

# Estudio comparativo de la gestión del capital intelectual en la banca comercial cubana-mexicana.

Comparative study of intellectual capital management in cuban-mexican commercial banking.

**Recibido:** 15 de mayo de 2024

**Aprobado:** 25 de agosto 2024

**Forma de citar:** L. C. Gámez Adame, A. R. Gálvez Fernández, M. L. Ortiz Paniagua, and R. Joya Arreola, "Estudio Comparativo De La Gestión Del Capital Intelectual En La Banca Comercial Cubana - Mexicana", *Mundo Fesc*, vol. 14, no. 30, pp. 30–42, Sep. 2024, Doi: 10.61799/2216-0388.1715.

## Luis Carlos Gámez Adame



Doctor en Ciencias Contables Financieras

luis.gamez@academicos.udg.mx

Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara.

<https://orcid.org/0000-0003-0401-3522>

Autlán de Navarro, Jalisco, México

## Anisabel Regla Gálvez Fernández



Doctora en Ciencias Contables Financieras.

anisabel.galvez@reduc.edu.cu

Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz"

<http://orcid.org/0000-0003-3131-5673>

Camagüey, Cuba

## María Luz Ortiz Paniagua



Doctora en Ciencias Contables Financieras

luz.ortiz@academicos.udg.mx

Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara.

<https://orcid.org/0000-0001-7527-3095>

Autlán de Navarro, Jalisco, México

## Roberto Joya Arreola



Doctor en Ciencias Contables Financieras

roberto.jarreola@academicos.udg.mx

Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara.

<https://orcid.org/0000-0002-3435-1517>

Autlán de Navarro, Jalisco, México

**\*Autor para correspondencia:**

luis.gamez@academicos.udg.mx



# Estudio comparativo de la gestión del capital intelectual en la Banca comercial Cubana - Mexicana.

## Resumen

**Antecedentes:** En la Sociedad de la Información y el Conocimiento el Capital Intelectual constituye un activo intangible que agrega valor a las organizaciones, por lo que su medición y análisis constituye una tarea de primer orden. Lo anterior ha provocado que este tema constituya una cuestión de estudio de académicos y profesionistas, quienes los han abordado desde diferentes contextos y perspectivas. Los bancos se caracterizan por ser instituciones intensivas en conocimiento, donde la adecuada gestión de su Capital Intelectual es un factor determinante de éxito. La banca comercial se caracteriza por elaborar informes sobre la gestión de su capital intelectual; no obstante, la gestión de este intangible presenta diferencias entre instituciones y países. **Objetivo:** Evaluar la gestión del capital intelectual desde la perspectiva de los clientes entre la banca comercial cubana y mexicana. **Métodos:** El presente estudio corresponde a una investigación de enfoque mixto, donde se utilizaron métodos teóricos, empíricos y estadísticos – matemáticos. **Resultados:** Las principales contribuciones se expresan en las debilidades detectadas en ambos bancos, donde se destacan aspectos relacionados con la educación financiera de los clientes, la ciberseguridad, la poca estimulación a empleados, entre otras. **Conclusión:** Se concluye que existen diferencias significativas en la gestión de este intangible entre ambos países.

**Palabras clave:** Banca comercial, capital intelectual, clientes, perspectiva.

# Comparative study of intellectual capital management in Cuban - Mexican commercial banking.

## Abstract

Background: In the Information and Knowledge Society, intellectual capital constitutes an intangible asset that adds value to organizations, making its measurement and analysis a priority. This has led to this topic becoming a subject of study for academics and professionals, who have approached it from different contexts and perspectives. Banks are characterized as knowledge-intensive institutions, where the proper management of their intellectual capital is a determining factor for success. Commercial banks are known for preparing reports on the management of their intellectual capital; However, the management of this intangible asset varies between institutions and countries.

Objective: To evaluate the management of intellectual capital from the customer perspective between Cuban and Mexican commercial banks. Methods: This study is a mixed-approach research project, utilizing theoretical, empirical, and statistical-mathematical methods. Results: The main contributions are expressed in the weaknesses detected in both banks, highlighting aspects related to customer financial education, cybersecurity, and poor employee motivation, among others. Conclusion: It is concluded that there are significant differences in the management of this intangible asset between the two countries.

**Keywords:** Commercial banking, Intellectual Capital, customers, perspective.

## Introducción

El conocimiento se convierte hoy en una de las principales fuentes de ventajas competitivas, donde se reconoce su contribución a la capacidad de las organizaciones de aprender y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio; los activos más significativos de las empresas ya no son los activos tangibles, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de los miembros de la organización, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores e instituciones financieras, el uso de la tecnología informática y las alianzas estratégicas, entre otros.

Es ampliamente reconocido el hecho de que en la actualidad el conocimiento es el activo esencial de la competitividad, por lo que la creación y aplicación práctica de los conocimientos es la vía fundamental para generar valor, [1], [2], [3], [4], [5] [6], [7]. Ya que el mismo ha trascendido y no existen fronteras para crearlo, compartirlo y socializarlo [8]. Entendiendo que la competitividad es la capacidad que tienen las empresas de ofrecer bienes y servicios a un menor precio cumpliendo con las cualidades del producto y la satisfacción del cliente; el conocimiento en todos los ámbitos organizacionales y empresariales se hace imprescindible [9].

En este entorno, la medición, exposición y gestión de estos valiosos recursos se considera como uno de los más importantes desafíos de las ciencias contables, financieras, administrativas y otras afines a la gestión empresarial y organizacional, donde es necesario el enfoque interdisciplinario con la participación de profesionales de diferentes áreas del conocimiento, por lo que las organizaciones deberán priorizar el diseño de propuestas contextualizadas a sus necesidades y particularidades.

Dentro de los diferentes tipos de organizaciones, se reconoce al sector bancario como un sector intensivo en conocimiento, dado por el nivel de especialización y profesionalización de los productos y servicios que oferta; por lo tanto, una adecuada gestión del mismo es fundamental en estas organizaciones, ya que una correcta aplicación de los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados a los procesos bancarios indudablemente aporta valor agregado a la organización y ventajas competitivas en un mundo cada vez más globalizado.

La banca comercial cubana es una banca estatal que debe contribuir al cumplimiento de los objetivos de la política de desarrollo económico y social definida por el estado, mientras que en México es una banca privada que se caracteriza por elaborar memorias de sostenibilidad para sus grupos de interés. Como se evidencia son contextos diferentes; pero para ambos tipos de instituciones financieras los clientes, constituyen el principal grupo de interés; por lo tanto, es necesario conocer como estos valoran la gestión del capital intelectual de sus bancos. En este contexto, el objetivo del presente estudio es

evaluar la gestión del capital intelectual desde la perspectiva de los clientes entre la banca comercial cubana y mexicana.

El Capital Intelectual se ha definido de múltiples maneras, pudiendo inferirse que su tratamiento conceptual ha tenido las siguientes acepciones generales: hay autores que lo identifican Capital Intelectual con conocimiento [10], [11], [12], [13], [14], [15]. Los autores del presente estudio se identifican en parte con esta posición autoral, pero consideran que el conocimiento, aunque es un componente esencial del capital intelectual, no es el único, ya que existen otros intangibles como la experiencia, las actitudes, la tecnología organizacional, las relaciones con clientes, que se reconocen también como componentes del mismo. Es por lo que piensan que esta posición es de carácter restringido y poco abarcadora de todo lo que engloba este concepto.

Se manifiesta consenso autoral en cuanto a la identificación del Capital Intelectual como intangibles, [5], [6], [16], [17], [18], [19], [20] fundamentales para crear valor organizacional y empresarial [21] Por lo que se coincide con Gálvez [22] en relación a que existe un marco teórico consolidado en la definición del término de Capital Intelectual, con la existencia de una gran diversidad de definiciones y posiciones autorales.

Por la relevancia de los intangibles en la era de la sociedad de la información y el conocimiento muchos académicos e investigadores internacionales han diseñado diferentes modelos de capital intelectual, que permiten identificar, medir e informar sobre la gestión de estos intangibles. Según algunos estudios [22], [23] estos modelos poseen las siguientes características:

1. Todos, aunque con diferencias semánticas en su redacción y con mayor o menor nivel de explicitud, consideran al capital humano como fuente básica generadora de valor y ventajas competitivas.
2. Con relación a la estructura del capital intelectual: Son muchas las tendencias a nivel internacional y mayores las discrepancias entre los estudiosos del tema, Gálvez [4] evidencia que no existe una posición única, siendo estas muy divergentes transitando desde autores que proponen dos componentes hasta otros que consideran siete componentes; aunque es necesario reconocer que la tendencia predominante es la que plantea cuatro componentes: Humano, estructural, relacional y social.
3. La sociedad contemporánea vive en la era digital, con un desarrollo vertiginoso de nuevas tecnologías, indudablemente este factor impacta al desarrollo de modelos de medición y exposición del Capital Intelectual, donde se reconoce la tendencia a incluir a la innovación como una necesidad en el diseño de estos modelos.

La autora Gálvez [1922] contempla las siguientes cuatro deficiencias importantes en el diseño de los modelos de CI: i) No conciben, o sus procedimientos no son lo suficientemente claros, la cuantificación y valoración monetaria de los activos intangibles,

lo que limita el análisis de la influencia de la gestión de los activos intangibles sobre los resultados financieros y la generación de valor económico en las organizaciones; ya que como plantean Borrás y Russo [1517] el valor es reflejo del trabajo abstracto y socialmente necesario, y que en su expresión monetaria se le reconoce y administra: ii) Muchos modelos consideran a la estrategia corporativa como el elemento determinante en la gestión del capital intelectual. Esta posición conceptual conlleva a que cada empresa desarrolle su propio diseño para la medición de intangibles, lo que provoca serias limitaciones a la necesaria comparabilidad entre empresas o con los valores promedios de un sector, y en consecuencia a la determinación de los factores de éxito que se comportan sobre la media del sector, los cuales son en definitiva los que generan ventajas competitivas.

ii) La importancia que asignan estos modelos a las relaciones con sujetos económicos externos es muy limitada. En este aspecto se destaca la priorización dada a los clientes, con lo cual se está de acuerdo. Sin embargo, la no consideración de otros actores tan importantes para los factores de éxito como los proveedores y las instituciones financieras, entre otros, se opina que es una debilidad que presentan estos modelos; iv) Por último, se destaca el poco énfasis que muestran el diseño de algunos modelos en la perspectiva social y medioambiental, de vital importancia en la actualidad en correspondencia al predominio de un enfoque más social en la administración empresarial, el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el 2030, el cambio climático, entre otros, que ha impactado en el surgimiento y desarrollo de segmentos de mercado preocupados por estos problemas y en correspondencia al surgimiento de nuevas demandas al sector empresarial.

## Metodología

El estudio realizado corresponde a una investigación de enfoque mixto, ya que se integran los métodos cuantitativos y cualitativos en el estudio realizado, donde se analizan conjuntamente los datos obtenidos por ambos métodos en la búsqueda de las fortalezas de ambos enfoques para superar sus limitaciones, donde se diseña un procedimiento metodológico compuesto por cuatro pasos:

1. Determinación de las variables de la gestión del capital intelectual desde la perspectiva de los clientes
2. Determinación de los indicadores que evalúan las variables determinadas en el paso anterior.
3. Determinación de las principales debilidades de la gestión del capital intelectual en cada país.
4. Comparación de los resultados alcanzados

En el primer paso se utilizó la técnica de análisis de contenido en la revisión de publicaciones en el tema y de informes de capital intelectual de los bancos y se definen

diez variables: Calidad de los procesos bancarios, calidad y diversificación de los productos y servicios bancarios cultura organizacional, informatización de los procesos e inversiones tecnológicas, confiabilidad y secreto bancario, imagen Institucional, relaciones con clientes, relaciones con medios de comunicación, Responsabilidad Social Corporativa e inclusión y educación financiera. Para la conceptualización de cada variable, se tuvo en cuenta el estudio realizado por Gálvez [1922] y la misma se muestra en la Tabla I.

**Tabla I.** Variables de la gestión del Capital Intelectual a evaluar desde la perspectiva de los clientes.

No	Variable	Conceptualización variable
1.	Calidad de los procesos bancarios	Capacidad organizacional de satisfacción a los usuarios y personal bancario, a través de los procesos establecidos por sus resultados
2.	Calidad y diversificación de los productos y servicios bancarios	Capacidad organizacional de satisfacción de las necesidades financieras de los usuarios a través de la diversificación de los productos y servicios bancarios.
3.	Cultura Organizacional	Conjunto de valores, normas, formas de actuación y de comportamientos compartidos entre los miembros, que distinguen a la Institución
4.	Informatización de los procesos e inversiones tecnológicas	Uso de la tecnología para gestión de la información y los conocimientos, que mejoran la eficacia y eficiencia de los procesos bancarios
5.	Imagen Institucional	Percepción de clientes del comportamiento organizacional
6.	Confiabilidad y secreto bancario	Habilidad, valores y conductas del personal bancario en el manejo de la información de usuarios y terceros
7.	Relaciones con clientes	Capacidad de los empleados de atender a los clientes que genere satisfacción y fidelidad de éstos, a través del conocimiento del cliente, sus necesidades y expectativas
8.	Relaciones con medios de comunicación	Capacidad organizacional de lograr la comunicación con los públicos externos y la aportación social de la organización a nivel local, territorial y nacional
9.	Responsabilidad Social Corporativa	Capacidad organizacional de una actuación ética y responsable hacia sus grupos de interés
10.	Inclusión y educación financiera	Habilidad organizacional de brindar el acceso y uso de los servicios financieros sobre la base de su conocimiento, la transparencia y la protección al usuario.

**Fuente.** Elaboración propia a partir de Gálvez [19]

Se determinan 14 indicadores cualitativos, para lo cual se elabora una encuesta para aplicar a los clientes conformada por 20 ítems, cuyas respuestas se valoran por una Escala Liker. La encuesta se procesa por la moda mediante SPSS Versión 23.0.

Se crean dos grupos de investigación con las mismas características: Compuesto por 414 clientes, correspondiente uno a bancos cubanos y otro a bancos mexicanos, con los siguientes rasgos distintivos: el 58% son mujeres, la edad promedio es 45 años, 11 años como clientes de la institución bancaria y todos son personas físicas.

Finalmente, se determinan las principales deficiencias en la gestión del capital intelectual por cada grupo y se comparan.

Se establece como Hipótesis de la investigación H1: Existen diferencias significativas en la gestión del capital intelectual entre instituciones bancarias cubanas y mexicanas y como Hipótesis nula H0: Existen diferencias no significativas en la gestión del capital intelectual entre instituciones bancarias cubanas y mexicanas.

A los efectos de corroborar la hipótesis se realiza la prueba t-student para dos muestras.



## Resultados y Discusión

En la Tabla II se muestra el resultado del procesamiento por la moda de los 20 ítems.

**Tabla II.** Resultados del procesamiento de las respuestas de los clientes encuestados

Variables	No ítems	Ítems	Resultado Cuba	Resultado México
Calidad de los procesos bancarios	1.	Nivel de satisfacción de los clientes con los procesos bancarios.	4	5
	2.	Nivel de satisfacción de los clientes con las plataformas tecnológicas que sustentan los procesos bancarios	4	5
	3.	Las quejas con razón se han incrementado y estas provocan insatisfacción	2	5
Calidad y diversificación de los productos y servicios bancarios	4.	Nivel de necesidades satisfechas de los usuarios por la oferta y diversidad de los productos y servicios bancarios	4	5
Cultura Organizacional	5.	Campeamiento de la cultura institucional	5	5
	6.	Estabilidad del personal bancario	2	4
	7.	Motivación del personal por sentirse bien remunerado por su labor	5	2
Información de los procesos e inversiones tecnológicas	8.	Utilización de los servicios electrónicos por los diferentes segmentos de clientes	5	4
	9.	Correspondencia de las capacidades tecnológicas con los procesos bancarios	2	5
	10.	Percepción de la ciberseguridad para sus operaciones y resguardo de su dinero	5	2
Imagen Institucional	11.	Reputación Institucional externa	5	5
Confidencialidad y secreto bancario	12.	Confidencialidad Institucional	5	5
Relaciones con clientes	13.	Satisfacción del cliente con los servicios brindados.	4	4
Relaciones con medios de comunicación	14.	Comunicación de la actividad bancaria por diferentes vías, con énfasis en las redes sociales	2	5
Responsabilidad Social Corporativa	15.	Impacto sobre el desarrollo territorial.	5	4
	16.	Responsabilidad social de la institución bancaria	5	5
	17.	Información mediante la difusión de los memoriales de sostenibilidad o informes de la actividad socialmente responsable	2	5
Inclusión y educación financiera	18.	Acceso a los servicios financieros para todos los segmentos sociales	5	2
	19.	Uso de los servicios financieros a los que se tiene acceso	4	4
	20.	Conocimiento y comprensión financiera de la oferta bancaria	2	2

**Fuente.** Elaboración propia, a partir de los resultados del procesamiento

En la Tabla III se muestra un resumen de las principales debilidades identificadas como resultado del estudio realizado en bancos comerciales cubanos y mexicanos en el año 2022. Se encuestaron clientes de los principales bancos comerciales de ambos países.



**Tabla III.** Debilidades identificadas en la gestión del capital intelectual.

DEBILIDADES BANCOS COMERCIALES CUBANOS	DEBILIDADES BANCOS COMERCIALES MEXICANOS
No correspondencia de las capacidades tecnológicas con la demanda de los usuarios que provoca insatisfacción	Poca estimulación al personal que limita su motivación.
Inestabilidad laboral del personal bancario	Limitada educación financiera de los clientes que limita el uso de los productos bancarios
Incremento de las quejas con razón de los clientes.	Preocupación con la ciberseguridad
Limitada educación financiera de los clientes que limita el uso de los productos bancarios	Limitado acceso a los grupos más vulnerables.
Pobre visibilidad en las redes sociales	
No se elaboran informes sobre la gestión del capital intelectual, ni memorias de sostenibilidad que reflejen este aspecto	

**Fuente.** Elaboración propia, a partir de los resultados del procesamiento

En el caso de los bancos cubanos se determinaron seis debilidades significativas, mientras que en los bancos mexicanos se definieron cuatro debilidades. De ellas, una coincide relacionada con la educación financiera que deben tener los clientes para un uso responsable de los productos bancarios. Se destaca que los principales problemas en los bancos cubanos se relacionan con factores vinculados a la inversión en tecnologías, redes, entre otras que limitan el uso y ampliación de los productos y servicios financieros, conjuntamente con la disminución de personal calificado con experiencia en un sector donde estos dos factores tienen una influencia significativa; mientras que en los bancos mexicanos sobresalen aspectos vinculados a la inclusión financiera, sobre todo de acceso a los productos bancarios, conjuntamente con factores de ciberseguridad.

En el caso de los bancos cubanos entre las principales causas que inciden en estas debilidades se destacan:

La situación económica del país, seriamente afectada por la pandemia, que disminuyó las capacidades de inversión; a lo que se añade la introducción de nuevos productos y servicios y el aumento de la cantidad de servicios electrónicos adquiridos por los clientes que provocaron que las capacidades tecnológicas se vieran rebasadas.

Las bajas del personal, sobre todo por la migración a otro tipo de empresas, preferentemente del sector privado, con mayor remuneración. Lo anterior, ha provocado el ingreso de personal joven con poca experiencia en el sector y consecuentemente la correspondiente afectación a la calidad del servicio.

La poca visibilidad en las redes de programas de educación financiera e información sobre los productos y servicios bancarios que limitan el uso de estos por la población. No se elaboran informes sobre la gestión del capital intelectual, ni memorias de sostenibilidad donde se reflejen indicadores relacionados con este intangible; aunque se reconoce que desde la academia se han realizado investigaciones en el tema.

Mientras que, en la banca comercial mexicana se exponen:

Serias preocupaciones con los ataques cibernéticos que puedan sufrir estas instituciones,

los problemas de inclusión financiera que limita a las personas más vulnerables a acceder a estos servicios y la falta de educación financiera.

Es muy significativo que en ambos países la mayoría de los clientes encuestados reconocen la necesidad de una educación financiera más amplia, pero diferenciada ya que las características de los clientes por su edad, educación o medio social donde se desarrollan no es igual y por tanto estos aspectos es necesario tenerlos presente al diseñar cualquier programa de educación financiera.

En la prueba de hipótesis mediante la t- student se obtiene  $t = -11.99 < t_c = 0$ , donde se concluye que la hipótesis nula es rechazada. Por lo tanto, se asume que existen diferencias significativas en la gestión del capital intelectual entre instituciones bancarias cubanas y mexicanas.

## **Conclusiones**

El papel del capital intelectual y su gestión en las instituciones bancarias es de vital importancia ante el auge de la digitalización y el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. Este contexto conlleva a que estas organizaciones estén obligadas a diseñar y/o aplicar modelos que les posibiliten medir, exponer y gestionar su capital intelectual y consecuentemente convertirlos en valor y ventajas competitivas. Lo anterior es consecuente a que el capital intelectual es el activo esencial de la competitividad y la vía fundamental para generar valor.

Sin embargo, es necesario reconocer que, dentro del sector bancario, no todos los países presentan el mismo nivel de desarrollo, por lo que se consideró pertinente estudiar la banca comercial cubana y mexicana a tenor del reconocimiento del desarrollo del capital intelectual en cuanto a conocimientos en este sector en ambos países, que se caracteriza por emplear principalmente a profesionistas.

El estudio realizado permitió la identificación de una serie de debilidades que no fueron coincidentes entre ambos países. Mientras que en México los aspectos de ciberseguridad e inclusión financiera son temas de preocupación para los clientes del sector bancario, en Cuba los problemas de inversión en infraestructura es el aspecto que a criterio de los clientes más afecta la gestión del capital intelectual en este sector.

Es significativo que en ambos países se reconozca la necesidad de una educación financiera más amplia y abarcadora con elementos diferenciadores según las características generacionales, sociales y educacionales de los clientes, que contribuya a que los usuarios de los productos financieros realicen un uso responsable de estos.

Constituye una limitante de la investigación el nivel de conocimiento del tema de los encuestados y la subjetividad subyacente en las respuestas dadas por los clientes.

## Referencias

- [1] F.F. Borrás y H. Arango, "La gestión de los intangibles en la industria cubana del software", *Economía y Desarrollo*, vol.164, no. 2, pp. 1-15, jul.-dic. 2020. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842020000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000200008)
- [2] E. Bueno, "Un análisis de las causas de la pérdida de importancia explicativa de la información financiera corporativa en la economía digital", *Revista AECA*, no. 123, pp.5-7. septiembre, 2018. <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/REVISTA-AECA-123.pdf>
- [3] A.R. Gálvez, F.F. Borrás y J.R. Abadía, "La gestión del capital intelectual en la banca comercial camagüeyana", *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, vol. 10, no. 1, Epub 01, abril, 2022. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000100025&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100025&lng=es&tlng=pt).
- [4] A.R. Gálvez y F.F. Borrás, *La gestión del capital intelectual en la banca comercial cubana*. La Habana: Editorial Ciencias Económicas, 2022.
- [5] V. Vega, *Medición del capital intelectual*. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador, 2016.
- [6] V. Vega. "Una mirada al concepto de Capital Intelectual. Uniandes Episteme", *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, vol. 4, no. 4, pp. 491-503, octubre-diciembre, 2017. <https://www.redalyc.org/pdf/5646/564677246008.pdf>
- [7] V. Vega, M.R. Alarcón, M.M. Yancha y J. Estupiñán, J, "Medición del capital intelectual: Caso hotelero", *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, no. 7. pp.1-19, diciembre, 2019. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1123>
- [8] Y. del V, Chirinos Araque, "Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación y su implicación en la Investigación Universitaria en Latinoamérica", *Revista Temario Científico*, vol 1, no 1, 2021.<https://doi.org/10.47212/rtaAlinin.1.1.1>
- [9] Y.R.Casadiegos-Duque,C.F.Rico-Rojas,M.E.Contreras-Cáceres,M.M.Calderón-Contreras,"Diagnóstico empresarial como herramienta de análisis competitivo en las MiPymes ubicadas en san José de Cúcuta", *Mundo Fesc*, vol.10, no.20, pp.64-73,2020
- [10] E. Bueno, M.P. Salmador y C. Merino, C. "Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones", *Estudios de Economía Aplicada*, vol. 26, no. 2, pp. 43-63, agosto, .2008 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=301/30113187003>
- [11]E. Bueno y C. Murcia, "Medición, gestión e información del capital intelectual: la experiencia del Modelo Intellectus" en: López, A; Guimón, J. y Salazar J.C. (Eds):

*Innovación, capital intelectual y desarrollo económico Ensayos en honor a Paloma Sánchez.* Madrid: Ediciones de la Universidad Autónoma de Madrid, 2018.

- [12] E. Bueno. "La información corporativa no financiera sobre la creación de valor en la sociedad del conocimiento y la economía digital", *Técnica económica*, no.183, pp. 60-70, febrero, 2019. <https://udimundus.udima.es/bitstream/handle/20.500.12226/282/La%20informacion%20corporativa%20no%20financiera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [13] J.C. Erazo y C.I. Narváez, "La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua-Ecuador", *Revista Espacios*, vol. 41, no. 21, pp 254-251. junio, 2020. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p20.pdf>
- [14] J.J. González y M.T. Rodríguez, "Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública", *Cuadernos de Administración*, no. 43, pp. 113-128. enero-junio, 2010. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225017552008.pdf>
- [15] J.M. Viedma, "ICBS Intellectual Capital Benchmarking System", *International Journal of Technology Management*, vol. 20, no 5/6/7/8, pp. 799 - 818. 2000. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2000.002890>
- [16] F.F. Borrás y L. Campos, "El capital intelectual en las empresas cubanas", *Ingeniería Industrial*, vol. 39, no. 1, pp. 56-66. enero – abril, 2018. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100007)
- [17] F.F. Borrás y F. Ruso, *Capital Intelectual: Visión crítica y propuestas para organizaciones cubanas*. La Habana: Editorial UH, 2015
- [18] Y. F. Almenaba, P.Y. Almenaba y G.E. Cevallos, "Tratamiento del capital intelectual como un activo intangible en instituciones de educación superior", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. enero, 2016. <http://www.eumed.net/rev/atlante/2016/01/capital-intelectual.html>
- [19] L. Edvinson y M.S. Malone, *El Capital Intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Madrid: Editorial Gestión, 2003
- [20] S. Félix, A.E. Ortiz y F. Calles, "El capital intelectual y su valuación, como parte de los activos intangibles en la información financiera de la empresa", *Trascender, Contabilidad y Gestión*, no. 6, pp. 2-10, diciembre, 2017. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i6.20>
- [21] M. De la Luz-Martínez y R. Ávalos-Pelayo, "Capital Intelectual, relación con

Liderazgo y Personalidad Gerencial en petroleras UPSTREAM mexicanas”, Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro, 16(16), 41-54, 2022. <https://doi.org/10.22463/24221783.3452>

[22] A. R. Gálvez, “Modelo de medición y exposición de la gestión del Capital Intelectual para la banca comercial cubana”, Tesis Doctoral. Camagüey: Universidad de Camagüey, 2022.

[23] F.F. Borrás y A.R. Gálvez, “La identificación y medición del capital intelectual de las instituciones bancarias en el contexto cubano”, en A. Pelegrin (Coord) *La gestión de las organizaciones. Una mirada desde la investigación interdisciplinaria en el contexto México – Cuba*, pp. 117-147. Guadalajara: Editorial Universidad de Guadalajara, 2021