

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Influencia del capital intelectual en el desempeño  
organizacional de las entidades financieras**

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

**Autores:**

Jenny Ramos Saucedo  
Gaby Paola Sánchez Terrones

**Asesor:**

Mg. Kelita Guillen López

**Tarapoto, agosto del 2022**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Kelita Guillén López, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFLUENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS”** constituye la memoria que presenta el (la) /los Bachiller(es) Jenny Ramos Saucedo y Gaby Paola Sánchez Terrones para obtener el título de Profesional de Lic. Administración – Mención: 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 29 días del mes de agosto del año 2022.



---

Kelita Guillén López

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 29 día(s) del mes de agosto del año 2022 siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, el (la) secretario(a): **Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo**, y los demás miembros, **Mtro. David Troya Palomino**, **Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón**, y el asesor(a): **Mtra. Kelita Guillen López**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en las entidades financieras de Tarapoto, san Martín, 2022.”

de los (las) bachiller (es): a) **Gaby Paola Sanchez Terrones** b) **Jenny Ramos Saucedo**

c) ..... Conducente a la obtención del título profesional de:

**Lic. Administración – Mención: Gestión Empresarial**

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Gaby Paola Sanchez Terrones**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	ACEPTABLE	BUENO

Bachiller (b): **Jenny Ramos Saucedo**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	ACEPTABLE	BUENO

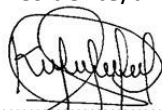
Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

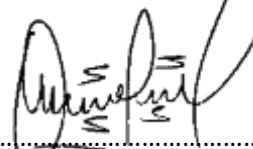
.....

Presidente/a



Asesor

.....



Secretario/a

.....

Miembro

.....

Miembro

.....

Bachiller (a)

.....

Bachiller (b)

.....

Bachiller (c)

## Resumen

El objetivo de este estudio fue examinar la influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de los colaboradores de las instituciones financieras de la Región San Martín-Perú. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico descriptivo, no experimental de corte transversal. Los participantes fueron de 123 colaboradores de seis entidades financieras. Los dos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se verificó su fiabilidad a través del alpha de Cronbach, de 0,979 para el capital intelectual y para el desempeño organizacional fue de 0.977; lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados manifiestan que si existe influencia significativa entre capital intelectual y desempeño organizacional  $r = 0,823$   $p < .05$ . Por lo tanto se puede afirmar que mientras más influencia tenga el capital intelectual en los colaboradores más alto será su desempeño organizacional de las entidades financieras.

**Palabras clave:** Capital Intelectual, Desempeño Organizacional, herramienta, entidades financieras, influencia.

## Abstract

The objective of this study was to determine the influence of intellectual capital on the organizational performance of employees of financial institutions in the San Martín-Peru Region. The study is of a basic type with a descriptive, explanatory, non-experimental cross-sectional scope. The participants were 123

employees from six financial entities. For the intellectual capital variable. The two instruments were validated by means of an expert judgment, their reliability was verified at a trip of Cronbach's alpha, 0.979 for intellectual capital and for organizational performance it was 0.977; which indicates that the reliability is good. The results show that there is a significant influence between intellectual capital and organizational performance of employees. It is concluded that the more influence the intellectual capital has on the collaborators, the higher will be their organizational performance of the financial entities.

**Keywords:** Intellectual Capital, Organizational Performance, tools, financial institutions, influence.

## Introducción

El capital de conocimiento hoy en día abarca una amplia gama de acciones estratégicas en el mundo del trabajo, reconociendo que los activos intangibles son inevitables para las organizaciones; Por lo que, hoy se ha convertido en una ventaja competitiva (Galleguillos et al., 2018). Hay que reconocer que el capital intelectual siempre existió y está presente desde aquel instante en donde el vendedor tiene una excelente coordinación con su cliente.

Vásquez & Yangali (2017), afirma que el CI es el conocimiento que las organizaciones deben preservar, asegurando que brinden un ambiente de apoyo y seguro, para que las personas que forman parte de ese ambiente se sientan cómodos en el techo y así puedan inspirar experiencia y riqueza de conocimientos. No hay duda de que el capital de conocimiento es la mejor

herramienta para calcular el desempeño de las organizaciones. Porque reduce los costes de gestión y genera más beneficios a largo plazo (Hernández et al., 2019).

Ramona (2021) considera que estudiar el CI es importante para el crecimiento y desarrollo económico, a diferencia de (Demuner et al., 2017), remarca la significancia del CI, y lo estima el esencial activo de las organizaciones del tercer milenio.

El valor más resaltante de las entidades financieras son las fuentes del valor económico, por lo tanto, le corresponde desempeñar un papel más activo y competitivo, de manera que es indispensable administrar y capitalizar su capital intelectual para que las posibilidades de las entidades no sean limitadas y se mantengan en un entorno competitivo. En contraste a lo señalado cabe mencionar que, si las organizaciones no consideran el capital intelectual, tendrán un impacto negativo en el cumplimiento de sus objetivos (Geraldo et al., 2020).

Las instituciones financieras han resistido las presiones inmediatas de la crisis de la COVID-19 a cordura que el pensamiento cambia a un mundo más allá de la crisis actual, y se requerirá un sector bancario fuerte para una reparación sólida. Los bancos deberán enfocarse en cómo utilizan sus datos y activos intangibles para brindar una experiencia más adaptada, desde el contenido y la información hasta la propuesta de valor que los clientes reciben de sus bancos, a escala. Esto debe conseguirse al mismo tiempo que se garantiza que

la clientela sienta que sus datos se han utilizado de manera justa, adecuada y limpia (Bellens, 2020).

En este sentido, las instituciones financieras deben estar aptos para adquirir, practicar, mantener e poner en funcionamiento el uso del CI, con el fin de satisfacer las opiniones de sus clientes y poder alcanzar sus metas financieras (Pardo et al., 2018).

Dado este contexto, el objetivo del estudio es examinar la influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional de las entidades financieras de Tarapoto, San Martín, al mismo tiempo nos ayudará a poder darnos cuenta si las entidades financieras valoran y hacen hincapié del CI para la mejora del DO. Dado de otra forma, se reconocerá cuál de las dimensiones es la más aplicada en las entidades financieras.

Este trabajo de investigación está dividido en 4 sectores, la primera parte del documento está dedicada en la verificación de análisis; teniendo en cuenta en analizar el capital intelectual y sus tres dimensiones, así como el desempeño organizacional, la segunda parte habla sobre la metodología de la investigación; donde se aplicó una encuesta de los autores (Chinchay, 2019; Ruiz 2016), en la tercera parte muestra los resultados y como última parte presenta la discusión y conclusiones.

### **Marco teórico**

Desde mediados de la década de 1990, un número cada vez mayor de artículos ha brindado información para respaldar la relación positiva entre el CI y el desempeño (Massaro et al., 2020). El CI se ha investigado en distintas áreas, por lo tanto, se ha

podido manifestar que juega un papel valioso en el DO, al aceptar el papel de los activos estratégicos más dominante en la creación de valor de la organización, (Jacobo et al., 2019). La mayoría de las publicaciones sobre el papel que desempeña el CI en las empresas utilizan datos financieros de código abierto, y en la mayoría de los casos emplean el modelo VAIC para procesarlos. Este enfoque permite establecer una correlación positiva entre elementos específicos del CI y los resultados de las empresas (Andreeva et al., 2021).

En este contexto, Ibarra et al. (2020), afirma la importancia y el impacto positivo de CI en DO, así como el beneficio de la evaluación del efecto en el desarrollo y crecimiento de CI. Así mismo, Joshi et al. (2013), encontraron que la eficiencia del CI tiene una gran significancia para mejorar el desempeño financiero de las empresas. Por otra parte, Kamaruddin (2021) encontraron una relación positiva significativa entre cada dimensión de CI y el DO.

El DO es una combinación de factores objetivos, medidos por indicadores financieros, así como factores subjetivos que se evalúan por la calidad del producto, la efectividad del marketing, el crecimiento del valor, la satisfacción del cliente y las medidas de eficiencia organizacional (Bernal et al., 2020).

A lo largo del tiempo, el DO se ha asociado con los CI, por analogía, las empresas con presencia de herramientas invisibles han ido creciendo de manera sostenida; para que consigan una mejor

posición en el mercado (Escobar et al., 2019). De manera similar, muchos autores internacionales reconocen el papel crucial de las instituciones de crédito para mejorar el desempeño financiero de las empresas y aumentar su estructura de capital y sus relaciones (Andreeva et al., 2021). De forma similar (Gracioli et al., 2018) señala que la gestión de CI no solo influye el DO, sino que también puede facilitar que las empresas promuevan una ventaja competitiva y valor.

### **CI en contexto de las Entidades Financieras**

El CI es considerado como el lenguaje que define los patrones de pensamiento, palabras y actos de los futuros líderes de las empresas. CI tiene la capacidad de convertir activos intangibles en recursos de creación de riqueza tanto dentro de la organización como en el país (Sánchez et al., 2007).

El CI se considera como el conocimiento a nivel organizacional, ya que contienen un número sustancial de factores que son necesarios para la supervivencia y el éxito de cualquier organización, por ejemplo, se le considera: el factor clave para el crecimiento, la competitividad y llegar a tener buenos resultados. En otras palabras, CI es visto como el creador de la innovación (Nahuat, 2020).

El conocimiento y la habilidades de los empleados es un activo tan importante para que una institución financiera pueda tener éxito a corto y a largo plazo, según un estudio realizado en Indonesia por Nuryaman (2015), muestra como resultado que el CI es un activo intangible que puede incrementar la

ventaja competitiva de la Entidad, y se dice que el CI tienen un efecto positivo del valor de la empresa, y esto demuestra que el mercado (inversionistas) otorga mayor valor a la empresa que posee mayor CI y esto evidencia que un buen CI puede aumentar la rentabilidad de la entidad financiera. Así también, se realizó un estudio en Colombia por García et al. (2021), donde afirma que todo lo que se haga en términos monetarios respecto a los componentes del CI en términos de gasto, se convierte en un mecanismo de innovación, desarrollo y posibilidades de generar valor para las organizaciones. Del mismo modo Villegas et al. (2017), recomienda un sistema de medición del CI para las organizaciones ya que proporciona información de valor agregado, permitiéndoles identificar y comparar sus componentes claves, utilizando a los empleados como su principal fuente de inteligencia. .

## **Método**

### ***Diseño metodológico***

Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, en vista que Hernández et al. (2014) afirma que mide las variables en un determinado contexto, analizando mediciones y utilizando métodos estadísticos. De tipo básico descriptivo ya que describe la realidad; objeto de estudio, con el fin de esclarecer una verdad o comprobar una hipótesis (Niño, 2011). Asimismo, tiene un diseño no experimental porque se trata de estudios realizados sin manipular variables y donde los fenómenos solo se implementan en

su entorno natural para ser estudiados. (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, para determinar la muestra se utiliza la técnica de muestreo aleatorio simple no probabilístico porque los elementos que componen la muestra se considerarán en función de la accesibilidad de la información y la disponibilidad de las personas que participarán en la muestra (Arias, 2012).

### ***Participantes***

Para el avance de esta investigación participaron 123 colaboradores donde se trabajó con las entidades financieras de Tarapoto, San Martín (Interbank, Mibanco, Caja Piura, Financiera confianza, Continental, Caja Huancayo). Entre ellos 64(52,1%), fueron masculinos y 59(47,9%) fueron femeninos, donde 10 (8,3 %) pertenecen a Caja Piura, 8(6,4%) a financiera confianza, 14(10,1%) Continental, 9(7,7%) Caja Huancayo, 51(43,6%) Mibanco, y 28(23,9%) a Interbank, así mismo del total de colaboradores el 11(7,7%) su tiempo de servicio es menos de un año, 27(21,4%) más de un año, 46(37,6 %) más de 2 a 5 años, y el 39(33,3%) tienen más de 5 años, de igual modo 2(1,7%) cuentan con una edad del primer rango (menos de 22 años), 44(35%) al segundo rango (23 a 28 años), 47(39,3%) al tercer rango (29 a 33 años), 27(21,4%) al cuarto rango (34 a 39 años), y 3(2,6%) al quinto rango (más de 40 años).

### ***Medición: instrumentos***

Las técnicas utilizadas en este estudio para recopilación de datos, se consideraron dos instrumentos. Para CI se utilizó el instrumento de



Ruiz (2016) compuesto por 33 ítems, dividido en tres dimensiones; Capital Humano, Capital Estructural, Capital Relacional. Se manejó la escala de Likert donde 1 está “totalmente en desacuerdo” y 5 está “totalmente de acuerdo”.

Para DO se utilizó el instrumento de, Chinchay (2019) conformada por 20 ítems, dicho instrumento está dividido por 4 dimensiones; Resultado de Desempeño, Eficiencia y Efectividad, Continuidad y Empleo de Recursos. Se consideró una escala de medición de 1 Nunca, y 5 siempre. Cuyos instrumentos fueron validados por juicios de expertos, contando con una fiabilidad de ALFA de Cronbach de 0,979 en el cuestionario de la variable CI y 0,977 del DO.

### ***Procedimiento***

Antes de actuar a la recolección de datos se dirigió la ruta geográfica con la finalidad de dirigirse para la aplicación de los instrumentos. Para la recolección de los datos se procedió a visitar las empresas financieras de la ciudad de Tarapoto; hasta poder completar la muestra. Con el fin de pedir el permiso para la aplicación del instrumento en sus colaboradores, Teniendo en cuenta la muestra que se necesitaba. Al llegar a las entidades se explicó el propósito de la investigación y el proceso del llenado de la encuesta, luego de estar seguros que la explicación haya quedado clara, se empezó al llenado de la encuestas acompañando para responder a cualquier duda que podían tener. En otros casos por motivos de tiempo las encuestas fueron dejadas en la gerencia de cada entidad,

donde se dio un lapso acordado de dos horas tanto para gerente como investigadores, con el fin de recoger las encuestas llenas. Cabe recalcar, que una parte de encuestas también fueron enviadas a sus correos respectivos para el llenado, por motivo de que algunos colaboradores se encontraban ocupados. Dada estas dos formas en aproximadamente una semana se alcanzó a 123 colaboradores.

### ***Procedimiento de análisis de datos***

Para la evaluación y distinción de los datos se manejó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 22. Mediante este se calcularon frecuencias y porcentajes de cada variable y sus respectivas dimensiones. Con el objetivo de establecer el coeficiente de correlación más adecuado, se realizó la prueba de normalidad de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Se determinó que los datos siguen una distribución no normal; por lo tanto se utilizó la prueba estadística más adecuada Rho Spearman.

### **Resultados**

#### **Análisis descriptivo del capital intelectual**

Respecto a la Tabla 1, se observa la influencia alto en CI con un (33%), a nivel medio (34%) y a nivel bajo un (32%). Por otra parte, en cuanto a las dimensiones que la componen, se observa una influencia alta en capital estructural con un (41%). Además, a nivel medio o moderado se observa la predominancia del capital relacional (41%). Por último, se observa una influencia baja en capital humano en un (32%).



*Tabla 1  
Nivel de Influencia del Capital Intelectual en  
Entidades Financieras de Tarapoto, San Martín*

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	F	%	f	%
Capital humano	37	32%	39	33%	41	35%
Capital estructural	28	24%	41	35%	48	41%
Capital Relacional	29	25%	48	41%	40	34%
Capital intelectual	38	32%	40	34%	39	33%

### Desempeño organizacional

Respecto al desempeño organizacional en las entidades financieras de la provincia de San Martín, según la Tabla 2, se encontró que este factor cuenta a un nivel alto en el 36.8% de los encuestados, a nivel medio en el 32.5% y a nivel bajo en el 30.8%. Por otra parte, en cuanto a las dimensiones que la componen, se observa una influencia alta en empleo de recursos (41.0%) y continuidad (39.3%), mientras que se aprecia una influencia media en eficiencia y efectividad (38.5%). Finalmente, se

observa una predominancia bajo en resultado de desempeño (27.4%).

*Tabla 2  
Nivel de influencia del Desempeño Organizacional en  
Entidades Financieras Tarapoto San Martín*

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Resultado del desempeño	32	27.40%	43	36.80%	42	35.90%
Eficiencia y efectividad	33	28.20%	45	38.50%	39	33.30%
Continuidad	20	17.10%	51	43.60%	46	39.30%
Empleo de recursos	23	19.70%	46	39.30%	48	41.00%
Desempeño Organizacional	36	30.80%	38	32.50%	43	36.80%

### Análisis de correlación

Los valores logrados en la Tabla 3 son indicios de la efectividad de una correlación significativa, de magnitud templada y estadísticamente significativa ( $RS = .823^{**}$   $p < .05$ ) entre el CI y el DO. Como también, se observa correlaciones de manera positivas a nivel templada con las dimensiones empleo de recursos ( $RS = .604^{**}$   $p < .05$ ), continuidad ( $RS = .759^{**}$   $p < .05$ ), efectividad y eficiencia ( $RS = .653^{**}$   $p < .05$ ), resultados de desempeño ( $RS = .814^{**}$   $p < .05$ ), capital relacional ( $RS = .788^{**}$   $p < .05$ ), capital estructural ( $RS = .778^{**}$   $p < .05$ ) y capital humano ( $RS = .726^{**}$ ,  $p < .05$ ).

*Tabla 3  
Análisis Correlacional*

	CI	CH	CR	CE	DO	RD	EE	C	ER
CI	1								
CH	,923**	1							
CR	,919**	,822**	1						
CE	,883**	,746**	,725**	1					
DO	,823**	,726**	,788**	,778**	1				

RD	,814**	,734**	,815**	,735**	,962**	1			
EE	,653**	,553**	,556**	,727**	,758**	,685**	1		
C	,759**	,656**	,743**	,732**	,895**	,824**	,692**	1	
ER	,604**	,558**	,498**	,598**	,775**	,680**	,561**	,621**	1

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05.

## Análisis de regresión lineal múltiple

La Tabla 4 muestra un tipo de regresión lineal múltiple, que explica el efecto del capital cognitivo en el DO. Al aceptar que las medidas aplicadas son cuantitativas y luego de validar las estadísticas potenciales para confidenciar la expectativa esperada, se encuentra que estas medidas prueban que esta dimensión: capital relacional, explican la influencia del capital intelectual 80%. Cabe subrayar, que para lograr este nivel de pronóstico se tuvo que retirar dos dimensiones, que fue capital estructural y capital humano la cual obtuvo una significancia  $p > .05$ . En tal circunstancia, por regla de parsimonia se confeccionó un nuevo modelo que explique con el menor número de secciones; por ello, los 2 elegidos lo demuestran al tener un  $p < 0,05$ . Por último, con el resultado de la prueba t, se puede admitir que la dimensión capital relacional viene a ser el predictor más importante ( $t = 8.1151$ ,  $p < .05$ ).

### Tabla 4

*Coefficientes de regresión lineal múltiple en base a la influencia del CI en el DO en las Entidades Financiera de la provincia de San Martín*

Coefficientes no estandarizados			P
Beta	Error estándar	t de Student	

(Constant)	7.457	3.943	1.891	0.061
Capital relacional	1.117	0.138	8.115	0

a. Variable dependiente: Do

## Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo examinar la influencia de capital intelectual en el desempeño organizacional en las entidades financieras de Tarapoto, San Martín. De acuerdo a los resultados se puede apreciar que, sí existe un alto desempeño organizacional en las entidades financieras, gracias a la aplicación y presencia del capital intelectual. Por otro parte, el modelo de regresión lineal múltiple nos señala que existe una dimensión más influyente indicándose del CR, la que explica significativamente la variable de la influencia del CI en las entidades.

Resultados similares se obtuvieron por García et al. (2021) donde indica que el CI y el desempeño son mixtos, y los componentes individuales del CI se vuelven predictores más fuertes. Por lo tanto, los resultados de este estudio confirman que para el sector financiero, el CI es un cuerpo de conocimiento que puede brindar beneficios sostenibles en el futuro y permitir que los empleados traten sus costos como una inversión.

Para Pardo et al. (2018) las empresas con mayor CI están encaminadas a alcanzar mejores resultados empresariales produciendo ventajas comparativas con respecto al resto de las organizaciones.

También Gracioli et al. (2018) revela que es una herramienta útil para medir el rendimiento, ya que les permitió identificar y comparar sus componentes claves. A comparación de otro estudio realizado por (Escobar et al., 2019; Ibarra et al., 2020), asimila que obtuvieron una clara asociación entre el capital intelectual y el desempeño en las “pymes del sector manufacturero de Baja California”. Pudiendo decir que existe una gran capacidad para soportar el proceso cambiante y estar en constante movimiento hasta llegar al objetivo esperado.

Existe una influencia significativa del CI en el DO en las entidades financieras de Tarapoto, San Martín.

El resultado de la hipótesis en esta investigación indica un efecto significativo entre el CI y el DO en las entidades financieras de Tarapoto, San Martín ( $t = 8.115, p < .05$ ) lo que muestra que existe un efecto altamente significativo de la influencia de las dos variables estudiadas.

En estudios investigados por Massaro et al. (2020) afirma una influencia significativa entre el CI y el DO en equipos temporales. Los hallazgos muestran un alto valor de 0.89, lo que indica que las variables explican casi el 90 % de la varianza de la variable. Además, nuestros hallazgos respaldan H1,

mostrando que el CI tiene una interacción positiva y significativa en el desempeño. Así también se ha comprobado que el CI y los coeficientes si impactan efectivamente en elementos claves como son la rentabilidad financiera, como se demostró (Villegas et al., 2017), que mientras mayor sea el CI en las empresas mayor será su rentabilidad financiera.

Es importante darse cuenta de que una serie de estudios indican que el CI juega un papel fundamental en el desempeño de los trabajadores. Por la misma razón, el CI es el activo intangible más importante entre las entidades, en una economía basada en el intelecto, como un activo estratégico que proporciona una ventaja competitiva, (Ramona, 2021). Por otro lado, existe una correlación positiva entre elementos específicos del CI y los resultados de la empresa (Andreeva et al., 2021).

## **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que, sí existe influencia significativa del CI en el DO, reconociendo que es un componente básico e importante y utilizar esta herramienta permitirá aportaciones futuras muy exitosas, la cual se verá reflejado en las entidades financieras.

Se puede señalar que la dimensión con mayor relación es el capital estructural dado que es la dimensión que explica significativamente la variable de la influencia del capital intelectual en las entidades financieras. Se entiende que en las entidades estudiadas lo que más resalta es la cultura organizacional, el trabajo en equipo las sistemas y tecnologías que ellos utilizan. Y

lo que les hace falta practicar y sacar provecho son las habilidades, destrezas y conocimientos que cada colaborador tiene y porque no decir, que no tienen una buena relación con su entorno.

Por otra parte, se puede asimilar una desventaja dentro de las entidades, pues no existe una buena correlación del capital humano y capital relacional, lo que se sobre entiende que no se está aplicando sus rendimientos suficientes para estimular las destrezas, habilidades, conocimientos y porque no decir, que no cuentan con una magnífica conexión entre la organización con sus clientes, proveedores u otra entidad.

Estudio realizado anteriormente por Andreeva et al. (2021), afirma que la contribución de elementos específicos del CI al rendimiento de las empresas puede variar en función al sector. Por lo tanto, esto parece bastante lógico dado que el sector en el que se especializan las empresas determina el impacto que tienen los elementos específicos del CI en sus resultados. Asimismo, se recomienda a las empresas centrarse específicamente en el capital relacional, es decir, crear sistemas para aumentar su cartera de clientes, así como mejorar sus relaciones con el mundo exterior, lo que permitirá descubrir oportunidades.

Con respecto a las limitaciones, fue no contar con una muestra más amplia, debido a que las entidades

Andreeva, T., Garanina, T., Sáenz, J., Aramburu, N., & Kianto, A. (2021). Does country environment matter in the relationship between intellectual capital and innovation performance?

financieras se encuentran sumamente ocupadas, y son pocos los gerentes que te permiten realizar estudios dentro de sus organizaciones. Ante el efecto dado queda para próximas investigaciones determinar la influencia del CI de manera más amplia, ya que ayudará a comprender la importancia de esta herramienta dentro de las organizaciones. Finalmente, se sugiere abordar esta línea de investigación en otros sectores; como sector agroindustrial, sector educativo y sector Salud, dado que durante el proceso de nuestro estudio observamos que no existen esta línea de investigación en estos sectores. Así también, considerar futuros estudios de capital intelectual y desempeño financiero.

## Referencias

*Journal of Business Research*, 136, 263–273.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.038>  
Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A.,

- & Castillo Hernández, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), 213–227. <https://www.revistaespacios.com>
- Castillo, A. E., Pacheco, G. V., Fernandez, L. H., Manotas, E. N., Borrero, T. C., & Silva, J. (2019). Factorial analysis in the intellectual capital's dimensions on micro, small and medium-sized export enterprises. *Procedia Computer Science*, 160, 567–572. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.046>
- Chinchay Huarcaya, M. H. (2019). Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. In *Universidad César Vallejo*.
- Cortés, C. G., Muna, J. L. S., & Muñoz, P. B. (2018). Incidence of intellectual capital in the financial performance of universities of Chile. *Ingeniare*, 26(4), 593–598. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000400593>
- Demuner Flores, M. del R., Saavedra García, M. L., & Camarena Adame, M. E. (2017). Medición del capital intelectual en el sector bancario: Aplicación de los modelos Skandia y VAIC. *Innovar*, 27(66), 1–15. <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66712>
- García Castro, J. P., Duque Ramírez, D. F., & Moscoso Escobar, J. (2021). The relationship between intellectual capital and financial performance in Colombian listed banking entities. *Asia Pacific Management Review*, 26(4), 237–247. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.03.002>
- Geraldo Campos, L. A., Soria Quijaite, J. J., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio realizado en entidades del sistema financiero peruano. *Retos*, 10(19), 5–28. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.01>
- González, E. V., Aubert, M., Calzada, H., & Salazar, C. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y Administración*, 62(1), 184–206. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.10.002>
- Gracioli Camfield, C., Paese Giacomello, C., & Afonso Sellito, M. (2018). El impacto del Capital Intelectual en el Desempeño de las empresas brasileñas. *European Scientific Journal*, 13(10).
- Ibarra-cisneros, M. A., Hernández-perlines, F., Mancha, U. D. C., & Business, E. (2020). *Capital intelectual, desempeño organizacional y ventaja competitiva*. 14, 976–998.
- Jacobo Hernández, C. A., Leyva-Osuna, B. A., Daniel Ochoa, Y. J., & Mendoza Apodaca, M. del R. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.4067/s0718-235x2019000100072>
- Joshi, M., Cahill, D., Sidhu, J., & Kansal, M. (2013). Intellectual capital and financial performance: An evaluation of the Australian financial sector. *Journal of Intellectual Capital*, 14(2), 264–285. <https://doi.org/10.1108/14691931311323887>
- Kamaruddin, K. (2021). *Capital intelectual y desempeño económico sostenible en el sector público: el contexto de la nueva gestión pública en Malasia*.

- Massaro, M., Mas, F. D., Bontis, N., & Gerrard, B. (2020). Intellectual capital and performance in temporary teams. *Management Decision*, 58(3), 410–427. <https://doi.org/10.1108/MD-02-2019-0219>
- Nahuat Román, B. (2020). Influencia del capital intelectual en la innovación: una perspectiva al nivel del individuo. *Nova Scientia*, 12(25). <https://doi.org/10.21640/ns.v12i25.2509>
- Nuryaman. (2015). The Influence of Intellectual Capital on The Firm's Value with The Financial Performance as Intervening Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 292–298. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.037>
- Pardo, M., Armas, R., & Higuerey, Á. (2018). La influencia del capital intelectual sobre la rentabilidad de las empresas manufactureras ecuatorianas. *Revista Espacios*, 39(51), 1–11. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p14.pdf>
- Ramona, T. (2021). *EL IMPACTO DEL CAPITAL INTELECTUAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS MIPES.pdf*. 23. <file:///C:/Users/Gaby Sánchez/Downloads/EL IMPACTO DEL CAPITAL INTELECTUAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS MIPES.pdf>
- Rojas, V. M. N. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*.
- Ruiz Rodríguez, M. J. (2016). Capital intelectual y la fidelización de los clientes del Colegio Unión de Ñaña, 2015. *Universidad Peruana Unión*, 304. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1057>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. del P. B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic). 2014. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Sánchez, A. J., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto de Capital Intelectual y sus Dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 13(2), 97–111. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>
- Vásquez Tomás, M. R., & Yangali Vicente, J. S. (2017). La influencia del Capital Intelectual en la Gestión Educativa Juan Fanning García. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 1–7. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.230>