alianzas y reputación, relaciones con clientes y relaciones con proveedores.

Finalmente Kogut & Zander (1996) infiere que el capital relacional es muy transcendental para tomar decisiones y exportar el conocimiento inexplorado usando

las oportunidades de la tecnología. Es así que, Cegarra Navarro & Martínez León (2003) señalan. “el capital humano y estructural influyen en el capital relacional” (p.16).

2.2.2.4 El CI una fuente de ventaja competitiva e innovación.

Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al., (2009) argumentan que el capital intelectual representa la dotación, dominio o conocimiento de la empresa. El potencial de la organización para crear una ventaja competitiva sostenible debe determinarse mediante el análisis de su capital intelectual.

Si bien es cierto, en un contexto profundo, se dice que para aprovechar al máximo las ventajas del CI (Boujelbene & Affes, 2013) recomiendan que es necesario hacer una mejora en la divulgación del capital intelectual, siendo que estos aportan mayor beneficio a la empresa reduciendo en sus costos de las finanzas. Por su parte, Bueno (2013) señala que las más importantes necesidades en las organizaciones basadas en el capital intelectual son: el capital humano, capital estructural y capital relacional ya que han venido siendo un reto para las empresas de poder gestionarlo de una mejor manera.

Un buen indicador de obtener un buen capital intelectual es cuando existe en la entidad una buena gestión del CI, esta puede proceder en una mejora continua de la productividad, mejorando así su posición competitiva (Bustanza, Molina, & Gutierrez-Gutierrez, 2010). Sin embargo, Sarur Zanatta (2013) considera que el capital intelectual es un activo intangible que crea una ventaja competitiva para la empresa al intervenir en la relación entre la propiedad intelectual y los clientes y proveedores.

Por su parte Santos et al. (2011) argumentan que varios estudios relacionan el capital intelectual con la innovación, y en su análisis más completo de los autores, encuentran que la innovación radical e incremental dependen del tipo de conocimiento necesario y que el capital intelectual afecta tanto la innovación incremental como la incremental .y la innovación radical. Sin embargo, Galende (2006) sugiere que los activos intangibles impulsan la innovación empresarial.

La innovación de la empresa se ve impactada positivamente por su capital humano. Si la innovación se considera parte fundamental de la competencia actual, el capital humano puede convertirse en una ventaja competitiva (Pizarro Moreno et al., 2011).

En base a todo lo mencionado en cuanto a la variable capital intelectual podemos concluir que si consideramos los tres componentes de conocimientos básicos (CH, CE y CR) reconocemos ampliamente que los activos intangibles son una fuente fundamental para obtener ventaja competitiva y es necesario poder dar mayor importancia a estos constructos fundamentales, así como se muestra en la figura 3.

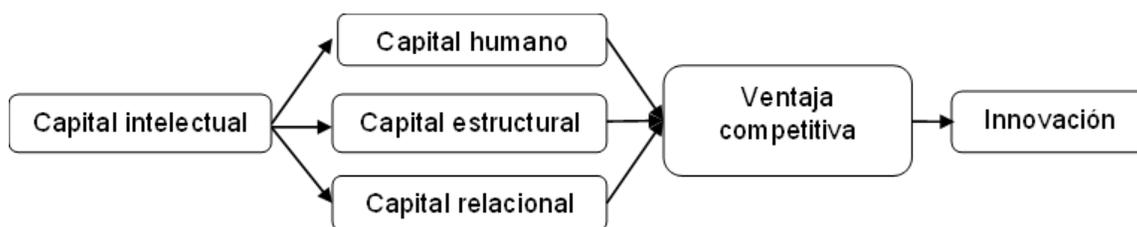


Figura 3. Capital intelectual, ventaja competitiva e innovación

Fuente: elaboración propia

2.2.3 Entidades financieras.

Las empresas de servicios financieros brindan inversión, financiamiento, ahorro, almacenamiento y protección de activos; estas empresas incluyen multibancos,

aseguradoras, empresas de factoraje financiero, casas de cambio, arrendadores, sociedades de inversión, administradoras de fondos para el retiro y bolsas de valores (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014).

Sin embargo, la función principal de los bancos es recaudar dinero público y prestarlo a terceros, quienes pagan intereses por utilizarlo. En ese sentido, y dado que una gran parte del dinero del banco pertenece a terceros a través de depósitos, se requiere una adecuada gestión y supervisión del riesgo necesario. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS supervisa los sistemas para proteger los intereses públicos asegurando la estabilidad, solvencia y transparencia (Asbanc, 2016). La Tabla 3 muestra una lista de instituciones financieras aceptadas en el sistema financiero por tipo económico.

Tabla 3

Listado de entidades financieras que conforman el sistema financiero

| Empresas Bancarias | Empresas Financieras | Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) | Edpymes | Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) | Entidades Financieras Estatales | Cajas Municipales de Crédito y Popular (CMCP) |
|-------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|
| Banco de Comercio | América | Arequipa | Acceso Crediticio | Cajamarca | Agrobanco | Caja Metropolitana de Lima |
| Banco de Crédito del Perú | Crediscotia | Cusco | Alternativa | Chavin | Banco de la Nación | |
| Banco Interamericano de Finanzas (BanBif) | Confianza | Del Santa | BBVA Consumer Finance | Credinka | Cofide | |
| Banco Financiero | Compartamos Financiera | Trujillo | Credivisión | Incasur | Fondo MiVivienda | |
| BBVA Banco Continental | Nueva Visión | Huancayo | Credijet | Los Andes | | |
| Citibank | TFC | Ica | Inversiones La Cruz | Los Libertadores de Ayacucho | | |
| Interbank | Edyficar | Maynas | Mi Casita Marcimex (antes Pro Negocios) | Prymera | | |
| MiBanco | Efectiva | Paita | Raíz | Señor de Luren | | |
| Scotiabank Perú | Proempresa | Piura | Solidaridad | Sipán | | |
| Banco GNB Perú | Mitsui | Sullana | GMG | Del Centro | | |
| Banco Falabella | Uno | Tacna | Servicios Perú | | | |
| Banco Ripley | Qapac S.A. | | | | | |
| Banco Santander Perú S.A. | | | | | | |
| Banco Azteca | | | | | | |
| Deutsche Bank | | | | | | |
| Banco Cencosud | | | | | | |
| ICBC Perú Bank | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

2.2.3.1 Importancia de las entidades financieras en el Perú.

La importancia de las instituciones financieras radica en su rol de intermediarios, recibiendo dinero de los ahorristas y prestándolo a personas y empresas para dinamizar la economía peruana. Además, las cuentas bancarias, las tarjetas de crédito y las órdenes de pago operan el sistema de pago del país.

En muchos países, las instituciones financieras no sólo son la base de la economía sino también su estructura, es decir, el sistema financiero y monetario. Además, los bancos son esenciales para el crecimiento económico de un país. Como tal, la importancia de las instituciones financieras es indiscutible porque agregan ahorros de la gente en un lugar, que representa a los otros bancos. Sin embargo, los ahorros de una nación representan recursos suficientes que se traducirán en beneficios para los ciudadanos que ven trabajo e inversión a partir de los ahorros (López Corona, 2015).

2.2.3.2 Perfil de las entidades financieras.

De acuerdo con la Ley N° 26702 (2011) todas las instituciones financieras deben constituirse como sociedad anónima, salvo aquellas cuya naturaleza lo impida. La Superintendencia deberá otorgar las autorizaciones de organización y funcionamiento antes del inicio de operaciones. Las empresas que pretendan la transformación, conversión, fusión o extinción deberán solicitar autorizaciones organizativas y de funcionamiento del nuevo tipo de actividad.

Adicionalmente, la escritura social y el estatuto deben actualizarse para reflejar la ley vigente (Ley N° 26702, 2011) e inscribirse en el registro público correspondiente. Las

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y las Cajas de Crédito Popular se rigen por su propia legislación y la existente ley. De acuerdo con el artículo 16 de la Ley N° 26702 (2011), las sociedades y filiales deben contar con el siguiente capital social mínimo:

Tabla 4.

Empresas de operaciones múltiples

| Empresas | Cantidad mínima |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Empresa Bancaria | S/. 14 914 000,00 |
| Empresa Financiera | S/. 7 500 000,00 |
| Caja Municipal de Ahorro y Crédito | S/. 678 000,00 |
| Caja Municipal de Crédito Popular | S/. 4 000 000,00 |
| Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa – EDPYME | S/. 678 000,00 |
| Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público | S/. 678 000,00 |
| Caja Rural de Ahorro y Crédito | S/. 678 000,00 |

Fuente: adaptado de la Ley N° 26702 (2011)

Finalmente, Asbanc (2016) señala que la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) exige a cada banco mantener un capital mínimo como porcentaje de los recursos que presta y del nivel de riesgo al que los expone, ya sea de crédito, de mercado operacional.

2.3 Base bíblico – filosófica

Esta investigación también está bajo el soporte bíblico – filosófico; sin embargo, quedan suscritos la relación de los valores organizacionales con los valores y principios que se imparten en la biblia y está a su vez son inculcados en la Universidad Peruana Unión. La biblia inculca valores a las personas y hace que estas los tomen como base primordial para direccionar sus vidas; por otro lado, a comparación de las empresas, les sirve como soporte para la organización. Un ejemplo claro en la biblia, es la vida de

José en Egipto cuando gracias a sus valores y principios inculcados en su familia (pueblo) supo tomar buenas decisiones y pudo direccionar mejor la nación en tiempos buenos y malos como los 7 años de abundancia y los 7 años de escases. En esto radica el modelo de los valores a seguir.

Por otro lado, Dios nos ha dotado con muchos dones y habilidades desde que hemos nacido, tal como lo dice en (Luc 2:52, Nueva Reina-Valera, 90) “Y Jesús crecía en sabiduría, en estatura, y en gracia ante Dios y ante los hombres”. Del mismo modo nosotros contamos con un capital intelectual inmenso y si lo ejercitamos cada día creceremos mucho mejor; sin embargo, las entidades financieras no son ajenas al crecimiento del capital intelectual, ya que estas están conformadas por el talento humano y el aporte intelectual que estos brindan.

Esta investigación está vinculada a la Universidad Peruana Unión. Así, los seres humanos son vistos como unidades racionales, creativas, sociales y espirituales, lo que hace que cada individuo sea único y destaca su origen, naturaleza y destino trascendentes. Desde este punto de vista, el hombre es un ser capaz de una perfección continua y armonía.

2.4 Marco conceptual o términos

En el presente estudio es conveniente poder definir algunos términos abordados en el desarrollo de esta investigación y que permitirá al lector facilitarle en la comprensión de los temas descritos.

a. **Valores organizacionales.** Para Velásquez de Naime (2007) los valores dan sentido de dirección a los empleados y marcan pautas de compromiso diario.

b. **Capital intelectual.** Según Monagas (2012) lo define como la aplicación del conocimiento del capital humano a la gestión de la empresa.

c. **Capital humano.** Para Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) lo definen como el conocimiento de la comunidad contratada por el individuo y la organización.

d. **Capital estructural:** Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) se refieren a sistemas, procedimientos y bases de datos como la IC más explícita de una organización.

e. **Capital relacional:** Arango Serna, Pérez Ortega, & Gil Gómez (2008) analizan la relación de la empresa con agentes externos, incluidos clientes, competidores y proveedores. Este componente será cercano al capital humano si las relaciones se basan en las personas, pero más cercano al capital estructural si son estructurado.

f. **Entidades financieras:** Grupo de empresas enfocadas al giro de negocio especializado. Empresas que facilitaran el acceso para la obtención de los datos.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de estudio

Esta investigación se basa en un estudio no experimental transeccional o transversal correlacional, que asocia conceptos o variables, permite hacer predicciones y cuantifica relaciones entre ellos (Hernández Sampieri et al., 2014). Sin embargo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las instituciones financieras de Tarapoto, San Martín 2016.

3.2 Diseño de investigación

La investigación tiene como objetivo correlacionar las variables para determinar su relación y no se basa en manipular dichas variables (Hernández Sampieri et al., 2014), lo que lo convierte en un estudio de diseño no experimental. En la Figura 4 se muestra el diseño de investigación que hará más viable este estudio:

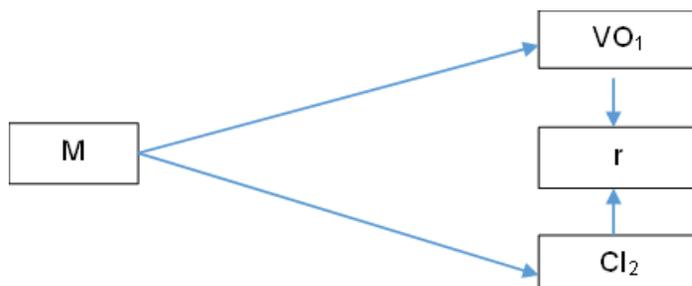


Figura 4. Diseño de la investigación

Donde:

M = Muestra

VO₁ = Observación de la variable valores organizacionales

CI₂ = Observación de la variable capital intelectual

r = Correlación entre VO₁ y CI₂

3.3 Hipótesis

3.3.1 Identificación de variable.

3.3.1.1 Variable 1.

Valores organizacionales: son elementos claves por lo que se rige cada colaborador o persona que llegue a tener un vínculo con la empresa, permitiéndole lograr alcanzar sus metas y objetivos.

Tabla 5

Indicadores de valores organizacionales

| | | | |
|-------------|---------|-------------|----------------------------------|
| Realización | Dominio | Tradicición | Autonomía |
| Conformidad | Solaz | Prestigio | Preocupación por la colectividad |

Fuente: elaboración propia.

3.3.1.2 Variable 2.

Capital intelectual: este capital es intangible y está conformado por el capital humano, capital estructural y capital relacional.

Tabla 6

Indicadores de capital intelectual

| Capital humano | Capital estructural | Capital relacional |
|----------------|------------------------------------|----------------------|
| Educación | Sistemas administrativos | Clientes |
| Habilidades | Patentes | Proveedores |
| Experiencia | Base de datos estratégicos | Aliados estratégicos |
| Motivaciones | Propiedad intelectual e industrial | Competidores |
| Capacidades | Tecnología | |
| | Proceso organizativo | |
| | Estructura organizativa | |

Fuente: elaboración propia.

3.3.2 Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

3.3.2.1 Hipótesis específicas.

- a. Existe una relación significativa entre los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.
- b. Existe una relación significativa entre los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.
- c. Existe una relación significativa entre los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

3.3.3 Operacionalización de variables.

Tabla 7

Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Categoría | Rangos/Nivel de medición | Fuente de información | Instrumento | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Variable 1 Valores organizacionales | Dimensión 1 Valores organizacionales | Indicador 1 Realización | Para la entidad financiera, planear metas es esencial. | 1 = Totalmente en desacuerdo | 1-3 totalmente en desacuerdo | Funcionarios de las entidades financieras que tengan cargos altos-medios | El instrumento valores organizacionales es tomado de un estudio realizado en Brasil por (Oliveira & Tamayo, 2004) El instrumento capital intelectual fue tomado de un estudio realizado en España por Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al., (2009) Ambos cuestionarios fueron adaptados a la realidad peruana de las instituciones financieras por el autor de este estudio. Asimismo, los dos cuestionarios tienen la calificación de la escala de Likert | |
| | | | Valorización del conocimiento de los colaboradores. | | 4-6 en desacuerdo | | | |
| | | | Valorización de los colaboradores que muestran habilidades. | | 7-9 indiferente no sabe | | | |
| | | Indicador 2 Conformidad | La entidad financiera cree que la cortesía es importante. | | 10-12 de acuerdo | | | |
| | | | Da importancia a los modelos de comportamiento definidos. | | 13-15 totalmente de acuerdo | | | |
| | | | La entidad financiera cree que las reglas son importantes. | | 1-3 totalmente en desacuerdo | | | |
| | | Indicador 3 Dominio | Es importante para la entidad financiera tener logro en los negocios. | | 4-6 en desacuerdo | | | |
| | | | La entidad financiera busca ser competitiva. | | 7-9 indiferente no sabe | | | |
| | | | La entidad financiera busca dominio de mercado. | | 10-12 de acuerdo | | | |
| | | Indicador 4 Solaz | Brinda oportunidades a diversos colaboradores. | | 13-15 totalmente de acuerdo | | | |
| | | | Es importante para la entidad financiera ayudar a sus colaboradores. | | 2 = En desacuerdo | | | 1-5 totalmente en desacuerdo |
| | | | La entidad financiera oferta premiaciones a los colaboradores. | | | | | 6-10 en desacuerdo |
| Es importante para la entidad financiera que ayuden sus colaboradores. | 11-15 indiferente no sabe | | | | | | | |
| Realización de actividades que da a conocer a los colaboradores. | 16-20 de acuerdo | | | | | | | |
| | 21-25 totalmente de acuerdo | | | | | | | |

| | | | |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador 5 Tradición | La entidad financiera busca mantener <u>prácticas consagradas.</u> | 3 = Indiferent e no sabe | 1-4 totalmente en desacuerdo 5-8 en desacuerdo 9-12 indiferente no sabe 13-16 de acuerdo 17-20 totalmente de acuerdo |
| | La entidad financiera preserva las costumbres antiguas y la tradición. | | |
| | La tradición es una marca de la entidad financiera. | | |
| | La actuación de los colaboradores debe respetar las costumbres. | | |
| Indicador 6 Prestigio | La entidad financiera tiene prestigio en la sociedad. | | 1-3 totalmente en desacuerdo 4-6 en desacuerdo 7-9 indiferente no sabe 10-12 de acuerdo 13-15 totalmente de acuerdo |
| | La entidad financiera tiene influencia en la sociedad. | | |
| | La entidad financiera es de influencia para otras entidades. | | |
| Indicador 7 Autonomía | La empresa incentiva al colaborador a ser creativo. | 4 = De acuerdo | 1-6 totalmente en desacuerdo 7-12 en desacuerdo 13-18 indiferente no sabe 19-24 de acuerdo 25-30 totalmente de acuerdo |
| | Valorización de colaboradores que buscan realización en el trabajo. | | |
| | Para la entidad financiera es importante ser creativa. | | |
| | Incentiva al éxito profesional de los colaboradores. | | |
| | La entidad financiera ayuda al colaborador a enfrentar desafíos. | | |
| | La entidad financiera valora a los colaboradores curiosos. | | |
| Indicador 8 Preocupación por la colectividad | La entidad financiera considera la lealtad importante. | 5 = Totalmen te de acuerdo | 1-10 totalmente en desacuerdo 11-20 en desacuerdo 21-30 indiferente no sabe 31-40 de acuerdo 41-50 totalmente de acuerdo |
| | Fidelidad a sus colaboradores y clientes. | | |
| | La entidad financiera busca perfeccionarse constantemente. | | |
| | Incentivo en la sinceridad de las personas. | | |
| | Las personas deben ser tratadas de forma justa. | | |
| | La entidad financiera valora la educación de los colaboradores. | | |
| | La entidad financiera cree en el valor de la honestidad. | | |
| | Para la entidad financiera las personas deben ser honestas siempre. | | |
| Todas las personas deben ser tratadas igualmente. | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 2 Capital intelectual | Dimensión 1 Capital humano | Indicador 1 Educación | La entidad financiera realiza proyección social y comunitaria. | 1 = Totalmente en desacuerdo | 1-13 totalmente en desacuerdo 14-26 en desacuerdo 27-39 indiferente no sabe 40-52 de acuerdo 53-65 totalmente de acuerdo |
| | | | Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero. | | |
| | | Indicador 2 Habilidades | Nuestros empleados tienen la titulación necesaria para realizar su trabajo con eficacia. | | |
| | | | Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo. | | |
| | | | Nuestros empleados son creativos y brillantes. | | |
| | Indicador 3 Experiencia | Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento. | | | |
| | | Los problemas resultan fáciles de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones. | | | |
| | | Indicador 4 Motivaciones | El tiempo de permanencia de nuestros empleados en la empresa está por encima de la media del sector. | | |
| | | | El índice de rotación de los empleados en nuestra entidad financiera está por debajo del de los competidores. | | |
| | | Indicador 5 Capacidades | Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito. | | |
| Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan. | | | | | |
| Dimensión 2 Capital estructural | Indicador 1 Sistemas administrativos | Un porcentaje importante de la planilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización. | 2 = En desacuerdo | 1-21 totalmente en desacuerdo 22-42 en desacuerdo 23-63 indiferente no sabe 64-84 de acuerdo 85-105 totalmente de acuerdo | |
| | | Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna. | | | |
| | Indicador 2 Patentes | Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción. | | | |
| | | Nuestra entidad financiera posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas. | | | |
| | | En nuestra entidad financiera utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo. | | | |
| | | Nuestra organización usa patentes y licencias como una manera de conservar conocimiento. | | | |

| | | |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Indicador 3 Base de datos estratégicos | Nuestra organización guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e internet. | 3 = Indiferent e no sabe |
| | El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que el del competidor más cercano. | |
| | Nuestra entidad financiera otorga incentivos a los empleados innovadores. | |
| Indicador 4 Propiedad intelectual e industrial | El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano. | |
| | Respecto a nuestro competidor más cercano, el gasto anual en Innovación y Desarrollo es superior. | |
| | Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en Innovación y Desarrollo es superior. | |
| Indicador 5 Tecnología | Nuestra organización posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes compensación. | |
| Indicador 6 Proceso organizativo | Nuestra entidad financiera tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias. | 4 = De acuerdo |
| | Nuestra entidad financiera tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes. | |
| | Nuestra entidad financiera ha desarrollado programas de calidad en los últimos 3 años. | |
| | Nuestros empleados comparten los valores, creencias, y símbolos de la organización. | |
| Indicador 7 Estructura organizativa | Los objetivos de nuestra organización son claros y acordes para todos sus miembros. | |
| | Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la entidad financiera. | |
| | Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia. | |
| | Hay comunicación fluida entre directivos y empleados. | |
| | Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común. | |

| | | | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas. | |
| | | Hay confianza entre directivos y empleados. | |
| | | Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos y fluidos. | |
| | Indicador 1 Clientes | Por lo general las relaciones de nuestra entidad financiera con los clientes son a largo plazo. | |
| | | Nuestra entidad financiera posee una cartera amplia de clientes frecuentes. | |
| | | En nuestra entidad financiera el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo. | |
| Dimensión 3 Capital relacional | Indicador 2 Proveedores | Por lo general las relaciones de nuestra entidad financiera con los proveedores son a largo plazo. | 5 = Totalmente de acuerdo 1-10 totalmente en desacuerdo 11-20 en desacuerdo 21-30 indiferente no sabe 31-40 de acuerdo 41-50 totalmente de acuerdo |
| | | Nuestros empleados contactan con proveedores para solucionar problemas en común. | |
| | Indicador 3 Aliados estratégicos | Nuestra entidad financiera tiene habilidad para establecer alianzas estratégicas. | |
| | | En nuestra entidad financiera las alianzas estratégicas establecidas gozan de solidez. | |
| | Indicador 4 Competidores | La calidad de los servicios de nuestra entidad financiera es ampliamente reconocida en el mercado. | |
| | | Nuestra entidad financiera tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación. | |

Fuente: elaboración propia

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población.

En este estudio se eligió una población de 15 entidades financieras, las mismas que vendrán a ser estudiadas en este estudio; estas entidades son las más representativas y están ubicadas en lugares estratégicos en la ciudad de Tarapoto, región San Martín; Sin embargo, para nuestra definición del tamaño de la muestra general se empleó el muestreo no probabilístico de carácter discrecional. Es de carácter discrecional porque se ha tenido en conveniencia poder estudiar a 15 empresas financieras, de las cuales tenemos mayor accesibilidad a su información. De 15 empresas tomadas, serán participes los funcionarios de niveles alto-medio. Sin embargo, la muestra debe ser estadísticamente representativa de las 15 instituciones financieras elegidas para este estudio. Así, los miembros de la muestra de referencia son más educados y tienen más responsabilidad que otros colaboradores. Así, la población de estudio es especialmente responsable de diseñar, implementar, y monitorear las políticas de cada institución financiera.

3.4.2 Muestra.

Para la obtención de la muestra se tuvo que manejar con criterio y responsabilidad, ya que se aplicó los cuestionarios a todos los funcionarios de las respectivas entidades financieras en estudio y las encuestas que fueron recuperadas, esas se tomaban como muestra de todos los funcionarios encuestados; tal como lo describe la tabla 8.

A continuación, se detallan cada entidad financiera con el total de colaboradores encontrados con cargos alto-medio (funcionarios) arrojándonos así una población de

207 funcionarios; lo cuales se obtuvo una muestra de 177 colaboradores a encuestar; los funcionarios encuestados estuvieron estadísticamente representados por el total de colaboradores de cada entidad financiera, excepto el banco de la Nación que solo se aplicó el instrumento a un solo funcionario.

Tabla 8

Muestreo de las entidades financieras en estudio

| N° | Entidad financiera | Muestra por Financiera recuperada la encuesta | Población por financiera encuestada |
|------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Banco de Crédito del Perú | 13 | 16 |
| 2 | Scotiabank | 13 | 13 |
| 3 | Financiera Crediscotia | 17 | 20 |
| 4 | Caja Maynas | 13 | 18 |
| 5 | Mibanco | 15 | 20 |
| 6 | Caja Trujillo | 13 | 16 |
| 7 | Cooperativa San Martin de Porres | 15 | 18 |
| 8 | Financiera Confianza | 12 | 13 |
| 9 | Banco de la Nación | 1 | 1 |
| 10 | Interbank | 15 | 15 |
| 11 | BBVA Banco Continental | 9 | 10 |
| 12 | Caja Metropolitana | 3 | 3 |
| 13 | Caja Paita | 15 | 16 |
| 14 | Caja Piura | 10 | 15 |
| 15 | Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva | 13 | 13 |
| Total de muestra | | 177 | 207 |

Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo, se realizó el cálculo de la muestra para una población finita, se confirma el total de la muestra:

Fórmula para una población finita, se aplica de la siguiente manera:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n =? Tamaño de la muestra.

Z = **1.96** Desviación normal.

p = **0.5** Proporción de la población que posee la característica que se desea saber

q = **1 - p**

E = **0.028** Margen de error que se está dispuesto a aceptar.

N = **207** Tamaño de la población.

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{207 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.028^2 * 207 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{198.802}{1.122}$$

$$n = 177$$

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto al instrumento de recolección de datos, está compuesto principalmente por la recolección de datos generales de la entidad financiera, seguido se aplicará un instrumento elaborado a partir de dos modelos:

El primero se refiere al Inventario de Perfiles de Valores Organizacionales (IPVO) (Oliveira & Tamayo, 2004), compuesto por 48 cuestiones y adaptado en 37 ítems, distribuidos en ocho tipos de valores organizacionales: realización, conformidad, dominio, solaz, tradición, prestigio, autonomía y preocupación por la colectividad.

En cambio el segundo modelo se refiere al capital intelectual, fue creado y validado por Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al., (2009) basándose en la revisión de la literatura, diseñaron un instrumento estructurado por tres tipos de capital intelectual: primero, el capital humano según la revisión de diversos autores refleja el

conocimiento, habilidades, actitudes, formación, experiencia, creatividad y motivación que poseen los diferentes colaboradores de las empresas; este capital está conformado por 13 preguntas.

Asimismo, el capital estructural es la plataforma o soporte que permite la ejecución del trabajo en las empresas, esta involucra las competencias en tecnología de información, licencias, manuales, base de datos para almacenar conocimiento, estructuras, sistemas, procesos esfuerzo, innovación, cultura, etc.

Finalmente, el capital relacional, es un componente que comprende las relaciones de las empresas con distintos agentes vinculados al negocio y otros agentes de la sociedad; tras la revisión bibliográfica se encontraron ciertas dimensiones como los clientes, proveedores, accionistas, instituciones, organismos reguladores, competidores y aliados. Este último modelo capital intelectual, se derivan en 44 ítems pertenecientes a los tres tipos de capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional).

Ambos modelos se califican a través de una escala de Likert del 1 al 5; siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente no sabe, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; con el propósito de medir actitudes en cuanto a la práctica y la utilización de los constructos en estudio dentro de las entidades financieras ubicadas en la ciudad de Tarapoto.

Sin embargo, siguiendo el protocolo de investigación, primero se realizó una búsqueda y análisis de información en las principales revistas y bases de datos como Scopus, Sciencedirect, Scielo, Dialnet, etc., luego se conformó el proyecto de

investigación con el fin de brindar buena información, y finalmente se eligieron los instrumentos y la muestra de estudio.

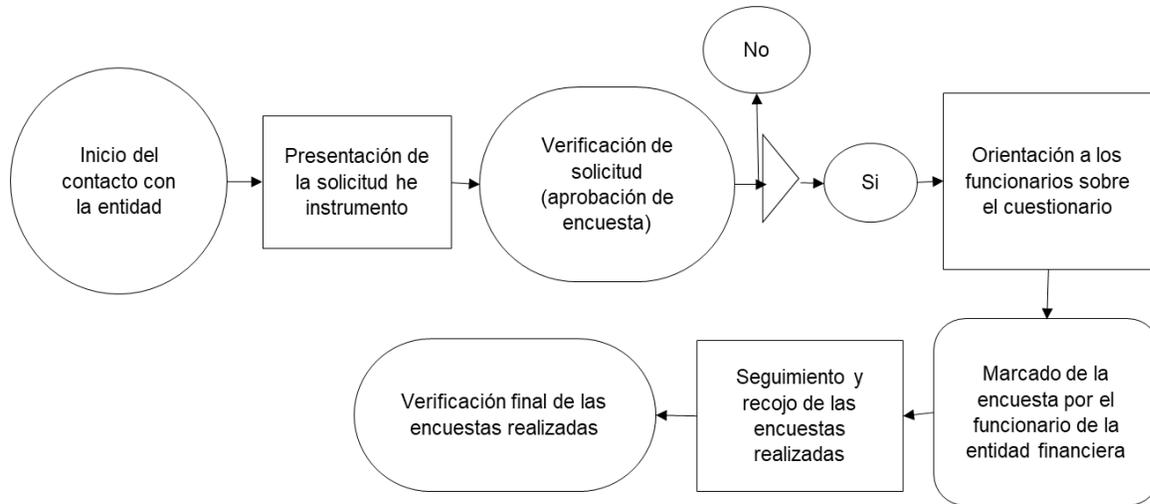


Figura 5. Flujoograma del proceso de recolección de datos.

Fuente: Elaboración propia.

Se administraron encuestas y se recolectaron datos, los cuestionarios fueron revisados, codificados e ingresados en SPSS versión 20 para generar datos de correlación estadística para las variables del estudio; esto permitió el análisis e interpretación de datos que mejoró la descripción del estudio de cada variable.

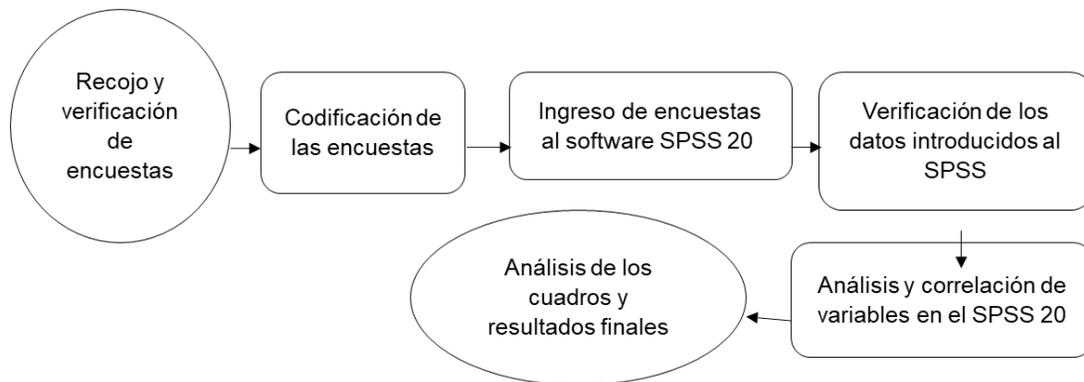


Figura 6. Flujoograma del procedimiento de análisis de datos

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Resultados y discusiones

Este estudio se planteó responder a la pregunta ¿Cuál es la relación entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las instituciones financieras de 2016 en Tarapoto, Región de San Martín? Los resultados obtenidos en el logro de cada meta propuesta se muestran a continuación, junto con la discusión de los resultados.

4.1 Resultados de la fiabilidad del instrumento de la investigación

La Tabla 9 muestra las estimaciones de confiabilidad obtenidas mediante coeficientes de consistencia de una muestra de 177 empleados y administradores de 15 instituciones financieras del distrito de Tarapoto. Sin embargo, el instrumento de valores organizacionales tiene un coeficiente de confiabilidad extremadamente alto de 0.947% con un total de 37 elementos, lo que lo convierte en un indicador muy fiable que está muy por encima de los valores de corte de 0,70. El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para el instrumento de capital intelectual fue de 0,95 con 44 ítems, lo que indica alta confiabilidad y consistencia interna.

Tabla 9

Estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento VO y CI

| Variabes | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|--------------------------|------------------|----------------|
| Valores organizacionales | ,947 | 37 |
| Capital intelectual | ,955 | 44 |

Fuente: elaboración propia.

Tabla 10

Validación por juicio de expertos

| Nombre del experto | Grado académico | Año de experiencia | Rol actual | Título profesional | Institución laboral |
|-------------------------------|-----------------|--------------------|--------------|--------------------|------------------------------------------|
| Josué Edison Turpo Chaparro | Doctor | 21 años | Metodólogo | Teología | Universidad Peruana Unión, sede Tarapoto |
| Jesús Fernando Bejarano Auqui | Magister | 40 años | Especialista | Economía | Universidad Peruana Unión, sede Lima |
| David Troya Palomino | Licenciado | 10 años | Especialista | Administrador | Universidad Peruana Unión, sede Tarapoto |

Fuente: elaboración propia

4.2 Descripción de los resultados

4.2.1 Descripción de los estadísticos descriptivos y análisis de frecuencias de los valores organizacionales y capital intelectual.

Esta sección contiene los hallazgos de la investigación que pueden usarse para probar las hipótesis presentadas. Sin embargo, Hernández Sampieri et al. (2014) implican que en un estudio de correlación primero se miden las variables y luego se cuantifican, analizan y establecen las relaciones entre ella para que haya algún grado de explicación de cómo se comportan las variables; en consecuencia, las estadísticas descriptivas tuvieron que ser recodificadas para ser obtenidas.

Según la tabla 11, de las 15 entidades financieras seleccionadas para este estudio como parte de la muestra, tienen el siguiente concepto sobre los valores organizacionales en cuanto a la realización, indicando que el 72,3% del total de los encuestados están totalmente de acuerdo y un 26,6% indicaron que están de acuerdo con la realización; es decir, que un 98,9% de los encuestados aseguran que para la entidad financiera, planear metas es esencial, valorizando el conocimiento de los colaboradores que muestran habilidades en cierta actividad.

Tabla 11

Valores organizacionales en cuanto a la realización

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 1 | ,6 |
| Indiferente no sabe | 1 | ,6 |
| De acuerdo | 47 | 26,6 |
| Totalmente de acuerdo | 128 | 72,3 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 12 indica el 67,8% afirmaron que están totalmente de acuerdo y un 30,5% señalaron que están de acuerdo con el valor de la conformidad; esto nos quiere decir que, las entidades financieras por medio de sus funcionarios creen que la cortesía es importante, a su vez les brindan importancia a los modelos de comportamiento definidos, indicando que para la entidad financiera las reglas son importantes.

Tabla 12

Valores organizacionales en cuanto a la dimensión conformidad de los funcionarios

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 1 | ,6 |
| Indiferente no sabe | 2 | 1,1 |
| De acuerdo | 54 | 30,5 |
| Totalmente de acuerdo | 120 | 67,8 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 13 indica, que de los 177 funcionarios encuestados manifestaron sobre los valores organizacionales en cuanto al dominio, indicaron que el 82,5% están totalmente de acuerdo con este valor y 16,5% están de acuerdo; es decir, que el valor

dominio predomina más que los otros valores ya expuestos, indicando que las entidades financieras puestas en estudio le dan mucha importancia de tener logros en los negocios, buscando ser más competitivas, a su vez buscan tener dominio de mercado; respondiendo con mayor frecuencia los funcionarios encuestados.

Tabla 13

Valores organizacionales en cuanto al dominio

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente no sabe | 2 | 1,1 |
| De acuerdo | 29 | 16,4 |
| Totalmente de acuerdo | 146 | 82,5 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

La tabla 14 muestra que de los 177 funcionarios encuestados de las 15 entidades financieras, manifestaron sobre los valores organizacionales en cuanto al solaz; los resultados nos indican que este valor está distribuido en todos los funcionarios de mandos altos-medios de las entidades en estudio, reflejándose así una frecuencia de 84 funcionarios encuestados están totalmente de acuerdo, una frecuencia de 77 indicaron que están de acuerdo con este valor, 11 funcionarios se mostraron indiferentes frente al valor solaz y una frecuencia de 5 funcionarios encuestados están en desacuerdo; en tan sentido podemos afirmar que el valor solaz no es muy predominante, lo cual no le están dando mucho énfasis las entidades financieras. Sin embargo, en un 47,5% y el 43,5% reconocieron que la entidad financiera brinda oportunidad a diversos colaboradores, le es importante para la entidad brindar ayudara sus colaboradores y que estos a su vez ayuden, y finalmente registraron que la financiera oferta premiaciones a los colaboradores que se destacan mejor.

Tabla 14

Valores organizacionales en cuanto al solaz

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 5 | 2,8 |
| Indiferente no sabe | 11 | 6,2 |
| De acuerdo | 77 | 43,5 |
| Totalmente de acuerdo | 84 | 47,5 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 15 se percibe que los valores organizacionales en cuanto a la tradición nos indica que un porcentaje elevado del 61% califican que están de acuerdo, seguido por un porcentaje distante del 20% los cuales indicaron que están totalmente de acuerdo respecto este valor; asimismo, el 15,3% de los encuestados se mostraron indiferentes y solo el 2,8% estuvo en desacuerdo de la práctica del valor tradición; esto quiere decir, que el mayor porcentaje de funcionarios encuestados son conscientes de que la entidad financiera trata de mantener practicas consagradas, preservar las costumbres antiguas y la tradición, haciendo que los colaboradores de alguna forma deben respetar las costumbres que cada entidad ha establecido durante su existencia.

Tabla 15

Valores organizacionales en cuanto a la tradición

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 5 | 2,8 |
| Indiferente no sabe | 27 | 15,3 |
| De acuerdo | 108 | 61,0 |
| Totalmente de acuerdo | 37 | 20,9 |

| | | |
|-------|-----|-------|
| Total | 177 | 100,0 |
|-------|-----|-------|

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 16 se observa que los valores organizacionales en cuanto al prestigio el 57,6% de los funcionarios encuestados con mandos altos-medios están totalmente de acuerdo respecto a este valor, sin embargo, el 39% del 100% de las personas encuestadas indicaron que están de acuerdo, y un porcentaje minoritario del 3,4% se mostró indiferente, no sabe al momento de responder este ítems; en otras palabras podemos precisar que los funcionarios afirmaron que la entidad financiera tienen prestigio y es de influencia para otras entidades y la sociedad.

Tabla 16

Valores organizacionales en cuanto al prestigio

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente no sabe | 6 | 3,4 |
| De acuerdo | 69 | 39,0 |
| Totalmente de acuerdo | 102 | 57,6 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 17 se muestran los resultados de los 177 funcionarios encuestados, respondieron que el 43,5% preciso estar totalmente de acuerdo, asimismo, el 46,3% indico estar de acuerdo y un 9% se mostró indiferente frente a la autonomía; es decir, los funcionarios de las entidades financieras precisaron en su mayoría que la entidad incentiva al colaborador a ser creativo, asimismo valora al colaborador que busca su realización en el trabajo, le da importancia al que busca ser creativo, además incentiva al éxito profesional ayudándolo a enfrentar sus desafíos y valorando al colaborador curioso dentro de la entidad financiera.

Tabla 17

Valores organizacionales en cuanto a la autonomía

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | ,6 |
| En desacuerdo | 1 | ,6 |
| Indiferente no sabe | 16 | 9,0 |
| De acuerdo | 82 | 46,3 |
| Totalmente de acuerdo | 77 | 43,5 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

Si bien es cierto, podemos apreciar en la tabla 18, donde nos muestra que de 177 funcionarios encuestados equivalente al 100% indicaron 128 funcionarios, es decir el 72,3% de los encuestados aseguraron estar totalmente de acuerdo que la entidad financiera se preocupa por la colectividad, además, un 26,6% de los funcionarios indicaron estar de acuerdo con este valor y solo el 1,1% se mostró indiferente. Bajo esta realidad podemos precisar que las entidades si consideran a la lealtad importante, como también busca fidelidad en sus colaboradores y clientes, además incentiva a las personas que se muestren sinceras y que cada funcionario debe ser tratada de forma justa, valorando su educación, y que estas a su vez creen en el valor de su honestidad, y finalmente realizando proyecciones sociales en preocupación por la sociedad.

Tabla 18

Valores organizacionales en cuanto a la preocupación por la colectividad

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente no sabe | 2 | 1,1 |
| De acuerdo | 47 | 26,6 |
| Totalmente de acuerdo | 128 | 72,3 |

| | | |
|-------|-----|-------|
| Total | 177 | 100,0 |
|-------|-----|-------|

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, en la tabla 19, que se muestra abajo, nos indica que de las 15 entidades financieras encuestadas con una muestra de 177 funcionarios encuestados manifestaron sobre el concepto de capital intelectual en función al capital humano, que del 100% de los encuestados, el mayor porcentaje es el 59,9% afirmaron que están de acuerdo y un 36,7% señalaron que están totalmente de acuerdo con el capital humano y solo un 3,4% se mostró indiferente frente a su respuesta. Es decir, que la mayoría de los funcionarios que trabajan en estas instituciones tienen las siguientes características: provienen de los mejores centros de enseñanza, tienen la titulación necesaria para realizar su trabajo con eficiencia, se destacan por sus habilidades desempeñándose con éxito en su trabajo, además los colaboradores son brillantes y creativos ya que desarrollan nuevas ideas y conocimiento permitiéndoles resolver los problemas con mayor facilidad. Así mismo, la rotación de los colaboradores está por encima de la media de sector y que los funcionarios tienen suficiente experiencia para desempeñar su trabajo con éxito convirtiéndolos en expertos en las funciones que desempeñan, finalmente según los resultados nos muestran que los colaboradores en su mayoría tienen acceso a incentivos y que un gran porcentaje hacen de puesto porque la entidad promueve la promoción interna, llegando a sentir sus colaboradores un elevado grado de satisfacción.

Tabla 19

Capital intelectual y su dimensión capital humano

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Indiferente no sabe | 6 | 3,4 |

| | | |
|-----------------------|-----|-------|
| De acuerdo | 106 | 59,9 |
| Totalmente de acuerdo | 65 | 36,7 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, en la tabla 20 concerniente al capital intelectual en función a su dimensión capital estructural, se puede apreciar que del 100% del total de los encuestados el 47,5% con una frecuencia de 84 funcionarios encuestados indicaron estar de acuerdo ante este concepto, además, el 46,9% con una frecuencia de 83, estuvieron totalmente de acuerdo con la calificación y buena utilización del capital estructural; sin embargo, solo el 5,6% se mostraron indiferentes; esto quiere decir, que las entidades financieras poseen buena utilización del capital estructural, en otras palabras poseen un alto grado de competencias informáticas, siendo que utilizan de modo rutinario sistemas informáticos para realizar sus trabajos; además, la información que tienen lo procesan de manera adecuada guardándolas en bases de datos, internet o manuales; asimismo desarrollan proyectos de innovación incentivando a los empleados hacer más innovadores, además, los procesos organizativos están muy bien definidos, se mantiene una estructura organizativa bien clara donde la información entre directivos y colaboradores es fluida, tratando que los problemas que surgieran se resolvieran con un mismo esfuerzo, para que las condiciones de trabajo sean buenas.

Tabla 20

Capital intelectual y su dimensión capital estructural

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Indiferente no sabe | 10 | 5,6 |
| De acuerdo | 84 | 47,5 |

| | | |
|-----------------------|-----|-------|
| Totalmente de acuerdo | 83 | 46,9 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

Finalmente en la tabla 21 podemos apreciar que el 52,5% del 100% de los encuestados afirman estar de acuerdo, seguido de un 44,1% señalaron estar totalmente de acuerdo respecto al capital relacional, y solo en un 3,4% se vio indiferente frente al capital relacional; es decir, para la entidad financiera los contactos laborales que realiza son bastante cercanos y fluidos con los clientes y por lo general la relación con los clientes son a largo plazo, por otro lado, se puede afirmar que la entidad posee una amplia cartera de clientes frecuentes y que por el buen servicio que se brinda se obtiene un bajo índice de quejas. Frente a estos resultados, se demuestra que los proveedores juegan un papel muy importante en el capital relacional, lo cual la entidad tiende a establecer alianzas estratégicas y que estas gozan de fluidez, permitiéndole a la entidad ser reconocida en el mercado, acreditándole una buena reputación frente a la de su competencia.

Tabla 21

Capital intelectual y su dimensión capital relacional

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente no sabe | 6 | 3,4 |
| De acuerdo | 93 | 52,5 |
| Totalmente de acuerdo | 78 | 44,1 |
| Total | 177 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Resultados y análisis de las pruebas de normalidad de VO y CI.

Hemos explorado las variables para determinar si las muestras se distribuyen normalmente o no; a la luz de esto, encontramos que solo la muestra de capital intelectual se distribuye normalmente (nivel de significación = 0,064, significancia estadística = 0,065), y la variable valores organizacionales la muestra no tiene una distribución normal (nivel de significación = 0,002, significación estadística = 0,066). Por lo tanto, la correlación será por medio de una prueba no paramétrica.

Tabla 22

Pruebas de normalidad de valores organizacionales y capital intelectual

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Valores Organizacionales | ,089 | 177 | ,002 | ,933 | 177 | ,000 |
| Capital Intelectual | ,065 | 177 | ,064 | ,983 | 177 | ,032 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia.

4.3.2 Resultados y discusiones de las correlaciones no paramétricas.

4.3.2.1 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital humano.

H₀ = No existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

H_a = Existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

En la tabla 23 se observó que las correlaciones de Rho de Spearman para los valores organizacionales y capital humano, es significativa; en tal efecto, los valores

organizacionales se relacionan significativamente con el capital humano ($Rho = 0.655^{**}; p = 0.000$); es decir, cuanto mayor sea la correlación de valores organizacionales mejor será el capital humano. En tal sentido, aceptaremos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, y afirmaremos que, si existe una correlación positiva de los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras en Tarapoto región San Martín 2016, ya que la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Tabla 23

Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital humano

| | Rho | P | N |
|--------------------------|--------|------|-----|
| Valores organizacionales | ,655** | ,000 | 177 |
| Capital humano | ,655** | ,000 | 177 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Aceptamos la hipótesis alternativa H_a , donde podemos decir que los valores organizacionales tienen una estrecha relación con el capital humano, ya que los empleados de las instituciones financieras se ven influenciados de alguna manera por los valores que allí se ponen en práctica. En este sentido, nosotros coincidimos con Hassan (2007), quien argumenta que los valores de una organización son análogos a su cultura. Esto demuestra que los empleados están dedicados a defender los valores de la organización en su trabajo diario.

De manera similar, Tamayo (2007) argumenta que los valores de una organización juegan un papel importante en la satisfacción tanto de las necesidades de los individuos como de las metas de la organización. Estas afirmaciones nos llevan a

concluir que el capital humano se ve profundamente afectado por los valores de una organización, y que la difusión generalizada de los valores tendría un impacto aún mayor (Oliveira & Tamayo, 2004; Velásquez de Naime, 2007). En la misma medida en que Edvinsson & Malone (1998) afirman que el capital humano de una empresa está formado por las habilidades, conocimientos y actitudes de sus empleados, deducimos que las VO sirven para orientar la vida de sus adherentes. De esta forma, los valores organizacionales están permitiendo que los empleados de nivel superior y medio de las 15 organizaciones bajo estudio sean reconocidos por sus aportes al éxito de la empresa y busquen oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución financiera.

4.3.2.2 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital estructural.

H₀ = No existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín 2016.

H_a = Existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín 2016.

Asimismo, en la tabla 24 podemos notar otro hallazgo muy importante, donde los valores organizacionales se están correlacionando positivamente y significativamente con el capital estructural (**Rho = 0.678 **; p = 0.000**); lo que indica que a mayor práctica de los valores organizacionales mejor será valorado el capital estructural de la entidad.

Tabla 24

Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital estructural

| | Rho | P | N |
|--------------------------|--------|------|-----|
| Valores organizacionales | ,678** | ,000 | 177 |
| Capital estructural | ,678** | ,000 | 177 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Con base en los resultados reportados, aceptamos la hipótesis alternativa H_a y podemos decir que los valores organizacionales tienen una estrecha relación con el capital estructural. En este sentido, coincidimos con Arciniega, Woehr, & Poling (2008), quienes afirman que los valores influyen en los procesos y tareas que requieren poca interacción social. De hecho, los valores organizacionales siempre están presentes y se manifiestan en los mecanismos, en concordancia con Rimbau Gilabert & Myrthianos (2014) afirman que los sistemas, los procedimientos y las bases de datos conforman el capital, lo cual este se puede concebir como capital organizacional y tecnológico (Gabel Shemueli, Yamada, & Dolan, 2013; Navas López & Ortiz (2002). Finalmente, esta comparación prueba la hipótesis H_a , demostrando que los valores organizacionales son capital estructural porque están presentes en todos los mecanismos, procesos y estrategias para alcanzar las metas de la organización.

4.3.2.3 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital relacional.

H_0 = No existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

H_a = Existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.

Finalmente, en la tabla 25 nos muestra que existe relación significativa entre valores organizacionales y capital relacional ($Rho = 0.694^{**}$; $p = 0.000$); lo que quiere decir que cuanto mayor énfasis se dé a los valores organizacionales mejor será el capital relacional ya sea con agentes internos o externos.

Tabla 25

Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital relacional

| | Rho | P | N |
|--------------------------|--------|------|-----|
| Valores organizacionales | ,694** | ,000 | 177 |
| Capital relacional | ,694** | ,000 | 177 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, los valores organizacionales influyen en la forma en que los empleados y socios de la institución financiera interactúan entre sí y con los demás. Revilla (2013) afirma que los valores organizacionales reflejan la realidad cultural y exigen vivir en un mundo cambiante, ya que la cultura incluye pensamientos, percepciones, estilos, creencias, e incluso formas de relacionarse. Hernández Palomino et al. (2015) anima a las empresas a encontrar la mejor manera de gestionar su fuerza de trabajo multigeneracional con diferentes valores, creando desafíos de comunicación y trabajo en equipo. Sin embargo, la institución financiera debe valorar el capital relacional, que consiste en buenas relaciones con clientes internos y externos. Martín et al. (2009) enfatizan que el capital relacional afecta los activos intangibles de la empresa cuando esta mantiene y establece relaciones con los agentes de su entorno, tales como

clientes, proveedores y aliados, permitiéndoles producir conocimiento basado en la coordinación y combinación de sus conocimientos. También encontraron que las relaciones de la empresa con su entorno la ayudan a adaptarse a las condiciones cambiantes. En ese sentido, los valores organizacionales ayudan a determinar el comportamiento, la cultura y la forma de relacionarse con clientes, proveedores, organizaciones, y todos aquellos que entren en contacto con la entidad financiera.

4.3.2.4 Resultados y discusión de la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital intelectual.

H_0 = No existe una relación significativa de los valores organizacionales en el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín 2016.

H_a = Existe una relación significativa de los valores organizacionales en el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín 2016.

Sin embargo, en la tabla 26 podemos ver las correlación no paramétricas según los resultados de Rho de Spearman, muestran que los valores organizacionales se relacionan significativamente con la variable capital intelectual ($Rho = 0.758^{**}$; $p = 0.000$); es decir, que cuando mayor importancia se da a los valores organizacionales mayor será el capital intelectual, teniéndose una correlación bilateral significativa al nivel 0.01.

Tabla 26

| | Rho | P | N |
|--------------------------|--------|------|-----|
| Valores organizacionales | ,758** | ,000 | 177 |
| Capital intelectual | ,758** | ,000 | 177 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlación de Rho de Spearman de valores organizacionales y capital intelectual

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 7, se observa la relación de los valores y el capital intelectual al obtenerse una covarianza $S_{xy} > 0$ ya que la mayoría de los puntos están cerca de la línea recta, lo que permite que contribuyan a las sumas positivas y hacer que la covarianza sea positiva. Por lo tanto, que a medida que aumenta la variable valores organizacionales (x), también lo hace la covarianza.

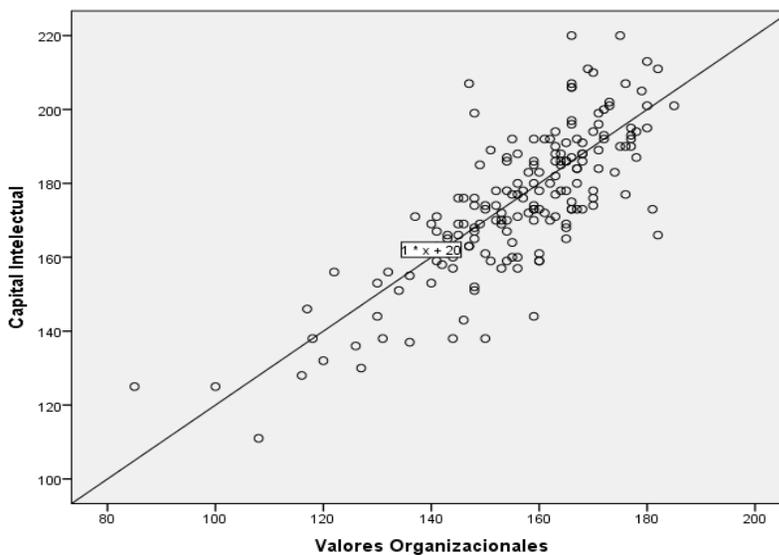


Figura 7. Correlación en gráfico de VO y CI

Fuente: elaboración propia.

En tal sentido, se confirma la hipótesis alterna o H_a , donde los valores organizacionales y el capital intelectual están estrechamente correlacionados. En efecto, los valores organizacionales están influyendo en el capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional). Si bien es cierto, los valores organizacionales son planteados y practicados en la organización de manera individual o grupal; en ese sentido, Velásquez et al., (2012) enfatiza que son el soporte de la

gerencia para promover condiciones y pautas para el éxito de la organización; a su vez, Romero & Izarra (2014) subraya que los valores organizacionales son la plataforma para la entidad y entendimiento de sus integrantes, y los cuales constituyen la raíz de la organización y generan ayuda para las personas que los ponen en práctica; sin embargo, para que estos valores tomen sentido en la organización Ramírez, Sánchez, & Quintero (2005) señalan que deberán ser comunicados, difundidos y promocionados lo suficientemente.

Por otro lado, el capital intelectual que se emplea se ve reflejado en toda la entidad financiera. Este capital viene a ser conformado por el capital humano, capital estructural y capital relacional en la parte intangible; estos involucran patentes, procesos, habilidades de gestión, tecnologías, información sobre los clientes, proveedores, diseños y otros según Stewart (citado por Sánchez Díaz, 2012; Edvinsson & Sullivan (1996). Este conglomerado que lo conforman, y aunque no es reflejado en los estados contables tradicionales generan o generaran valor futuro para la entidad concluye Sánchez Medina et al., (2007).

Como consecuencia, la correlación de las variables de estudio y la recolección de datos son similares. Así, los valores organizacionales son creados como parte de la estructura y proceso de la organización (capital estructural), practicados por los empleados (capital humano), y compartidos con clientes internos y externos (capital relacional) de la entidad financiera. Estos valores estarán presentes en todos los procesos internos y externos, incluido el seguimiento.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Los siguientes hallazgos se derivan de una interpretación y análisis de los datos recolectados para el proyecto de investigación titulado Relación de los Valores Organizacionales en el Capital Intelectual de las Instituciones Financieras de Tarapoto, Región San Martín; los objetivos del estudio son los siguientes.

Con respecto al objetivo general, se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa ($Rho = 0.758^{**}; p < 0,01$) entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las instituciones financieras de Tarapoto. Esto significa que cuanto mejor y más grande sea la institución financiera, mayor será su capital intelectual cuando sus líderes den mayor peso a los valores que han defendido.

En cuanto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ($Rho = 0.655^{**}; p < 0.01$) entre los valores organizacionales y el capital humano en las instituciones financieras de Tarapoto. Esto nos permite concluir que cuanto más ampliamente implementados los valores organizacionales, mayor y mejor será el capital humano de las instituciones.

Adicionalmente, se encontró en el segundo objetivo específico que existe una relación directa altamente significativa ($Rho = 0.678^{**}; p < 0.01$) entre los valores organizacionales y el capital estructural en las instituciones financieras de Tarapoto; es

decir, cuanto más énfasis colocado en los valores organizacionales, mayor será el valor del capital estructural de la institución.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa y significativa ($Rho = 0.694^{**}; p < 0.01$) entre los valores y el capital relacional de las instituciones financieras de Tarapoto. Esto sugiere que cuando se priorizan los valores organizacionales, el capital relacional de la entidad mejorará.

5.2 Recomendaciones

Después de completar este estudio de investigación, se hacen las siguientes sugerencias para futuras investigaciones:

Debido a los pocos estudios en Perú y la importancia de los valores organizacionales y el capital intelectual, estos temas deben estudiarse más.

Adicionalmente, estudios específicos de cada capital intelectual, dimensión: humana, estructural y relacional debe hacerse para determinar su valor y contribución a la empresa.

Debido a la importancia y trascendencia de esta investigación, se recomienda someter a estudio los valores organizacionales y capital intelectual a otro tipo de empresas.

Debido al corto tiempo y al poco acceso a la información de los valores organizacionales creados por la entidad financiera, se sugiere estudiar a cada una de las entidades individualmente, permitiendo un acercamiento más significativo del estudio.

Se recomienda realizar estudios de influencia de los valores organizacionales, capital intelectual, capital relacional, capital estructural y capital humano con otras variables relacionadas con el mejoramiento de las entidades.

Lista de referencias

- Arango Serna, M. D., Pérez Ortega, G., & Gil Gómez, H. (2008). Propuestas de modelos de gestión de capital intelectual : Una revisión. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (52), 105–130. Retrieved from <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/2166/1760>
- Araújo Freitas, A. (2015). La desigualdad salarial de género medida por regresión cuantílica: el impacto del capital humano, cultural y social. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas Y Sociales*, 60(223), 287–315. [http://doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)72139-2](http://doi.org/10.1016/S0185-1918(15)72139-2)
- Arciniega, L., Woehr, D., & Poling, T. (2008). El Impacto de la Diversidad de los Valores en los Equipos Sobre las Variables de Proceso y el Desempeño de la Tarea. *Revista Latinamericana de Psicología*, 40(3), 523–538. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/805/80511493009.pdf>
- Asbanc. (2016). Contexto internacional, economía y banca Peruana. *Boletín Mensual - Asbanc*, 71, 1–18. Retrieved from http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Boletin_Mensual_Febrero_2016.pdf
- Benito Hernández, S., & Esteban Sánchez, P. (2012). La influencia de las políticas de responsabilidad social y la pertenencia a redes de cooperación en el capital relacional y estructural de las microempresas. *Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa*, 18(2), 166–176. [http://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)70007-2](http://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)70007-2)
- Bilbao, M. de los Á., Techio, E., & Páez, D. (2012). Felicidad, cultura y valores personales: estado de la cuestión y síntesis meta-analítica. *Revista de Psicología*, 25(2), 233–276. Retrieved from <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/1413>
- Boujelbene, M. A., & Affes, H. (2013). The impact of intellectual capital disclosure on cost of equity capital: A case of French firms. *Journal of Economics Finance and Administrative Science*, 18(34), 45–53. [http://doi.org/10.1016/S2077-1886\(13\)70022-2](http://doi.org/10.1016/S2077-1886(13)70022-2)
- Brown, J., & Duguid, P. (1991). Organizational Learning and Communities-of-Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation. *Organization Science*, 2(1), 40–57. <http://doi.org/10.1287/orsc.2.1.40>
- Bueno, E. (1999). La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales, 9. Retrieved from http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34475397/empresa_espanol_book_la_gestion_del_conocimiento_pdf.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1470274087&Signature=pl%2BKngUASs5p2U5XIIMAag%2BcTOc%3D&response-content-disposition=inline%3Bf
- Bueno, E. (2013). Evaluando el capital intelectual. *Revista Business*, 48–49. <http://doi.org/1605-7600>
- Bustinsa, O. F., Molina, L. M., & Gutierrez-Gutierrez, L. J. (2010). Outsourcing as seen from the perspective of knowledge management. *Journal of Supply Chain Management*, 46(3), 23–39. <http://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2010.03196.x>

- Camps, V. (2015). Los valores éticos de la profesión sanitaria. *Educación Médica*, 16(1), 3–8. <http://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.04.001>
- Cegarra Navarro, J. G., & Martínez León, I. M. (2003, September 24). *Gestión dinámica del capital intelectual desde la perspectiva de los indicadores externos*. XIII Congreso Nacional de ACEDE. Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa (ACEDE). Retrieved from <http://repositorio.upct.es/handle/10317/619>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (4th ed.). México: The McGraw-Hill Companies.
- Chun Huang, Y., & Chun Jim, Y. (2009). Intellectual Capital and Knowledge Productivity: The Taiwan Biotech Industry. *Business Management*, 1(1), 1–28. Retrieved from http://druckersociety.at/repository/191109/Arthur_Krupp_Saal/1400-1530/Huang_knowledge_productivity.pdf
- De la Fuente, Á., & Ciccone, A. (2003). Human capital in a global and knowledge-based economy. *Employment & Social Affairs*, 1(1), VI, 114 pp. Retrieved from <http://www.antonioiciccone.eu/wp-content/uploads/2007/07/humancapitalpolicy.pdf>
- De Pelekais, C., & Aguirre, R. (2008). *Hacia una cultura de responsabilidad social* (1a ed.). México: Pearson Educación.
- Edvinsson, L., & Malone, M. (2004). *Capital Intelectual: Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa* (19th ed.). Bogotá: Editorial Norma. Retrieved from <https://books.google.com/books?id=uP21YAsNWHcC&pgis=1>
- Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 14(4), 356–364. [http://doi.org/10.1016/0263-2373\(96\)00022-9](http://doi.org/10.1016/0263-2373(96)00022-9)
- Estivaletes, V. de F. B., & Andrade, T. de. (2012). A influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional com base na concepção dos colaboradores do setor bancário. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 13(3), 214–244. <http://doi.org/10.1590/S1678-69712012000300010>
- Fernández, E., Montes, J., & Vazquez, C. (2010). Los recursos intangibles como factores de competitividad de la empresa. *Departamento de Administración de Empresas Y Contabilidad*, 1(1), 20–98. Retrieved from <http://ww.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/318>
- Gabel Shemueli, R., Yamada, G., & Dolan, S. (2013). Lo que vale el trabajo en el sector público: estudio exploratorio del significado de los valores organizacionales en el sector público en Perú. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 29(2), 83–90. <http://doi.org/10.5093/tr2013a12>
- Galende, J. (2006). Analysis of technological innovation from business economics and management. *Technovation*, 26(3), 300–311. <http://doi.org/10.1016/j.technovation.2005.04.006>
- García Zapata, T. (2005). Diseño de un modelo para la medición del capital intelectual de empresas de manufactura en el Perú. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*, 8(2), 33–41. Retrieved from http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol8_n2/a06.pdf
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad financiera*. (Mc Graw Hill Education, Ed.) (6th ed.). México.

- Hassan, A. (2007). Human resource development and organizational values. *Journal of European Industrial Training*, 31(6), 435–448. <http://doi.org/10.1108/03090590710772631>
- Hernández Palomino, J. A., Espinoza Medina, J. de J., & Aguilar Arellano, M. (2015). Diferencias en los motivadores y los valores en el trabajo de empleados en empresas maquiladoras. *Contaduría Y Administración*, 1–26. <http://doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.003>
- Hernandez Palomino, J., & López López, R. (2012). Valores organizacionales en las mipymes. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(2), 29–41.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera Rodríguez, E. E., & Macagnan, C. B. (2015). Revelación de informaciones sobre capital estructural organizativo de los bancos en Brasil y España. *Contaduría Y Administración*, 1–22. <http://doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.007>
- Kido Cruz, A., & Kido Cruz, M. T. (2015). Modelos teóricos del capital humano y señalización: un estudio para México. *Contaduría Y Administración*, 60(4), 723–734. <http://doi.org/10.1016/j.cya.2014.06.001>
- Kogut, B., & Zander, U. (1996). What firms do? Coordination, identity, and learning. *Organization Science*, 7(5), 502–518. Retrieved from http://www-afs.secure-endpoints.com/afs/ANDREW.CMU/gsia/Ethanol/Kogut and Zander_1996.pdf
- Ley N° 26702. Texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros (ley N° 26702), Publicaciones - ASBANC 1–158 (2011). Perú. Retrieved from [http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/TEXTO CONCORDADO DE LA LEY GENERAL.pdf](http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/TEXTO_CONCORDADO_DE_LA_LEY_GENERAL.pdf)
- Lissarrague, M. A., Simaro, J. D., & Tonelli, O. E. (2009). Una propuesta de gestión del capital intelectual para PYMES. *Revista Del Instituto Internacional de Costos*, 5(1), 421–448. Retrieved from http://www.revistaic.org/articulos/num5/articulo18_esp.pdf
- López Corona, A. (2015). La Importancia de las Instituciones Financieras. Retrieved May 5, 2016, from <http://www.myco.com.mx/a/la-importancia-de-las-instituciones-financieras/>
- Marchante, A. J., & Ortega, B. (2010). Capital humano, desajuste educativo y productividad del trabajo: Un estudio para la industria hotelera. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 13(44), 79–100. [http://doi.org/10.1016/S1138-5758\(10\)70020-7](http://doi.org/10.1016/S1138-5758(10)70020-7)
- Martín de Castro, G., Alama Salazar, E. M., López Sáez, P., & Navas López, J. E. (2009). El capital relacional como fuente de innovación tecnológica. *Revista Innovar Journal*, 19(35), 119–132.
- Martín de Castro, G., Alama Salazar, E. M., Navas López, J. E., & López Sáez, P. (2009). El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Un aplicación a las empresas de servicios profesionales de España. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 12(40), 83–109. [http://doi.org/10.1016/S1138-5758\(09\)70043-X](http://doi.org/10.1016/S1138-5758(09)70043-X)

- Martín, G., Alama, E., Navas, J., & Lopéz, P. (2009). El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Un aplicación a las empresas de servicios profesionales de España. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 12(ISSN: 1138-5758), págs. 083–110. Retrieved from http://ezproxy.concytec.gob.pe:2083/S113857580970043X/1-s2.0-S113857580970043X-main.pdf?_tid=3ac4dff6-eda1-11e4-af6b-00000aacb361&acdnat=1430223926_5ff6232fc194898c7dec027ffd5adf6f
- Menacho Agama, J. L. (2013, September 10). *Estudio exploratorio sobre los valores organizacionales de una organización no gubernamental de desarrollo internacional*. 2013-09-10, Lima. Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4748>
- Monagas, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 33(2), 142–150. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Múniera Torres, M. T. (2012). Ciencia de la información y gestión del conocimiento. *Perspectivas Em Gestao & Cohnecimento*, 2(2), 57–64. Retrieved from <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/handle/10495/2558>
- Nascimento, J. L., Lopes, A., & Dias, D. (2013). Crise de Valores ou Valores da Crise: Uma Abordagem Conceptual aos Valores Societais. *Descubriendo nuevos horizontes en administracion: XXVII Congreso Anual AEDEM, Universidad de Huelva, 5, 6 y 7 de junio de 2013*, 27, 108. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4416124&info=resumen&idioma=POR>
- Navas López, J. E., & Ortiz de Urbina Ciado, M. (2002). El capital intelectual en la empresa. análisis de criterios y clasificación multidimensional. *Economía Industrial*, 346(4), 163–171. Retrieved from <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/346/14 EMILIO NAVAS.pdf>
- Oliveira, A., & Tamayo, A. (2004). Inventário de perfis de valores organizacionais. *Revista de Administração*, 39(2), 129–140. Retrieved from https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAA&url=http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=V3902129.pdf&ei=ttJjVcuBFJDIsATu04HYAw&usg=AFQjCNHOXOFJhfcF84GyHDrqeHzu71le_A&sig2=smmwls4JEyccVaJRFUQmiw&bvm=bv
- Osorio Núñez, M. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. *ACIMED*, 11(6). Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*, 13(6). Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pizarro Moreno, I., Real, J. C., & de la Rosa, M. D. (2011). La incidencia del capital humano y la cultura emprendedora en la innovación. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 14(3), 139–150. <http://doi.org/10.1016/j.cede.2010.09.001>

- Ramírez, F., Sánchez, M., & Quintero, H. (2005). El papel de los valores en el desarrollo de la identidad corporativa. *Revista Negotium*, 1(1), 35–54. Retrieved from <http://revistanegotium.org.ve/pdf/1/1Art3.pdf>
- Ravlin, E. C. ., & Meglino, B. M. (1987). Efecto de los valores en la percepción y toma de decisiones: Un estudio de valores de trabajo medidas alternativas. *Revista de Psicología Aplicada*, 72(4), 666–673. Retrieved from <Http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.72.4.666>
- Revilla, E. (2013). *Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4624/REVILLA_FI GUEROA_ENRIQUE_VALORES_LIMA.pdf?sequence=1
- Rimbau Gilabert, E., & Myrthianos, V. (2014). Contratación de la mano de obra y desempeño en los servicios intensivos en conocimiento: una visión del capital intelectual. *Intangible capital*, 10(2), 376–399. Retrieved from <http://upcommons.upc.edu/handle/2099/14613>
- Romero, A. T., & Izarra, K. (2014). Valores organizacionales de la responsabilidad social empresarial en las empresas del sector inmobiliario en el Municipio Maracaibo. *Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*, 6(1), 30–41. Retrieved from <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/3122/4629>
- Sánchez Díaz, M. (2012). El capital intelectual y su relación con diferentes gestiones: estudio teórico-conceptual. *Ciencias de la Información*, 43(3), 3–13. Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/1814/181424691001/index.html>
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., & Hormiga Pérez, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa*, 13(2), 97–111. <http://doi.org/ISSN:1135-2523>
- Santos, H., Figueroa, P., & Fernández, C. (2011a). El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. *Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa*, 17(3), 69–89. [http://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60121-X](http://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60121-X)
- Santos, H., Figueroa, P., & Fernández, C. (2011b). El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. *Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa*, 17(3), 69–89. Retrieved from http://ezproxy.concytec.gob.pe:2083/S113525231260121X/1-s2.0-S113525231260121X-main.pdf?_tid=a50878a6-fcaf-11e4-b84e-00000aacb360&acdnat=1431879384_c08566ace3eb7f1877b060f08c692444
- Sarasara Andrea, C. (2010). *Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/421/sarasara_ac.pdf?sequence=1
- Sarur Zanatta, M. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 1, 39–45. Retrieved from <http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/05ca201301.pdf>
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 1–65. [http://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60281-6](http://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60281-6)

- Sen, A. (1998). Human capital and human capacity. *Cuadernos de economía (Santafé de Bogotá)*, 17(29), 67–72. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4934956&info=resumen&idioma=SPA>
- Siles Nates, M. M. (2013). Competencias profesionales requeridas por las empresas en Tarapoto. *Apuntes Universitarios*, 3(2), 19–38. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4515310&info=resumen&idioma=ENG>
- Tamayo, A. (2007). Impacto dos Valores da Organização sobre o Estresse Ocupacional. *RAC Eletronica*, 1(2), 20–33. Retrieved from <http://biblat.unam.mx/pt/revista/rac-eletronica/articulo/impacto-dos-valores-da-organizacao-sobre-o-estresse-ocupacional>
- Velasquez de Naime, Y. (2015, May 6). *Modelo explicativo de la relación entre productividad y valores organizacionales, en la PYME del sector metalúrgico y minero de Venezuela*. E.T.S.I. Industriales (UPM). Retrieved from http://oa.upm.es/35045/1/YNGRID_JOSEFINA_VELASQUEZ_DE_NAIME.pdf
- Velásquez de Naime, Y. (2007). Modelos de Productividad basado en Valores Organizacionales. *Business Management, Entrepreneurship and Marketing*, 677–686. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4664040>
- Velásquez, Y., Rodríguez, C., & Guaita, W. (2012). Los valores Organizacionales: Referencia para la evaluación de la productividad. *XVI Congreso de Ingeniería de Organización: Vigo, 18 a 20 de Julio de 2012, 6th*, 840–846. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4246393>
- Villalobos, J. (2014). Valores organizacionales en la filosofía de gestión para instituciones educativas Bolivarianas. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 9(16), 35–48. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4773162&info=resumen&idioma=ITA>
- Yarce, J. (2000). *Los valores son una ventaja competitiva* (Ágora Edit). Instituto Latinoamericano de Liderazgo (ILL). Retrieved from http://universidad.edu.co/images/cmlopera/descargables/13_los_valores_son_una_ventaja_competitiva.pdf

Anexos

Anexo 1 Matriz de instrumental

| TITULO | VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | FUENTES DE INFORMACIÓN | INSTRUMENTO | VALORACIÓN ESTADÍSTICA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Relación de los valores organizacionales en el capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín, 2016. | Los valores organizacionales (X) | Inventario de valores incorporados por la empresa | Valores organizacionales | Realización | 15 entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín | Cuestionario/ encuesta | Prueba del índice de fiabilidad Alpha de Cronbach y correlación de Rho Spearman |
| | | | | Conformidad | | | |
| | | | | Dominio | | | |
| | | | | Solaz | | | |
| | | | | Tradición | | | |
| | | | | Prestigio | | | |
| | | | | Autonomía | | | |
| | | | | Preocupación por la colectividad | | | |
| | Capital intelectual (Y) | Es el conjunto de Activos Intangibles creados por el flujo de conocimientos intra - organizacional que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales del tejido empresarial, generan valor o tienen capacidad para generarlo en el futuro, cuestión que señala su potencial en términos estratégicos para maximizar la sinergia de recursos en el desarrollo de objetos sociales diversos. por Martín Arango, Giovanni Pérez y Hermenegildo Gil (2008) | Capital humano | Educación | | | |
| | | | | Habilidades | | | |
| | | | | Experiencia | | | |
| | | | | Motivaciones | | | |
| | | | | Aptitudes | | | |
| | | | | Capacidades | | | |
| | | | Capital Estructural | Sistemas administrativos | | | |
| | | | | Patentes | | | |
| | | | | Base de datos estratégicos | | | |
| | | | | Propiedad intelectual e industrial | | | |
| | | | | Tecnología | | | |
| | | | | Proceso organizativo | | | |
| Capital relacional | Estructura Organizativa | | | | | | |
| | Clientes | | | | | | |
| | Proveedores | | | | | | |
| | Aliados | | | | | | |
| | | | | Competidores | | | |

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título del proyecto: “Relación de los valores organizacionales en el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín, 2016.”

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1.- ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016?</p> | <p>Objetivo general Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.- Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> <p>2.- Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> <p>3.- Determinar cuál es la relación que existe entre los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> | <p>Hipótesis general Existe una relación significativa de los valores organizacionales en el capital intelectual en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1.- Existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital humano en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> <p>2.- Existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital estructural en las entidades financieras de Tarapoto, Región San Martín 2016.</p> <p>3.- Existe una relación significativa de los valores organizacionales y el capital relacional en las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín 2016.</p> | <p>Variable 1</p> <p>Los valores organizacionales</p> <p>Variable 2</p> <p>Capital intelectual</p> | <p>Valores organizacionales</p> <p>Capital humano</p> <p>Capital estructural</p> <p>Capital relacional</p> | <p>Realización Conformidad Dominio Solaz Tradición Prestigio Autonomía Preocupación por la colectividad</p> <p>Educación Habilidades Experiencia Motivaciones Capacidades</p> <p>Sistemas administrativos Patentes Base de datos estratégicos Propiedad intelectual e industrial Tecnología Proceso organizativo Estructura Organizativa</p> <p>Clientes Proveedores Aliados Competidores</p> | <p>Método de estudio Está basada en una investigación no experimental de carácter transeccional o transversal</p> <p>Diseño de investigación corresponde básicamente a un diseño transeccional correlacional</p> <p>Población y muestra La población está conformada por 15 entidades financieras, sometiéndose todas a ser estudiadas con una muestra de 177 funcionarios encuestados de mandos alto-medio.</p> |

ANEXO 3 Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Categoría | Rangos/Nivel de medición | Fuente de información | Instrumento |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 1 Valores organizacionales | Dimensión 1 Valores organizacionales | Indicador 1 Realización | Para la entidad financiera, planear metas es esencial. | 1 = Totalmente en desacuerdo | 1-3 totalmente en desacuerdo | Funcionarios de las entidades financieras que tengan cargos altos-medios | El instrumento valores organizacionales es tomado de un estudio realizado en Brasil por (Oliveira & Tamayo, 2004) El instrumento capital intelectual fue tomado de un estudio realizado en España por Martín de Castro, Alama Salazar, Navas López, et al., (2009) Ambos cuestionarios fueron adaptados a la realidad peruana de las instituciones financieras por el autor de este estudio. Asimismo, los dos cuestionarios tienen la calificación de la escala de Likert |
| | | | Valorización del conocimiento de los colaboradores. | | 4-6 en desacuerdo | | |
| | | | Valorización de los colaboradores que muestran habilidades. | | 7-9 indiferente no sabe | | |
| | | Indicador 2 Conformidad | La entidad financiera cree que la cortesía es importante. | | 10-12 de acuerdo | | |
| | | | Da importancia a los modelos de comportamiento definidos. | | 13-15 totalmente de acuerdo | | |
| | | | La entidad financiera cree que las reglas son importantes. | | 1-3 totalmente en desacuerdo | | |
| | | Indicador 3 Dominio | Es importante para la entidad financiera tener logro en los negocios. | 4-6 en desacuerdo | | | |
| | | | La entidad financiera busca ser competitiva. | 7-9 indiferente no sabe | | | |
| | | | La entidad financiera busca dominio de mercado. | 10-12 de acuerdo | | | |
| | | Indicador 4 Solaz | Brinda oportunidades a diversos colaboradores. | 13-15 totalmente de acuerdo | | | |
| | | | Es importante para la entidad financiera ayudar a sus colaboradores. | 2 = En desacuerdo | | | |
| | | | La entidad financiera oferta premiaciones a los colaboradores. | | | | |
| Es importante para la entidad financiera que ayuden sus colaboradores. | | | | | | | |
| Realización de actividades que da a conocer a los colaboradores. | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| | | | |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador 5 Tradición | La entidad financiera busca mantener <u>prácticas consagradas.</u> | 3 = Indiferente no sabe | 1-4 totalmente en desacuerdo 5-8 en desacuerdo 9-12 indiferente no sabe 13-16 de acuerdo 17-20 totalmente de acuerdo |
| | La entidad financiera preserva las costumbres antiguas y la tradición. | | |
| | La tradición es una marca de la entidad financiera. | | |
| | La actuación de los colaboradores debe respetar las costumbres. | | |
| Indicador 6 Prestigio | La entidad financiera tiene prestigio en la sociedad. | | 1-3 totalmente en desacuerdo 4-6 en desacuerdo 7-9 indiferente no sabe 10-12 de acuerdo 13-15 totalmente de acuerdo |
| | La entidad financiera tiene influencia en la sociedad. | | |
| | La entidad financiera es de influencia para otras entidades. | | |
| Indicador 7 Autonomía | La empresa incentiva al colaborador a ser creativo. | 4 = De acuerdo | 1-6 totalmente en desacuerdo 7-12 en desacuerdo 13-18 indiferente no sabe 19-24 de acuerdo 25-30 totalmente de acuerdo |
| | Valorización de colaboradores que buscan realización en el trabajo. | | |
| | Para la entidad financiera es importante ser creativa. | | |
| | Incentiva al éxito profesional de los colaboradores. | | |
| | La entidad financiera ayuda al colaborador a enfrentar desafíos. | | |
| La entidad financiera valora a los colaboradores curiosos. | | | |
| Indicador 8 Preocupación por la colectividad | La entidad financiera considera la lealtad importante. | 5 = Totalmente de acuerdo | 1-10 totalmente en desacuerdo 11-20 en desacuerdo 21-30 indiferente no sabe 31-40 de acuerdo 41-50 totalmente de acuerdo |
| | Fidelidad a sus colaboradores y clientes. | | |
| | La entidad financiera busca perfeccionarse constantemente. | | |
| | Incentivo en la sinceridad de las personas. | | |
| | Las personas deben ser tratadas de forma justa. | | |
| | La entidad financiera valora la educación de los colaboradores. | | |
| | La entidad financiera cree en el valor de la honestidad. | | |
| | Para la entidad financiera las personas deben ser honestas siempre. | | |
| Todas las personas deben ser tratadas igualmente. | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 2 Capital intelectual | Dimensión 1 Capital humano | Indicador 1 Educación | La entidad financiera realiza proyección social y comunitaria. | 1 = Totalmente en desacuerdo | 1-13 totalmente en desacuerdo 14-26 en desacuerdo 27-39 indiferente no sabe 40-52 de acuerdo 53-65 totalmente de acuerdo |
| | | | Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero. | | |
| | | Indicador 2 Habilidades | Nuestros empleados tienen la titulación necesaria para realizar su trabajo con eficacia. | | |
| | | | Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo. | | |
| | | | Nuestros empleados son creativos y brillantes. | | |
| | Indicador 3 Experiencia | Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento. | | | |
| | | Los problemas resultan fáciles de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones. | | | |
| | | Indicador 4 Motivaciones | El tiempo de permanencia de nuestros empleados en la empresa está por encima de la media del sector. | | |
| | | | El índice de rotación de los empleados en nuestra entidad financiera está por debajo del de los competidores. | | |
| | | Indicador 5 Capacidades | Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito. | | |
| Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan. | | | | | |
| Dimensión 2 Capital estructural | Indicador 1 Sistemas administrativos | Un porcentaje importante de la planilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización. | 2 = En desacuerdo | 1-21 totalmente en desacuerdo 22-42 en desacuerdo 23-63 indiferente no sabe 64-84 de acuerdo 85-105 totalmente de acuerdo | |
| | | Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna. | | | |
| | Indicador 2 Patentes | Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción. | | | |
| | | Nuestra entidad financiera posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas. | | | |
| | | En nuestra entidad financiera utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo. | | | |
| | | Nuestra organización usa patentes y licencias como una manera de conservar conocimiento. | | | |

| | | |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Indicador 3 Base de datos estratégicos | Nuestra organización guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e internet. | 3 = Indiferent e no sabe |
| Indicador 4 Propiedad intelectual e industrial | <p>El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que el del competidor más cercano.</p> <p>Nuestra entidad financiera otorga incentivos a los empleados innovadores.</p> <p>El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano.</p> <p>Respecto a nuestro competidor más cercano, el gasto anual en Innovación y Desarrollo es superior.</p> <p>Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en Innovación y Desarrollo es superior.</p> | |
| Indicador 5 Tecnología | Nuestra organización posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes compensación. | |
| Indicador 6 Proceso organizativo | <p>Nuestra entidad financiera tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias.</p> <p>Nuestra entidad financiera tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes.</p> | |
| Indicador 7 Estructura organizativa | <p>Nuestra entidad financiera ha desarrollado programas de calidad en los últimos 3 años.</p> <p>Nuestros empleados comparten los valores, creencias, y símbolos de la organización.</p> <p>Los objetivos de nuestra organización son claros y acordes para todos sus miembros.</p> <p>Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la entidad financiera.</p> <p>Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia.</p> <p>Hay comunicación fluida entre directivos y empleados.</p> <p>Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común.</p> | 4 = De acuerdo |

| | | | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas. | |
| | | Hay confianza entre directivos y empleados. | |
| | | Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos y fluidos. | |
| | Indicador 1 Clientes | Por lo general las relaciones de nuestra entidad financiera con los clientes son a largo plazo. | |
| | | Nuestra entidad financiera posee una cartera amplia de clientes frecuentes. | |
| | | En nuestra entidad financiera el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo. | |
| | Indicador 2 Proveedores | Por lo general las relaciones de nuestra entidad financiera con los proveedores son a largo plazo. | |
| | | Nuestros empleados contactan con proveedores para solucionar problemas en común. | |
| | Indicador 3 Aliados estratégicos | Nuestra entidad financiera tiene habilidad para establecer alianzas estratégicas. | |
| | | En nuestra entidad financiera las alianzas estratégicas establecidas gozan de solidez. | |
| | Indicador 4 Competidores | La calidad de los servicios de nuestra entidad financiera es ampliamente reconocida en el mercado. | |
| | | Nuestra entidad financiera tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación. | |
| Dimensión 3 Capital relacional | | | 5 = Totalmente de acuerdo 1-10 totalmente en desacuerdo 11-20 en desacuerdo 21-30 indiferente no sabe 31-40 de acuerdo 41-50 totalmente de acuerdo |

Anexo 4 Validación de los instrumentos



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 4/03/2010

Validado por: Lic. David Troya Palomino

Gracias!!!



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

- 1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos? 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga? 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga? 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares? 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima Usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes? 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 04/07/2016

Validado por: [Signature]



Gracias!!!



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

5. ¿Estima Usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 04/07/16

Validado por: Jesús Bejarano A.

Anexo 5 Análisis de fiabilidad con el Alpha de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,951 | 87 |

Anexo 6 Encuesta



Una Institución Adventista

Código

QUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LOS VALORES ORGANIZACIONALES Y CAPITAL INTELLECTUAL

(TEST)

Hola, mi nombre es Luis Alberto Geraldo Campos, estudiante del programa de pregrado de la Universidad Peruana Unión. Este cuestionario tiene como propósito recoger información acerca de los valores organizacionales y el capital intelectual de la entidad financiera. Dicha información obtenida será de gran aporte para mejorar la calidad empresarial y aporte para las ciencias económicas. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede llamarme al RPM 964967793 o escribirme a e-mail: albert.adm91@gmail.com.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a los valores organizacionales y de capital intelectual. El presente estudio se realiza solo con fines académicos. Marque con una "X" la alternativa según considere conveniente.

| I. DATOS GENERALES | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Edad | 2. Grado de instrucción | a. Superior técnica incompleta b. Superior técnica completa c. Superior universitaria incompleta d. Superior universitaria completa |
| a. 20 – 30 b. 31 - 40 c. 41 - 50 d. 51 - 60 e. 61 a más | | |
| 3. Género | 4. Cargo que ocupa en la entidad financiera donde usted trabaja | |
| a. Masculino b. Femenino | | |
| 5. Estado civil | 6. Tiempo de experiencia | |

| | | |
|--------------------|--|--------------------|
| a. Soltero (a) | | a. 1 a 6 meses |
| b. Casado (a) | | b. 7 meses a 1 año |
| c. Viudo (a) | | c. 1 a 2 años |
| d. Divorciado (a) | | d. 3 a 5 años |
| e. Conviviente (a) | | e. 6 años a más |

II. A continuación se presentan las preguntas de Valores Organizacionales (VO). Marque con una "X" según la escala siguiente:

| | | | | |
|------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|---------------------------|
| 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Indiferente no sabe | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|---------------------------|

| N° | Valores organizacionales (VO) | PUNTAJE | | | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Realización | | | | | | |
| 7 | Para la entidad financiera, planear metas es esencial. | | | | | |
| 8 | Valorización del conocimiento de los colaboradores. | | | | | |
| 9 | Valorización de los colaboradores que muestran habilidades. | | | | | |
| Conformidad | | | | | | |
| 10 | La entidad financiera cree que la cortesía es importante. | | | | | |
| 11 | Da importancia a los modelos de comportamiento definidos. | | | | | |
| 12 | La entidad financiera cree que las reglas son importantes. | | | | | |
| Dominio | | | | | | |
| 13 | Es importante para la entidad financiera tener logro en los negocios. | | | | | |
| 14 | La entidad financiera busca ser competitiva. | | | | | |
| 15 | La entidad financiera busca dominio de mercado. | | | | | |
| Solaz | | | | | | |
| 16 | Brinda oportunidades a diversos colaboradores. | | | | | |
| 17 | Es importante para la entidad financiera ayudar a sus colaboradores. | | | | | |
| 18 | La entidad financiera oferta premiaciones a los colaboradores. | | | | | |
| 19 | Es importante para la entidad financiera que ayuden sus colaboradores. | | | | | |
| 20 | Realización de actividades que da a conocer a los colaboradores. | | | | | |
| Tradición | | | | | | |
| 21 | La entidad financiera busca mantener prácticas consagradas. | | | | | |
| 22 | La entidad financiera preserva las costumbres antiguas y la tradición. | | | | | |
| 23 | La tradición es una marca de la entidad financiera. | | | | | |
| 24 | La actuación de los colaboradores debe respetar las costumbres. | | | | | |
| Prestigio | | | | | | |
| 25 | La entidad financiera tiene prestigio en la sociedad. | | | | | |
| 26 | La entidad financiera tiene influencia en la sociedad. | | | | | |
| 27 | La entidad financiera es de influencia para otras entidades. | | | | | |
| Autonomía | | | | | | |
| 28 | La empresa incentiva al colaborador a ser creativo. | | | | | |
| 29 | Valorización de colaboradores que buscan realización en el trabajo. | | | | | |
| 30 | Para la entidad financiera es importante ser creativa. | | | | | |
| 31 | Incentiva al éxito profesional de los colaboradores. | | | | | |
| 32 | La entidad financiera ayuda al colaborador a enfrentar desafíos. | | | | | |
| 33 | La entidad financiera valora a los colaboradores curiosos. | | | | | |
| Preocupación por la colectividad | | | | | | |
| 34 | La entidad financiera considera la lealtad importante. | | | | | |
| 35 | Fidelidad a sus colaboradores y clientes. | | | | | |
| 36 | La entidad financiera busca perfeccionarse constantemente. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 37 | Incentivo en la sinceridad de las personas. | | | | | |
| 38 | Las personas deben ser tratadas de forma justa. | | | | | |
| 39 | La entidad financiera valora la educación de los colaboradores. | | | | | |
| 40 | La entidad financiera cree en el valor de la honestidad. | | | | | |
| 41 | Para la entidad financiera las personas deben ser honestas siempre. | | | | | |
| 42 | Todas las personas deben ser tratadas igualmente. | | | | | |
| 43 | La entidad financiera realiza proyección social y comunitaria. | | | | | |

III. Preguntas de Capital Intelectual (CI). Marque con una "X" según la escala siguiente:

| | | | | |
|------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|---------------------------|
| 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Indiferente no sabe | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------|---------------------------|

| Nº | Capital Intelectual (CI) | PUNTAJES | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Capital humano (CH) | | | | | | |
| 44 | Nuestros empleados provienen de los mejores centros de enseñanza superior del país y del extranjero. | | | | | |
| 45 | Nuestros empleados tienen la titulación necesaria para realizar su trabajo con eficacia. | | | | | |
| 46 | Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo. | | | | | |
| 47 | Nuestros empleados son creativos y brillantes. | | | | | |
| 48 | Nuestros empleados desarrollan nuevas ideas y conocimiento. | | | | | |
| 49 | Los problemas resultan fáciles de resolver porque nuestros empleados tienen la habilidad de comprender la consecuencia de sus acciones. | | | | | |
| 50 | El tiempo de permanencia de nuestros empleados en la empresa está por encima de la media del sector. | | | | | |
| 51 | El índice de rotación de los empleados en nuestra entidad financiera está por debajo del de los competidores. | | | | | |
| 52 | Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito. | | | | | |
| 53 | Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan. | | | | | |
| 54 | Un porcentaje importante de la planilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización. | | | | | |
| 55 | Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna. | | | | | |
| 56 | Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción. | | | | | |
| Capital estructural (CE) | | | | | | |
| 57 | Nuestra entidad financiera posee un alto grado de competencia en técnicas informáticas. | | | | | |
| 58 | En nuestra entidad financiera utilizamos de modo rutinario sistemas informáticos para realizar el trabajo. | | | | | |
| 59 | Nuestra organización usa patentes y licencias como una manera de conservar conocimiento. | | | | | |
| 60 | Nuestra organización guarda parte de su conocimiento en bases de datos, manuales e internet. | | | | | |
| 61 | El tiempo medio para el desarrollo de proyectos de innovación es mayor que el del competidor más cercano. | | | | | |
| 62 | Nuestra entidad financiera otorga incentivos a los empleados innovadores. | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 63 | El coste medio por proyecto de innovación es menor que el del competidor más cercano. | | | | |
| 64 | Respecto a nuestro competidor más cercano, el gasto anual en Innovación y Desarrollo es superior. | | | | |
| 65 | Respecto a nuestro competidor más cercano, la calidad y cantidad de empleados en Innovación y Desarrollo es superior. | | | | |
| 66 | Nuestra organización posee conocimiento y habilidad para vincular objetivos operacionales y metas con planes de compensación. | | | | |
| 67 | Nuestra entidad financiera tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias. | | | | |
| 68 | Nuestra entidad financiera tiene procedimientos estándar para atender quejas de los clientes. | | | | |
| 69 | Nuestra entidad financiera ha desarrollado programas de calidad en los últimos 3 años. | | | | |
| 70 | Nuestros empleados comparten los valores, creencias, y símbolos de la organización. | | | | |
| 71 | Los objetivos de nuestra organización son claros y acordados para todos sus miembros. | | | | |
| 72 | Nuestros empleados tienen un alto sentido de compromiso con la entidad financiera. | | | | |
| 73 | Nuestros empleados tienen información relacionada con su trabajo para poder realizarlo con eficacia. | | | | |
| 74 | Hay comunicación fluida entre directivos y empleados. | | | | |
| 75 | Empleados y directivos hacen verdaderos esfuerzos por resolver problemas en común. | | | | |
| 76 | Nuestros empleados consideran que sus condiciones de trabajo son buenas. | | | | |
| 77 | Hay confianza entre directivos y empleados. | | | | |
| Capital relacional (CR) | | | | | |
| 78 | Los contactos laborales con los clientes son bastante cercanos y fluidos. | | | | |
| 79 | Por lo general las relaciones de nuestra entidad financiera con los clientes son a largo plazo. | | | | |
| 80 | Nuestra entidad financiera posee una cartera amplia de clientes frecuentes. | | | | |
| 81 | En nuestra entidad financiera el índice anual de quejas de los clientes es bastante bajo. | | | | |
| 82 | Por lo general las relaciones de nuestra entidad financiera con los proveedores son a largo plazo. | | | | |
| 83 | Nuestros empleados contactan con proveedores para solucionar problemas en común. | | | | |
| 84 | Nuestra entidad financiera tiene habilidad para establecer alianzas estratégicas. | | | | |
| 85 | En nuestra entidad financiera las alianzas estratégicas establecidas gozan de solidez. | | | | |
| 86 | La calidad de los servicios de nuestra entidad financiera es ampliamente reconocida en el mercado. | | | | |
| 87 | Nuestra entidad financiera tiene una reputación superior a sus principales competidores debido a su alto nivel de innovación. | | | | |

Anexo 7 Solicitudes de contacto presentadas a las 15 entidades financieras



“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

Señores:

Del BANCO DE CRÉDITO DEL PERU-BCP

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 12 de enero de 2016.

Atentamente,


BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS

Javier Alejandro Llosa S.
Gerente de Agencia
DNI 2899401 / MAT 217354
Banco de Crédito del Perú



Una Institución Adventista

Culminado.

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

Señores

De BANCO DE LA NACIÓN

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:



Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **"Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín"**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 12 de enero de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS



Una Institución Adventista

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

en Proceso

Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

AA COOP SAN MARTIN DE PORRES LDA
T. 12/02/16

Señores

De COOPERATIVA SAN MARTIN DE PORRES

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **"Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín"**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 12 de enero de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS



Una Institución Adventista

en Proceso

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

Señores

De FINANCIERA CREDISCOTIA

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **"Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín"**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 12 de enero de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS

11/02/16
Progr. Mar
16/02/16
Crediscotia



Una Institución Adventista

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

en Proceso

Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

Señores

De la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **"Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín"**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 12 de enero de 2016.

Atentamente,


BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS


CAC "LA PROGRESIVA" Ltda.
Econ. Darwin C. Espinoza González



Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera**

Señores

De CAJA TRUJILLO

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 17 de Febrero de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS

Jorge Alba Mendoza
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
Recibido
01 23/02/16



“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera**

Señores

De Financiera Confianza

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

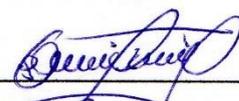
Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 17 de Febrero de 2016.

Atentamente,



BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS


Edgar
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
FINANCIERA CONFIANZA



Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

OK

Solicito: Permiso para realizar encuesta en su entidad financiera



LILIANA DEL CARMEN GARCIA RUIZ Gerente de Agencia

18/02/16

Señores

De SCOTIABANK

Yo, LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre “Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 17 de febrero de 2016.

Atentamente,

[Handwritten signature]

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS



“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera**

23
02
15
INTERBANK
CERRO PASAHANCO PUNO
DEPARTAMENTO DE TIRANDA
11-05
per

Señores:

De INTERBANK

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**. Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 17 de febrero de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS



Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera.**

Señores:

De Caja Paita

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**.

Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 23 de febrero de 2016.

Atentamente,


BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS





Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera.**

Señores:

Del BBVA Banco Continental

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**.

Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Morales, San Martín, 25 de febrero de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS

Giovanni Casimiro Passuní
Gerente
Oficina Tarapoto

25.02.2016



Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera.**

Señores:

De Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre el tema **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**.

Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Tarapoto, 07 de abril de 2016.

Atentamente,



BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS


Carlos N. Cordero Vasquez
Jefe de Agencia Tarapoto
Caja Maynas
T. 150000016
Fecha: 04/04/16



Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera.**

Señores:

De Caja Metropolitana

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre el tema **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**.

Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Tarapoto, 07 de abril de 2016.

Atentamente,


Caja Metropolitana
La Caja de Todos ✓
MAYKA I BARTRA GARCÍA
Jefe de Agencia Tarapoto (e)


BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS



“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

Solicito: Permiso para realizar encuesta en su entidad financiera.

Señores:

De Caja Piura

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre el tema **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**.

Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Tarapoto, 07 de abril de 2016.

Atentamente,

BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS

948 983459
Marbely - secretaria Gerencia



Una Institución Adventista

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**Solicito: Permiso para realizar encuesta
en su entidad financiera.**

Señores:

De MiBanco

Yo, **LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS**, identificado con código universitario N° 201121359 y con DNI N° 47392784, de ocupación bachiller en Administración con mención en gestión empresarial, con domicilio actual en Jr. Los Mártires N° 253. Urb. Santa Lucía - Morales; ante Ud. Con el debido respeto expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración con mención en gestión empresarial en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, solicito a Uds. Permiso para realizar una encuesta en su entidad financiera, sobre el tema **“Valores organizacionales y capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín”**.

Estudio que será encuestado a los colaboradores que tengan cargos altos y cargos medios; es decir, colaboradores que tengan a cargo un área en la entidad; siendo que este estudio me permitirá optar el grado de licenciado en Administración.

Adjunto a la presente los cuestionarios de estudio a ejecutarse en su entidad financiera.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Tarapoto, 07 de abril de 2016.

Atentamente,



BACH. LUIS ALBERTO GERALDO CAMPOS


Huaman Soría
Gerente de Agencia
MiBanco