

PERSONAS: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

DOI:<https://doi.org/10.35588/>

**Gestión del capital intelectual para el desarrollo económico de las empresas del
sector funerario de Cúcuta**

**Management of intellectual capital for the economic development of companies in
the funeral sector of Cúcuta**

**Gestão do capital intelectual para o desenvolvimento econômico de empresas do
setor funerário de Cúcuta**

Edición N°51 – Diciembre de 2024

Artículo Recibido: Septiembre 24 de 2024

Aprobado: Diciembre 31 de 2024

Autora

Liliana Bermeo-Majin¹

Resumen:

El presente artículo tiene la función de analizar la gestión del capital intelectual y su incidencia en el crecimiento de las empresas del sector funerario en la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander. Todo por ser un modelo de trabajo significativo para las organizaciones para optimizar prácticas de gestión definidas por los aportes de este importante activo, planteando directamente nuevas disposiciones de desarrollo sobre resultados favorables en términos operativos del factor humano. El método de investigación es de tipo cuantitativo, donde se estipula inferencias analíticas de los datos obtenidos que son cruzados con los aportes de la literatura para validar la pertinencia conceptual de estas posturas. La muestra para la implementación del instrumento

¹ Administradora Financiera, Universidad Francisco De Paula Santander. San José de Cúcuta, Colombia.
Correo electrónico: majinlilianab@ufps.edu.co, <https://orcid.org/0009-0007-3008-8786>

recolector de información (encuesta de opinión) corresponde a 226 trabajadores pertenecientes a este tipo de organizaciones. Entre los resultados se destaca la importancia operativa de impulsar el desarrollo del conocimiento a través de los diferentes modelos teóricos expuestos, sobre todo en las concesiones planteadas en la capacitación continua y la divulgación del conocimiento conforme experiencias que vitalizan por completo las dinámicas de trabajo aplicadas actualmente en la región.

Palabras clave: Capital Intelectual, sector exequial, conocimiento, experiencia.

Abstract:

The purpose of this article is to analyze the management of intellectual capital and its impact on the growth of companies in the funeral sector in the city of Cúcuta - Norte de Santander. All for being a significant working model for organizations to optimize management practices defined by the contributions of this important asset, directly raising new development provisions on favorable results in operational terms of the human factor. The research method is quantitative, which stipulates analytical inferences from the data obtained that are crossed with the contributions of the literature to validate the conceptual relevance of these positions. The sample for the implementation of the information gathering instrument (opinion survey) corresponds to 226 workers belonging to this type of organizations. Among the results, the operational importance of promoting the development of knowledge through the different theoretical models exposed is highlighted, especially in the concessions raised in continuous training and the dissemination of knowledge as experiences that completely vitalize the work dynamics currently applied in the region.

Keywords: Intellectual Capital, funeral sector, knowledge, experience.

Resumo:

O objetivo deste artigo é analisar a gestão do capital intelectual e o seu impacto no crescimento das empresas do sector funerário da cidade de Cúcuta - Norte de Santander. Tudo porque se trata de um modelo de trabalho significativo para as organizações optimizarem as práticas de gestão definidas pelos contributos deste importante ativo, propondo diretamente novas disposições de desenvolvimento sobre resultados

favoráveis em termos operacionais do fator humano. O método de investigação é quantitativo, onde as inferências analíticas são retiradas dos dados obtidos e cruzadas com os contributos da literatura para validar a pertinência concetual destas posições. A amostra para a aplicação do instrumento de recolha de informação (inquérito de opinião) corresponde a 226 trabalhadores pertencentes a este tipo de organização. Os resultados destacam a importância operacional de promover o desenvolvimento do conhecimento através dos diferentes modelos teóricos apresentados, especialmente nas concessões levantadas na formação contínua e na disseminação do conhecimento como experiências que vitalizam completamente a dinâmica de trabalho atualmente aplicada na região.

Palavras-chave: Capital Intelectual, setor funerário, conhecimento, experiência.

1. Introducción

Múltiples organizaciones del mundo respaldan el aprovechamiento del capital intelectual como una medida esencial para la generación de valor, por ser disposiciones estratégicas en el alcance de las metas organizacionales al considerar las ideas expuestas por el factor humano (Rivas, 2023). Siendo un modelo de trabajo esencial para superar retos del entorno conforme contrariedades de las economías emergentes, las cuales están caracterizadas por mantener un estigma asociado a la necesidad de reinventarse hasta el punto de mantener una autonomía efectiva en acciones laborales que posicionan el alcance de las metas (Mejía y Noriega, 2022).

Actualmente el sector funerario dentro del contexto cucuteño se caracteriza por ser un entorno muy particular a otros sectores económicos de la región, debido a las funciones sociales que aplican un acompañamiento esencial a las familias en momentos difíciles de la vida que corresponde la muerte de un ser querido (Mora, Morales y Barrientos, 2019). Esto sin duda, es un paradigma complejo para forjar competitividad en términos de innovación que pueden revelar contradicciones al momento de conceder estrategias de desarrollo (Martínez y Ávalos, 2022).

Aun así, es importante considerar el activo del capital intelectual como un elemento facilitador de alternativas para confrontar entornos cambiantes donde las compañías, las cuales deberán promover una adaptabilidad en la oferta de productos y servicios

especializados que según Coello, Erazo, Narváez y Álvarez (2020) influyen en la oferta de servicios especializados sobre condicionantes de gestión inexplorados que pueden alterar funciones competitivas, donde se traza una hoja de ruta para superar pensamientos limitantes, en consideración del conocimiento como un elemento secundario que puede restringir el desarrollo del producto final (Gómez, Londoño y Mora, 2020). Por ende, este artículo indaga sobre la relevancia del capital intelectual para la promoción de gestiones de innovación en las organizaciones para discutir sobre su relevancia referente a activos que son capaces de generar un valor agregado en el desarrollo de los procesos, mostrando un análisis aplicado a la ciudad de Cúcuta al cruzar los resultados obtenidos con los aportes de la literatura conforme el aprovechamiento de este recurso.

2. Marco Teórico

2.1 Capital intelectual

Para Mesa (2021) la teoría del capital intelectual integra las experiencias empresariales que incentiva el posicionamiento clave de los equipos de trabajo basándose en relevancias imperceptibles de un activo esencial para las compañías, porque se referencia características del mercado con interacciones sobre las marcas, el nivel de prioridad y los potenciales clientes. Donde la propiedad intelectual, trasciende en la disposición legal que agregan secretos de manufactura y las patentes del desarrollo productivo (Villa, Zumba, Bastidas y Oñate, 2023).

Dichos aportes instan disposiciones creativas con relación a la posibilidad de plantear un liderazgo efectivo sobre cuestiones organizacionales y de gestión (Escalona, Vega y Pérez, 2024). Realzando el aprovechamiento de la infraestructura bajo una búsqueda constante de nuevas tendencias para optimizar metodologías y procesos adaptados en la mejora funcional de la empresa (Mesa, 2021).

El agumento de la búsqueda constante de nuevas tendecias, es refutado por Alves (2023) el cual resalta la relevancia de un proceso humano ajustado sobre la creencia personal para encontrar la verdad para exponer el saber explícito de los procedimientos internos, correspondiente a un elemento que conforma experiencias alcanzadas mediante el aprendizaje individual correspondiente a analogías y metáforas personales. Para explicar

los alcances del capital intelectual, Paredes, Cuahquentzi y Sánchez (2023) plantea que una organización enfocada en producir y no mejorar su disposición operativa en el largo plazo puede fracasar, porque para promover el crecimiento satisfactorio sobre un contexto competitivo debe fortalecer su organigrama interno y no solamente en la fijación productiva de los estándares económicos, sino también es crucial contemplar los valores ocultos de la empresa (Espinoza, Zallas y González, 2023). En ese caso, Rojas (2022) afirma que este concepto es una categorización sutil y dinámica de los activos organizacionales al estimularse procesos que yacen en ella misma; porque mantiene la disposición de generar un valor agregado en las fases productivas tras cruzarse con una alta exigencia operacional.

Por último, Delgado (2021) lo avala como una función de aprendizaje que promueve la motivación en todo lo que repercute la generación de recursos, definidos en la consolidación de nuevos modelos de trabajo que permite obtener óptimos resultados empresariales con la fijación de adelantos competitivos en el largo plazo; prescindibles en la distinción del conocimiento y la estimulación de un cambio organizacional.

2.2 Modelos del Capital Intelectual más Adaptados al Sector Exequial

El capital intelectual se posiciona como una opción de previsión para posicionar el adelanto estratégico de las compañías, donde según Villegas y Castillo (2019) la implementación de esta teoría dinamiza la acción de poner en práctica una gestión que reestructure el enfoque de un grupo con la intención de generar un aporte oportuno a través de los aportes planteados por el personal de la compañía que logran acordar un reconocimiento de la satisfacción por el servicio prestado.

Inicialmente, se resaltan los aportes del “Balanced Score Card” citados en (Bolaños, Méndez y Méndez, 2020). El cual vincula estrategias y proyecciones esenciales en términos financieros y no financieros, lo que demuestra una medida de trabajo capaz de concientizar las gestiones sobre cuestionamientos económicos.

En cambio, los procesos de creación del conocimiento o “Modelo de las Cinco Fases” propuesto Villafuerte y Pérez (2023) refiere dos tipologías del conocimiento: El implícito, que envuelve aspectos del aprendizaje mediante analogías críticas; y el explícito, referenciado como información o experiencias de las vivencias directas. Estas medidas

logran asociar las definiciones estratégicas de los trabajadores para segmentar las necesidades de la organización en relación directa a las dinámicas del entorno. Ahora si se considera la evolución y el avance de las organizaciones frente condicionantes sociales, económicos, tecnológicos y medioambientales, se plantea una relevancia aplicada de los compendios intangibles que ayudan a generar un adelanto significativo a las estrategias para proponer alternativas favorables para la comunidad en donde se ofrezca productos y servicios especializados con mayor efectividad (Escalona, Vega y Pérez, 2024).

En ese caso, el Model Technology Broker propuesto por Gama y Simancas (2022) genera una práctica organizacional para aprovechar la propiedad intelectual que complementa la infraestructura y los modelos del mercado conforme la caracterización de procesos tangibles, optimizando sustancialmente los enfoques actuales de trabajo tras considerar los aportes del factor humano para reestructurar los procesos internos. En cambio, el Canadian Imperial Bank referenciado por Rixe y Huamán (2020) estudia los enlaces del capital intelectual tras integrarse el aprendizaje organizacional como un complemento definido por el factor humano que realza en mayor instancia los conocimientos del equipo de trabajo en la atención de problemas organizacionales. Por último, el “modelo de dirección estratégica por competencia” citado por Fonseca, Monterrosa y López (2020) hace énfasis en la combinación de funciones distintivas para evaluar la creación y el sostenimiento de la actividad operativa por medio de un recurso tecnológico y una disposición social del equipo de trabajo.

La clasificación de estos modelos permite favorecer la gestión laboral de las compañías que logran anexar una amplia sostenibilidad y crecimiento secuencial. Debido a aspectos como el aprendizaje, la disposición de conocimiento y la rentabilidad de los inversionistas que mantienen un rol importante en el alcance de los objetivos para adecuar directamente una propuesta de valor enfocada en la consolidación de las estrategias que optimicen todas las áreas ocupacionales de una compañía.

2.3 Creación de Valor con la Aplicación del Capital Intelectual

Loseva, Balashova, Lymareva, Prikhodko, Gayazova y Shelygov (2023) estipulan la creación de valor como la obtención de un beneficio en términos de costos, gastos de

funcionamiento y aprovechamiento de la inversión, aumentando directamente los ingresos con la incorporación de propuestas reveladoras al esquema de gestión interno con el aprovechamiento de los aportes intelectuales del equipo de trabajo, bajo el reconocimiento procesos conflictivos sobre prácticas laborales aplicadas al cumplimiento de las metas, las cuales permite acrecentar las opciones de desarrollo conforme se vayan presentando estos limitantes (Díaz, Ordaz, Amézquita y Arenas, 2020).

Según Ramírez (2021) este término sirve para fijar mayor competitividad a los aportes del conocimiento plasmado por estos interventores, los cuales deben sustentarse por el correcto funcionamiento de las actividades laborales como también la propia renovación del clima organizacional para promover oportunidades con grandes beneficios para la organización y el equipo de trabajo. Igualmente, centran una tendencia precisa para la administración empresarial demarcada en la imagen y el posicionamiento del modelo de negocio frente diversos escenarios de gestión en razón directa al alcance de sus resultados (Bermúdez, Correón, y Lirios, 2023).

Al respecto, Torres (2023) resalta que un valor agregado en una organización se concreta cuando hay planeación y gestión eficiente en decisiones que benefician la estabilidad de los trabajadores del contexto empresarial. Siendo necesario comprender el negocio y direccionar la toma de decisiones a partir de la exposición de ventajas más competitivas y sostenibles en el largo plazo.

De acuerdo con Bravo y Gómez (2022), se considera que la construcción de un valor agregado con el capital intelectual puede consolidarse cuando se planifica y gestionan decisiones afianzadas por aportes del equipo de trabajo, donde es prescindible comprender el funcionamiento de las dinámicas del propio negocio para tomar definiciones pertinentes a la sostenibilidad empresarial.

En ese sentido, Aduna (2022) realza la conservación de un adelanto competitivo que pueden ser descubiertas a través de la gestión interna y la incorporación de nuevas habilidades, siempre en cuando estén inmerso en articular expresiones analíticas de sostenibilidad. Para generar esta condición se debe comprender las delimitaciones de los recursos económicos y técnicos de las empresas en torno a una visión generalizada de los activos intangibles sobre el alcance de las metas propuestas (Orocollo, 2024).

Agregándose mayor funcionalidad en los demás activos gracias a su aporte excepcional que segmenta la posibilidad de optimizar condiciones de trabajo desde los aportes intelectuales del factor humano ajustados directamente por la relación del enfoque productivo (Orozco y Rincón, 2024).

Por ende, los modelos de este principio están enlazados con los índices de productividad y rentabilidad en cuanto al desarrollo de los empleados para finalmente determinar la eficacia que puede aplicarse frente la distinción del capital intelectual (Figueiredo, Corrêa, Moreira, Carvalho y Araújo, 2024).

3. Materiales y Métodos

Esta investigación es de tipo cuantitativa, porque abarca una definición agregada para generar inferencias precisas de la información obtenida en todo lo correspondiente al entendimiento de la situación problema, delimitándose con aportes teóricos que ayuden a sustentar la realidad observada de un contexto demarcado directamente en el capital intelectual del sector exequial de la ciudad de Cúcuta mediante un instrumento aplicado para la recolección de información; en concreto la encuesta-cuestionario (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), generando un análisis correlacional y descriptivo conforme la variable dictaminada para este proceso y validarlos los descubrimientos conforme propiedades distintivas de este sector.

La población seleccionada para implementar el instrumento recolector de información corresponde al personal que desarrolla sus funciones laborales dentro del sector exequial, previamente se hizo una búsqueda web para contabilizar la cantidad de empresa existentes de este sector en la ciudad de Cúcuta.

Durante este sondeo se identificó un total de 18 compañías que prestan servicios de acompañamiento funerario.

Una vez consultada en detalle solo se pudo obtener información precisa de 11 organizaciones sobre la cantidad de colaboradores exactos que prestan sus servicios dentro de estas compañías, dando un total de 544 trabajadores que ejercen actividades diarias para esta función en especial.

Una vez determinada la cantidad total de la población objeto de estudio, resulta preciso definir el número efectivo de la muestra donde va a implementarse la encuesta de opinión,

donde el universo de esta cuestión de desarrollo investigativo sostiene una característica finita, siendo prescindible aplicar la siguiente fórmula:

$$N = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Por otra parte, Aguilar (2005) aclara que la muestra correspondiente a cada constante de la variable mantiene los siguientes elementos en conformidad a su nivel de confianza fijada para este trabajo:

N= Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado por ser un rango de seguridad del 95%

P= Proporción esperada en este caso un 5%= 0.05

q= 1 – p (en este caso 1 – 0.05 = 0.95)

e= Precisión (en este caso 5%=0.05)

Posteriormente se procede a calcular la muestra al reemplazar las variables que la fórmula de las poblaciones finitas determina.

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 544}{0.05^2 * (544 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$N = \frac{522}{2.3}$$

La muestra requerida para este proceso es: $N = 226$ colaboradores pertenecientes a compañías del sector exequial en la ciudad de Cúcuta.

4. Resultados

Una vez aplicado el instrumento recolector de información sobre la muestra definida para este proceso investigativo, se procedió a tabular los resultados obtenidos a través de una hoja de cálculo de Excel para poder sintetizar los datos con la intención de comprender la aplicabilidad del capital intelectual en la optimización de las compañías del sector exequial de la ciudad de Cúcuta.

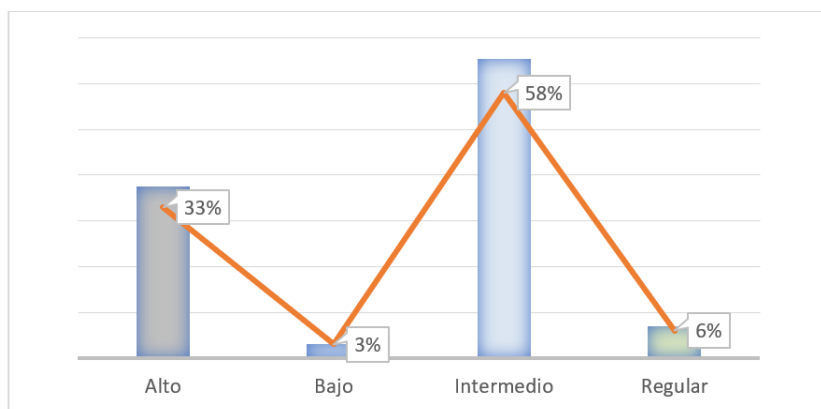
El primer interrogante hacía énfasis en conocer las expresiones de los trabajadores sobre

su nivel de productividad laboral en el alcance de las metas organizacionales.

Si se revisa la **Figura N°1**, el 58% de los consultados aseguraron tener un nivel intermedio, por otra parte, un 33% manifestaron tener un nivel alto de desarrollo quedando la opción de nivel regular con un 6% y el nivel bajo con un 3%.

Esto demuestra una capacidad de gestión con respecto a las necesidades organizacionales en donde los trabajadores tienen el compromiso de cumplir su actividad laboral con eficacia.

Figura N°1. Nivel de productividad laboral en metas organizacionales.



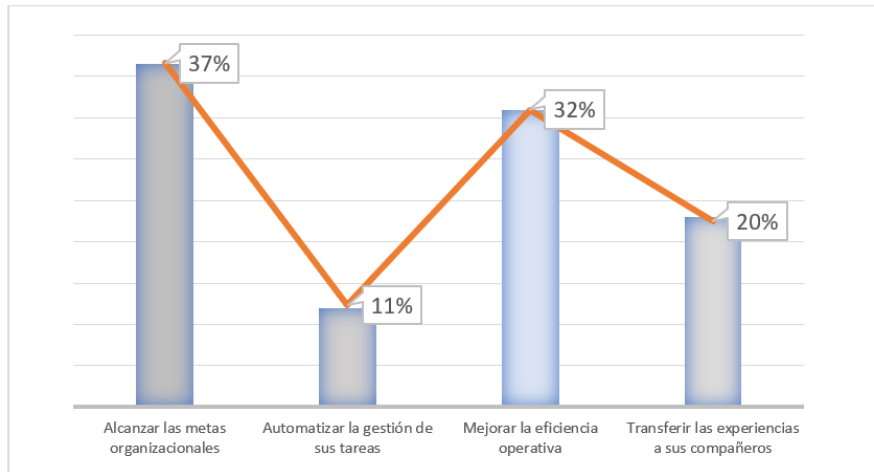
Fuente: Elaboración propia.

La segunda pregunta trataba de generar un análisis en el aprovechamiento y direccionamiento del conocimiento, por parte de los trabajadores para impulsar el sector (ver **Figura N°2**).

Un 37% de los consultados afirmaron que sus conocimientos están destinados en alcanzar las metas organizacionales demostrándose la pertinencia del desarrollo operativo con respecto al enfoque estipulado en el quehacer diario; por otra parte, un 32% resaltaron que sus conocimientos siempre están definidos en mejorar la eficacia operativa de los procesos organizacionales, planteando una relación efectiva con las actividades laborales.

La opción de transferir las experiencias a sus compañeros a partir del aprovechamiento del conocimiento obtiene un 20% de las respuestas y, en cuarto lugar, se resalta la automatización de las tareas con un 11%; estas dos caracterizaciones, aunque son importantes no son tan relevantes como las primeras respuestas según los consultados.

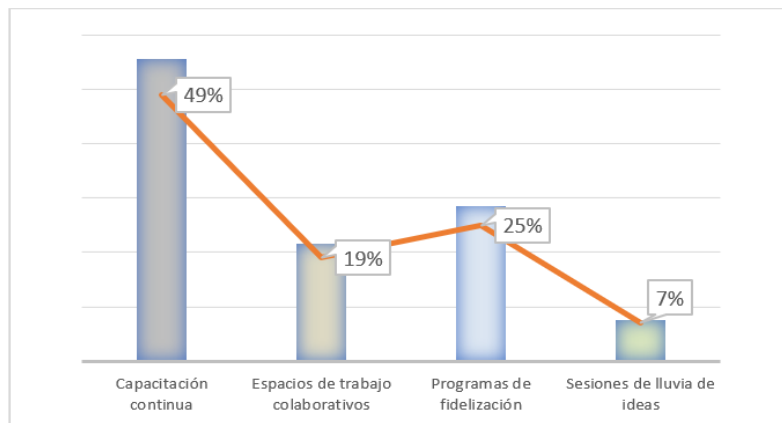
Figura N°2. Aprovechamiento y direccionamiento del conocimiento para el sector.



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a los recursos otorgados por el sector exequial para promover la creatividad y la innovación, los consultados respondieron en un 49% que las acciones de capacitación continua es un precedente definido en mejorar este requerimiento (ver **Figura N°3**). Los programas de fidelización se plantean en segundo lugar con un 25% de las respuestas, comprendiendo que el seguimiento sobre la concientización de las actividades trasciende directamente en los efectos organizacionales. Por otra parte, los espacios de trabajo colaborativos obtienen un 19% de las respuestas, demostrando que la integración de los equipos ayuda a maximizar el alcance de los objetivos, además de mejorar el conocimiento. Por último, las sesiones de lluvia de ideas mantuvieron un 7%, aunque es un recurso valioso es muy poco considerado por las organizaciones y también los trabajadores que tienden a acceder a estas definiciones.

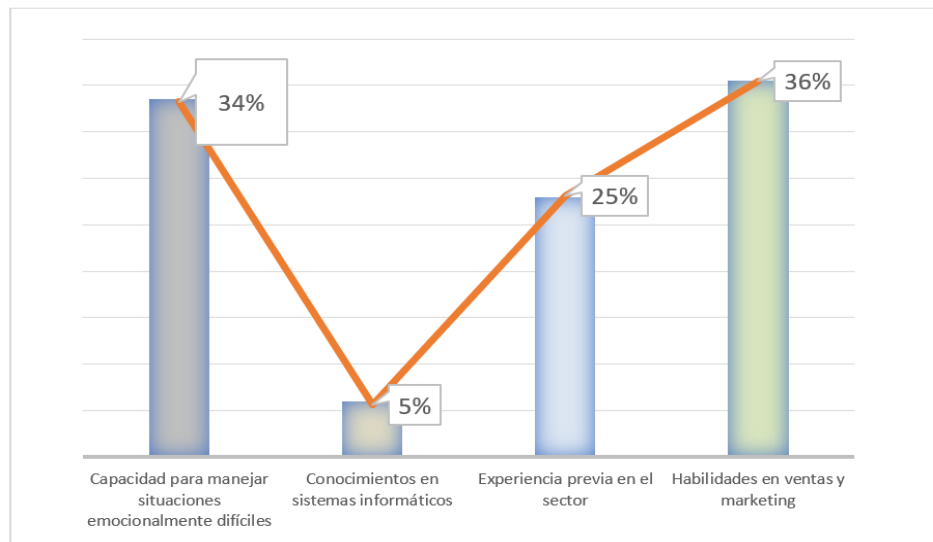
Figura N°3. Recursos para promover creatividad e innovación.



Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con el análisis de las habilidades necesarias para generar un aporte significativo al sector (ver **Figura N°4**), los consultados respondieron que las habilidades de venta y marketing son prescindibles en un 36%, en cambio la capacidad para manejar situaciones emocionalmente difíciles queda en segundo lugar con un 34%. En tercer lugar, se posiciona las experiencias previas en el sector (25%), como un precedente conceptual valioso en el desarrollo de metas específicas y por último los conocimientos en sistema informáticos tiene un 5% de las respuestas.

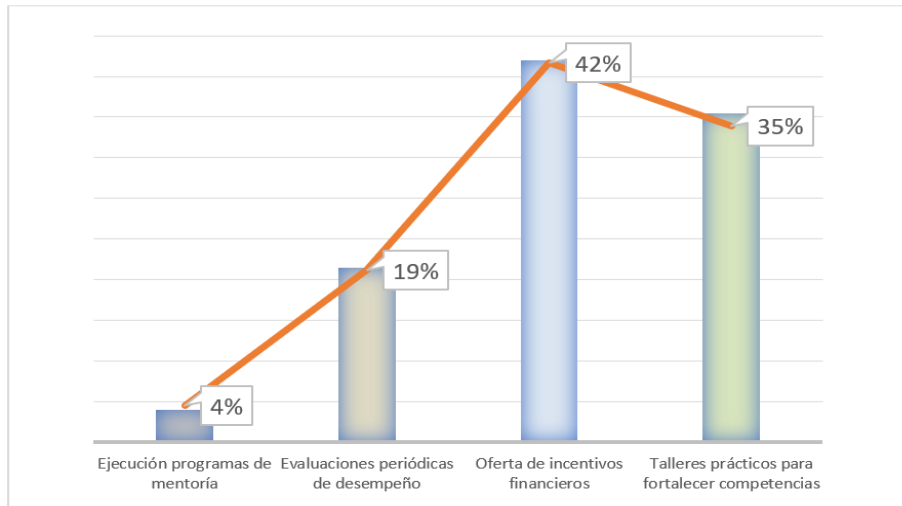
Figura N°4. Habilidades para generar un aporte significativo.



Fuente: Elaboración propia.

Las acciones direccionadas a fomentar el desarrollo de habilidades específicas (ver **Figura N°5**) demuestran en un 42% la oferta de incentivo financieros, esto funciona por la necesidad de obtener ingresos para atender gastos diarios debido a que estas personas están prestando un servicio; evidentemente si se quiere ganar más dinero obviamente deben tener mejores conocimientos y habilidades al respecto. En segundo lugar, por un 35% los talleres prácticos para fortalecer las competencias plantean una acción pertinente para el desarrollo de las habilidades fijada en maximizar conocimientos estructurales del sector. Las evaluaciones periódicas de desempeño obtienen un 19% de las respuestas al ser un recurso que ayuda a validar no solamente cómo están las habilidades, sino también entablar acciones de mejora para este proceso, y por último la ejecución de programas de mentoría pasa con 4% quedando como un elemento poco implementado.

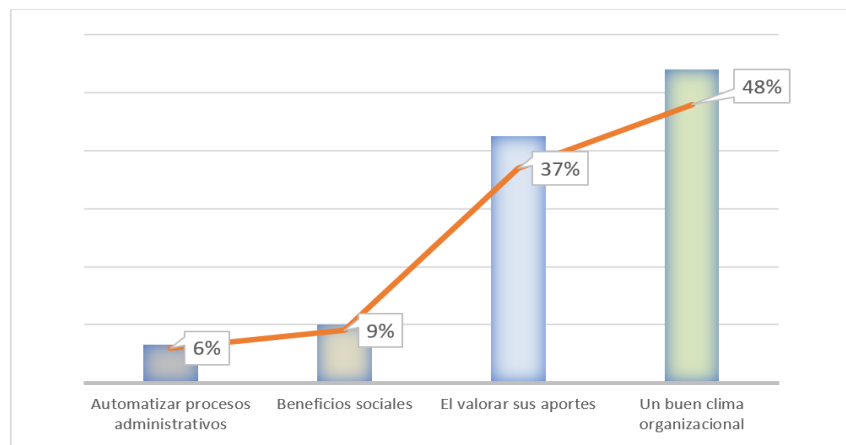
Figura N°5. Acciones para fomentar el desarrollo de habilidades específicas



Fuente: Elaboración propia.

Las condiciones de trabajo para optimizar el desarrollo de las funciones (ver **Figura N°6**) demuestran en un 48% al buen clima organizacional donde es fundamental llevar relaciones íntegras entre los demás miembros del equipo de trabajo. La valoración de los aportes de los trabajadores se mantiene como una condición efectiva por un 37% al ser un recurso efectivo para atender problemas organizacionales que las directivas no alcanzan a percibir por sí mismas. Los beneficios sociales obtuvieron 9% y la automatización de los procesos administrativos un 6%, dichas condiciones a pesar de ser vitales no se consideran como pertinentes para optimizar el desarrollo de las funciones en especial para este sector tan complejo de la economía.

Figura N°6. Condiciones de trabajo para optimizar el desarrollo de funciones.



Fuente: Elaboración propia.

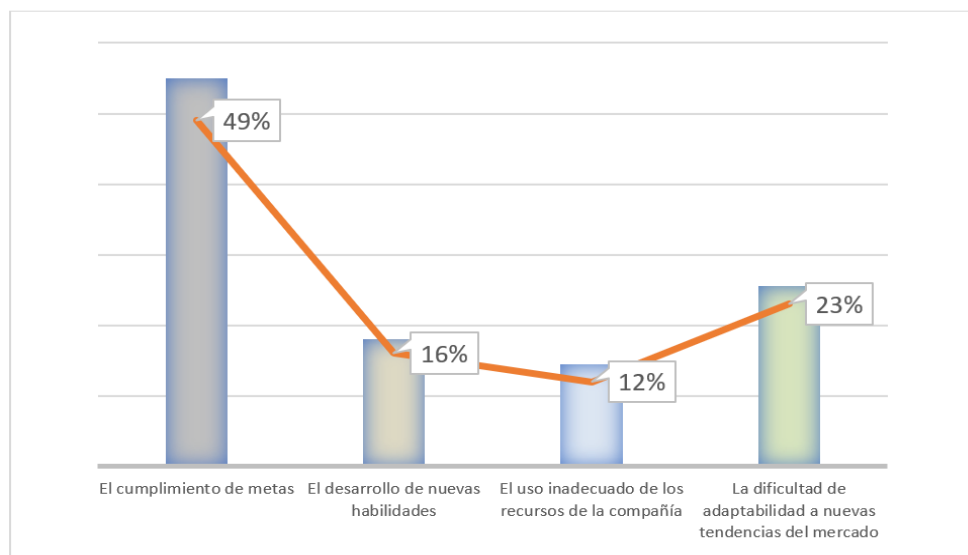
Las condiciones que alteran la continuidad de la gestión laboral (ver **Figura N°7**) por parte de los trabajadores en un 49% hace énfasis en el cumplimiento de las metas, porque genera situaciones de estrés y preocupación para lograr alcanzar estos objetivos.

Por un 23% en segundo lugar se presenta la dificultad de adaptabilidad nuevas tendencias del mercado, siendo comprensible porque este sector mantiene condiciones cambiantes e inclusive complejas de manejar.

En tercer lugar, está el desarrollo de nuevas habilidades como un reto de reinversión de sus funciones.

El uso inadecuado los recursos de la compañía por un 12% no es una cuestión relevante según la incidencia de estas respuestas.

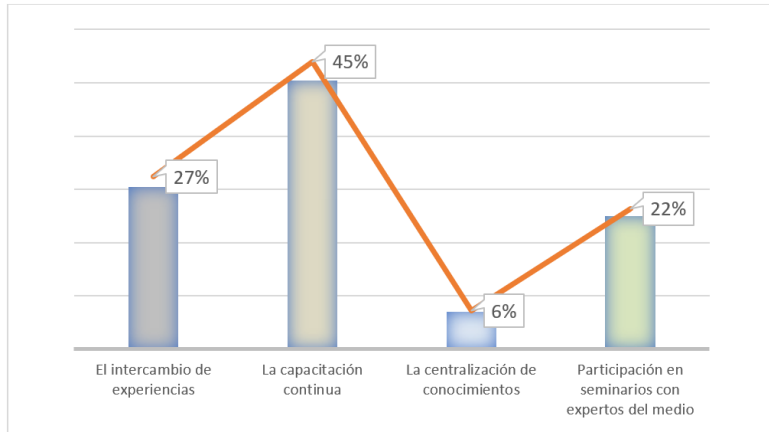
Figura N°7. Desafíos más relevantes para asegurar la continuidad de una gestión.



Fuente: Elaboración propia.

Entre las prácticas más recomendables para preservar el conocimiento relevante del sector (ver **Figura N°8**) se resalta la capacitación continua por un 45% de incidencia en las respuestas, luego el intercambio de las experiencias obtenidas con un 27%. Estas dos condiciones son muy importantes porque promueven la obtención del conocimiento de forma individual como colectiva. En cambio, la participación de seminarios con expertos obtiene un 22% de afinidad en las respuestas y la centralización de los conocimientos un 6%, dichas condiciones a pesar de ser una gestión de divulgación elemental requieren de mayor trabajo.

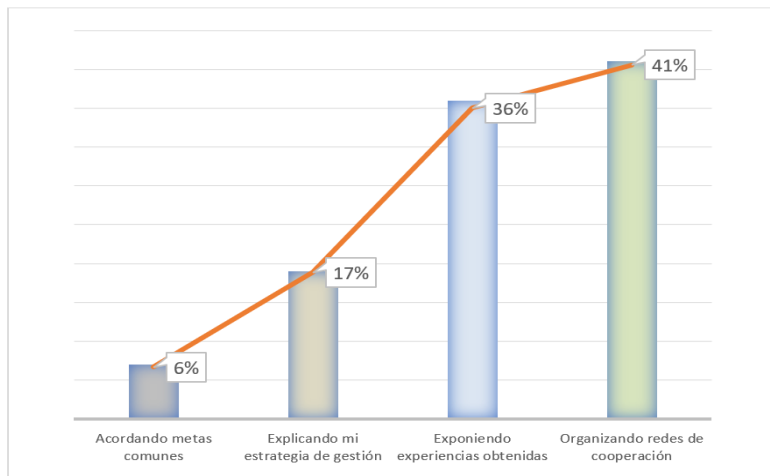
Figura N°8. Prácticas por incorporar para preservar el conocimiento relevante del sector.



Fuente: Elaboración propia.

La categoría de la difusión de conocimiento entre los compañeros de trabajo (ver **Figura N°9**) demuestra que la organización de redes de cooperación es el principal elemento renovador por un 41%, por otra parte, la exposición de las experiencias obtenidas se realiza en un 36%; estas dos respuestas tienen relación directa entre los equipos de trabajo porque una se mantiene con el apoyo continuo para alcanzar la efectividad de la labor y la otra parte de las experiencias que permiten masificar el conocimiento. En cambio, la aplicación de las estrategias de gestión mantuvo un 17% y alcance de las metas comunes mantuvo un 6%, por lo que estas condiciones no trascienden tantos como las dos primeras respuestas.

Figura N°9. Difusión del conocimiento entre compañeros.

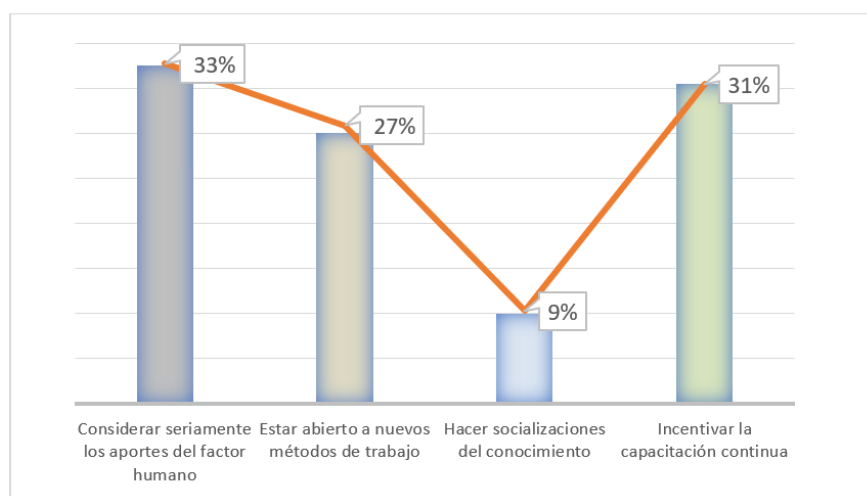


Fuente: Elaboración propia.

Entre las medidas que pueden aprovechar las organizaciones para promover el capital intelectual como una ventaja competitiva (ver **Figura N°10**) un 33% resalta considerar seriamente los aportes del factor humano como un recurso que permite retroalimentar y replantear cuestiones al desarrollo óptimo de la organización.

Por otra parte, incentivar la capacitación continua obtiene un 31% de las respuestas, acentuando directamente la obtención de conocimiento y el desarrollo de habilidades en mayor representación ante las adversidades. Con un 27% los nuevos métodos de trabajo y la socialización del conocimiento por un 9% habla mucho de la difusión, siendo categorías que deben replantearse con urgencia.

Figura N°10. Medidas para aprovechar el capital intelectual como ventaja competitiva.

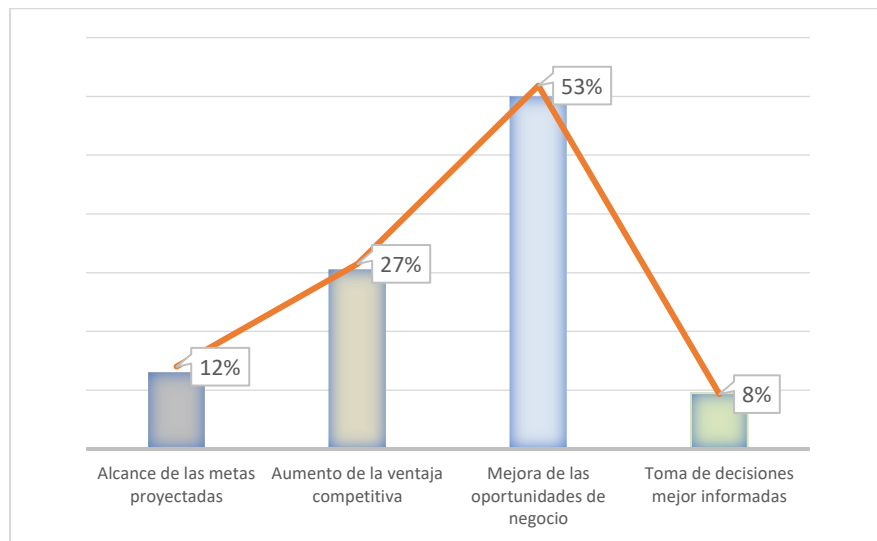


Fuente: Elaboración propia.

Por último, los impactos que pueden obtener con el aprovechamiento de los conocimientos de trabajadores del sector a través de los principios de la teoría de capital intelectual (ver **Figura N°11**).

Resalta en un 53% la mejora de las oportunidades de negocios, debido a que sus aportes son cuestionamientos prácticos permite cambiar condiciones negativas, en segundo lugar, el aumento de la ventaja competitiva (27%) debido a que los trabajadores se vuelven más eficiente las actividades organizacionales. El alcance de las metas proyectadas mantiene un 12% de las respuestas y la toma de decisiones mejor informadas un 8%.

Figura N°11. Impactos obtenidos con el conocimiento de los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

A lo largo de estos resultados emitidos por esta muestra, los trabajadores son conscientes de ser un recurso valioso capaz de generar un valor agregado a las organizaciones del sector exequial. Debido al nivel de experiencia conforme los alcances de sus conocimientos desarrollados a lo largo de su formación académica como profesional, planteando un condicionante revelador que no solo les permite desarrollar sus actividades laborales con eficacia, sino también, proponer alternativas de gestión ante eventos críticos del mercado en especial para el contexto de la ciudad de Cúcuta. Todo esto, les permiten tener el criterio suficiente a nuevas estrategias conforme los requerimientos del mercado y también las necesidades de los usuarios correspondiente a servicios especializados. Estipulando un plus diferenciador a las gestiones desarrolladas según los lineamientos de las compañías, porque ahora se trabaja en la innovación de los procesos como un principio elemental para contrarrestar elementos negativos por cuestiones provechosas.

5. Discusión

Durante la exploración investigativa se planteó una relación práctica sin precedentes asociado al capital intelectual como un recurso dinámico para las organizaciones del sector exequial de la ciudad de Cúcuta, en donde se pudo distinguir categorías analíticas valiosas para interpretar en este modelo de trabajo. En principio la mayoría de los consultados aseguraron tener un nivel intermedio de rendimiento en el cumplimiento de

las metas organizacionales (58%), sobre esta varianza Mesa (2021) estipula la relevancia de un activo vital que trasciende en la diligencia de los aportes potenciales que prioriza la atención del cliente, estipulado en la determinación respectiva de estos interventores.

Por otra parte, el aprovechamiento y el direccionamiento de los conocimientos de los trabajadores de este sector involucran el alcance de metas organizacionales (37%) siendo un antecedente bastante coherente con el nivel de rendimiento que según Loseva, Balashova, Lymareva, Prikhodko, Gayazova y Shelygov (2023) favorece la creación de valor con un beneficio funcional en el aprovechamiento de la inversión implementada, tras hacer énfasis en la satisfacción de los usuarios sobre servicios especializados. Aun así, resulta obvio que las estructuras organizacionales promuevan la capacitación continua (49%) para suscitar la creatividad y la innovación de sus trabajadores, en cierto modo el aprendizaje es un recurso valioso para renovar los conocimientos que favorece significativamente atender retos del entorno, y en ese sentido Rojas (2022) es consciente de la caracterización productora que debe estar estimulada en la disposición del conocimiento conforme condiciones estratégicas más adecuadas a las necesidades del contexto.

En lo que referente a las habilidades necesarias para generar un aporte significativo se reconoce que las habilidades de ventas y marketing (36%) trascienden en mayor medida en una condición sustancial para los servicios ofertados por estas entidades, considerándolo un modelo de negocio bastante sensible sobre la percepción de los clientes, la cual es emanada directamente por categorías emocionales productos del duelo de perder un ser querido. Escalona, Vega y Pérez (2024) es bastante enfático en referir las disposiciones cognitivas de los trabajadores con la gestión correcta de alcances creativos que planteen mejores rasgos de gestión sobre disposiciones organizacionales aplicadas en razón oportuna de las necesidades dispuestas a una atención plena.

En ese sentido, se pudo descubrir que la oferta de incentivos financieros (42%) incentiva el desarrollo de las habilidades específicas de los trabajadores, dicha categoría demuestra la centralización de esfuerzos en un objetivo común para mantener una estabilidad económica; donde los conocimientos y habilidades acrecentarán las oportunidades en este tipo de labor. Frente a ese argumento, Aduna (2022) resalta las

disposiciones del adelanto competitivo promulgadas en la gestión de nuevas habilidades, cuyos condicionantes permiten articular expresiones de sostenibilidad abiertas a las necesidades de la vida cotidiana y también sobre las propias experiencias laborales estimuladas por la compañía en el cumplimiento de metas funcionales.

Aun así, las medidas que pueden incitar el aprovechamiento de capital intelectual como una ventaja competitiva que mantuvieron el margen la consideración de los aportes del factor humano (33%). También la incentivación de la capacitación continua (31%) y la disposición a nuevos métodos de trabajo (27%) avalaron un conjunto de medidas combinadas donde los consultados son conscientes de la importancia de estas funciones. Por lo que el modelo de las cinco fases propuesto Villafuerte y Pérez (2023) realiza mucho las tipologías del conocimiento que trasciende desde un enfoque implícito del aprendizaje basándose en una disposición explícita que referencia la información y las experiencias obtenidas, trazando una hoja de ruta para posicionar estrategias dinámicas conforme sus necesidades.

Finalmente, los impactos obtenidos con el aprovechamiento del capital intelectual subrayan las mejoras de las oportunidades de negocio (53%) y esto es una eventualidad que se manifiesta directamente la apropiación del conocimiento bajo una disposición colectiva que estipula cuestionamientos prácticos para cambiar cuestiones negativas. Siguiendo el enfoque de Figueiredo, Corrêa, Moreira, Carvalho y Araújo (2024) este principio optimiza los índices de productividad y rentabilidad, por cuestiones de desarrollo donde se puede fijar la eficacia aplicada a las disposiciones técnicas del capital intelectual mediante un aporte sustancial de ideas que transforma por completo el clima organizacional.

Con la obtención de los datos aplicados con la encuesta de opinión, se puede asegurar que el capital intelectual trasciende en las empresas del sector exequial de Cúcuta como un recurso ineludible para promover el desarrollo óptimo de las funciones del personal. Todo esto se favorece directamente en la gestión del conocimiento que ayuda a promover ideas reveladoras e innovadoras mediante un aprovechamiento práctico de atender las necesidades de los usuarios sobre estos servicios especializados, mediante una analogía de trabajo bastante asertiva en el manejo las emociones porque a diferencia de otros

sectores tradicionales de la región, se requiere tener mayor empatía para manejar las situaciones sobre el sufrimiento de las personas mediante un servicio revelador.

6. Conclusiones

Se resalta la importancia de aplicar la teoría del capital intelectual como sustento de desarrollo para coaccionar estrategias que estén incursionadas en asistir a las personas que están pasando por un momento difícil de la vida, siendo pertinente generar un tacto de sensibilidad y empatía con respecto al sufrimiento de perder un ser querido. En ese caso, en Cúcuta las compañías del sector funerario tienen procesos donde los aportes de los activos intangibles pueden manifestarse con precisión en la estimación de estrategias sobre supuestos de desarrollo que son susceptibles a la realidad de las sociedades.

Los elementos de la teoría de capital intelectual para este sector permiten un mejor desarrollo en función de las disposiciones y recursos que se manejan, además de la generación de ideas con la pertinencia de interactuar en un entorno global de desarrollo productivo que ayude a alcanzar las metas proyectadas. Esta gestión permite analizar y comprender los alcances de los aportes de los trabajadores en torno al propio conocimiento emitido como un activo esencial de las organizaciones, con soluciones eficaces para atender los requerimientos de los clientes sobre el manejo prudente de la muerte.

Para la relación de los modelos de capital intelectual planteados por la literatura se resalta una combinación subjetiva de la labor de este tipo de organizaciones, conforme a la posibilidad de atender elementos que envuelven la capacidad de atender situaciones complejas y desafiantes. En ese sentido, la resistencia al cambio para implementar estos conceptos envuelve una confrontación con la cultura organizacional sobre prácticas establecidas a la gestión para el posicionamiento del valor agregado que subrayan la necesidad de superar todas estas limitantes.

Cada aporte de un modelo de capital intelectual tiene sus propios impactos positivos que pueden prever la generación óptima de un valor agregado de una labor. Por tanto, se estipula una evidencia práctica de la competitividad sobre la propia divergencia de la situación a tratar que es definida simplemente con la planificación de acciones

estratégicas que tengan en cuenta el conocimiento y la gestión del proceso administrativo con base a los aportes de los trabajadores. Igualmente, es importante considerar la comunicación como un factor transversal entre cada una de las áreas laborales por ser prescindibles para consolidar objetivos mediante el aprovechamiento del talento humano y los aportes de este activo para las empresas.

Referencias Bibliográficas

Aduna, E. (2022). Gestión y medición del capital intelectual (activos intangibles) en las organizaciones. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 11(21), 1-26. <https://doi.org/10.23913/ricea.v11i21.183>

Aguilar, D. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1), 333-338.

Alves, O. F. (2023). *Comportamiento Organizacional*. Freitas Bastos Editorial. <https://acortar.link/TUEKFh>

Bermúdez, G., Correón, J. y Lirios, C. (2023). Gobernanza corporativa: identidad, reputación e imagen en torno a la formación del capital intelectual. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 5(1), 1-9. <https://doi.org/10.52948/rcca.v5i1.791>

Bolaños, A., Méndez, C. y Méndez, M. (2020). Balanced Scorecard como Herramienta de Gestión y mejora en los Emprendimientos. *INOVA*, 5(3), 62-77. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1362>

Bravo, A. y Gómez, J. (2022). Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 150-166. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.11>

Coello, D., Erazo, J., Narváez, C. y Álvarez, J. (2020). Capital intelectual como herramienta de gestión del conocimiento en cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 194-223. <https://acortar.link/ERQ1dO>

Delgado, M. (2021). *Medición y Gestión del Capital Intelectual en la Empresa*. Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI). <https://www.ucm.es/otri/complutransfer-medicion-del-capital-intelectual-en-la-empresa>

Díaz, C., Ordaz, C., Amézquita, R. y Arenas, R. (2020). Estudio y análisis del comportamiento de indicadores de la gestión del capital intelectual en Mipymes de León, Guanajuato bajo el enfoque del Modelo Intellectus. *Revista de Desarrollo Económico*, 7(22), 19-29. <https://acortar.link/RBtGEU>

- Escalona, A., Vega, L. y Pérez, L. (2024). Análisis de la información del capital intelectual en el desarrollo de las capacidades dinámicas. *Anales de investigación*, 20(1), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9395870>
- Espinoza, F., Zallas, L. y González, L. (2023). *Gestión administrativa y competitividad en las empresas públicas y privadas*. Editorial Fontamara S. A. <https://acortar.link/bHBdzi>
- Figueiredo, V., Corrêa, F., Moreira, E., Carvalho, F. y Araújo, J. (2024). Capital intelectual a relação entre categorias de mensuração e porte empresarial. *P2P & INOVAÇÃO*, 10(2), 1-20. <https://doi.org/10.21728/p2p.2024v10n2e-6915>
- Fonseca, A., Monterrosa, N. y López, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Económicas CUC*, 41(1), 1-10. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020>
- Gama, S. y Simancas, S. (2022). *Metodología para costeo de activos intangibles en empresa del sector tecnológico en Colombia*. (Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia). <https://acortar.link/wEo84y>
- Gómez, L., Londoño, E. y Mora, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista CEA*, 6(11), 165-184. <https://doi.org/10.22430/24223182.1434>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Mexico.
- Loseva, A., Balashova, I., Lymareva, O., Prikhodko, A., Gayazova, S. y Shelygov, A. (2023). Oportunidades y desafíos en la preservación del capital intelectual y humano: estrategias para la preparación en un contexto socioeconómico complejo. *Nexo Revista Científica*, 36(03), 352–362. <https://doi.org/10.5377/nexo.v36i03.16457>
- Martínez, M. y Ávalos, R. (2022). Capital Intelectual, relación con Liderazgo y Personalidad Gerencial en petroleras Upstream mexicanas. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 16(16), 41–54. <https://doi.org/10.22463/24221783.3452>
- Mejía, N. y Noriega, A. (2022). *Incidencia de la responsabilidad social empresarial y el capital intelectual en la competitividad de las pymes en la ciudad de Riobamba, periodo 2021*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo). <https://acortar.link/MSi1x8>
- Mesa, G. (2021). Divulgación voluntaria y obligatoria del capital intelectual o activos intangibles en Latinoamérica. Una revisión de literatura. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (79), 253–274. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.347429>
- Mora, D., Morales, K. y Barrientos, E. (2019). Análisis de la competitividad entre las

empresas los olivos y la esperanza en Cúcuta, Norte de Santander- según las cinco fuerzas de Michael Porter. *Convicciones*, 6(11), 69-75.

<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/418>

Orocollo, D. (2024). *El capital intelectual y su relación con la capacidad de innovación de las empresas exportadoras de oregano en la región de Tacna, 2023*. (Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna). <https://acortar.link/HZivtR>

Orozco, M., y Rincón, C. (2024). Valoración del capital intelectual en las empresas de Network Marketing en Colombia. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (5), 1-30. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/15682>

Paredes, M., Cuahquentzi, V. y Sánchez, R. (2023). *Capital humano e innovación. Una realidad en el desarrollo de las organizaciones*. Costa-Amic Editores. <https://acortar.link/0fYQmd>

Ramírez, W. (2021). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial. *Lumina*, 23(1), E0019. <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>

Rivas, J. (2023). *Inteligencia de negocios y su incidencia en la competitividad empresarial de una funeraria velatorio, Lima 2023*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122759>

Rixe, J., y Huamán, A. (2020). *Activo intangible (Capital Intelectual) reconocimiento según la NIC 38 y sus metodologías cuantificables*. (Tesis de grado, Universidad Científica del Sur). <https://acortar.link/Oamqrh>

Rojas, O. (2022). *Complejidad y capital intelectual. Procesos concomitantes*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/WVW91S>

Torres, E. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. *Innova*, 8(2), 83-106. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2234>.

Villa, L., Zumba, A., Bastidas, F. y Oñate, M. (2023). Valuation of intellectual capital: an empirical analysis of human capital in SMEs in Ecuador. *JPV Review*, 8(12), 1-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9310328>

Villafuerte, L. y Pérez, P. (2023). la importancia de la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Gestión Organizacional*, 11(32), 128-144. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10358598>.

Villegas, R. y Castillo, H. (2019). Marketing relacional para el incremento de ventas, servicios exequiales. segmentos no militares, empresa Vidanova, sector norte de la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-13. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/incremento-ventas-vidanova.html>