

DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA SA ZONAL PAMPLONA. (IMIO)¹.

DETERMINATION OF THE ORGANIZATIONAL INTELLIGENCE INDEX BANCO AGRARIO DE COLOMBIA SA ZONAL PAMPLONA. (IMIO)¹.

Xiomara Elvira Sosa Murcia²
Tania Juliana Parada Rico³
Javier Mauricio García Mogollón⁴

Resumen

El objetivo de este estudio es calcular el Índice de Inteligencia Organizacional (IMIO) (Ortiz, 2005) para el Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona, se realizó con una muestra de 45 personas vinculadas a la institución, ubicados en once municipios del departamento Norte de Santander (Colombia), a saber: Pamplona, Toledo, Chitagá, Cucutilla, Ragonvalia, Silos, Cacota, Herrán, Labateca, Mutiscua, Cúcuta. Los resultados evalúan la perspectiva de los colaboradores desde la Generación de Valor (Duque, 2014) a partir de la Memoria Organizativa (GVAMO), loc. cit. la Generación de Valor ((Duque, 2014) a partir de las Perspectivas de los componentes y flujo de información (GVAP), las Capacidades para explotación de Conocimiento, en la misma obra se puede señalar que a partir de la Cultura, Aptitudes y Comportamiento organizacional (GVACAC). Se encontró que la Gestión del Conocimiento en el Banco Agrario Colombia, zonal Pamplona es positiva y los ajustes son una oportunidad que permitirá un mayor valor agregado, una mejor competitividad, un mayor estímulo a la necesidad institucional de aumentar la gestión del conocimiento y la mentalidad en pro de la creación de activos intangibles en la organización, pues el mundo empresarial es complejo, y la Gestión del Conocimiento se apoya en el uso de diversos recursos cognitivos que ayuden a registrar los saberes y a enfatizar en el aprendizaje, la innovación, la información y la comunicación en el marco de las relaciones sociales y el trabajo desarrollado por el equipo humano.

Palabras clave: Inteligencia organizacional, gestión del conocimiento

Abstract

The objective of this study is to calculate the Organizational Intelligence Index (IMIO) for the Banco Agrario de Colombia, Pamplona area, it was carried out with a sample of 45 people linked to the institution, located in eleven municipalities of the Norte de Santander department

Recepción: abril de 2021 / Evaluación: mayo de 2021 / Aprobado: julio 2021

¹ Artículo de investigación científica amparado por el proyecto Evaluación de la gestión del conocimiento a través del índice de medición de inteligencia organizacional (IMIO) (Tautiva, 2011) en el Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona, de la Maestría en Administración, Universidad de Pamplona, Colombia.

² Estudiante de la Maestría en Administración de la Universidad de Pamplona. Correo electrónico: xio312004@yahoo.es; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9696-6261>

³ Estudiante de la Maestría en Administración de la Universidad de Pamplona. Correo electrónico: tania.paradar@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0582-205X>

⁴ Docente tiempo completo de la Universidad de Pamplona, Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister en Ciencias de la Administración. Director de la Maestría en Administración de la Universidad de Pamplona. Correo electrónico: jmgmogollon@unipamplona.edu.co; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7423-8909>

(Colombia), namely: Pamplona, Toledo, Chitagá, Cucutilla, Ragonvalia, Silos, Cacota, Herrán, Labateca, Mutiscua, Cúcuta. The results evaluate the perspective of the collaborators from the Generation from Organizational Memory (GVAMO), the Generation of Value from the Perspectives of the and information flow (GVAP), the Capabilities for Knowledge exploitation (GVAC) and the Generation of Value from Culture, Skills and Organizational Behavior (GVACAC). It was found that Knowledge Management in Banco Agrario Colombia, Pamplona area is positive and the adjustments are an opportunity that will allow greater added value, better competitiveness, a greater stimulus to the institutional need to increase knowledge management and mentality in favor of the creation of intangible assets in the organization, since the business world is complex, and Knowledge Management relies on the use of various cognitive resources that help to record knowledge and emphasize learning, innovation, information and communication within the framework of social relations and the work carried out by the human team.

Keywords: Organizational intelligence, knowledge management

Introducción

Tal como se presenta en el título, la investigación pretende lograr la evaluación de la gestión del conocimiento, a través del Índice de Medición de Inteligencia Organizacional (IMIO) en el Banco Agrario de Colombia, Zonal Pamplona.

En este sentido, es importante recordar que la gestión del conocimiento adquiere cada vez más interés por parte de investigadores, empresarios y actores sociales.

Wilensky (1967), fue el primero en utilizar el término inteligencia organizacional (IO) y en su definición resalta la importancia estratégica del mismo al concebirlo como el acto de “[...] reunir, procesar, interpretar y comunicar la información que se necesita en el proceso de tomar decisiones”.

A este respecto están de acuerdo Polanyi (2012); Drucker, PF (2000); Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995); Teece, DJ (1998); Winter, SG y Nelson, RR (1982) quienes hacen énfasis en la importancia del conocimiento como fuente clave para lograr ventajas competitivas de las naciones, las organizaciones y las personas, por otro lado, es importante insistir en que la inteligencia es la capacidad de resolver problemas complejos, permitiendo llegar a resultados muy complejos y a estructuras más estables, utilizando la capacidad de adaptación y asimilación, entonces, la inteligencia de una empresa no depende solo de sus características, sino también del ambiente que la rodea, por ello, las empresas tienen que profundizar el conocimiento en dirección al talento humano, porque este será el factor que en el futuro será más importante para la creación de valor (Campos, 2003).

Choo (1999), por su parte expone que “[...] es la propiedad que emerge de la red de procesos de uso de información mediante la cual la organización construye significados compartidos acerca de su identidad y actividad; descubre, comparte y aplica nuevo conocimiento, e inicia patrones de acción mediante la búsqueda, la evaluación y la selección de opciones

De igual forma, se busca por medio de esta investigación, analizar las posibles causas que están generando que se presenten problemas de organización o de gestión dentro de este banco, entre los cuales pueden llegar a ser falta de comunicación, falta de gestión y por ende también falta de organización de las tareas y funciones.

Por otra parte, los procesos de organización deben ser planificados de la mejor forma, con objetivos claros, cronograma, tiempo, metodología, actividades a seguir, entre otros. Y de la misma manera deben ser ejecutados en equipo, con el objetivo de obtener los mejores resultados.

Concretando el planteamiento del problema en la presente investigación se tiene el propósito de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la valoración que otorgan los directivos y funcionarios del Banco Agrario S.A. Zonal PAMPLONA, con relación a la gestión del conocimiento?
- ¿Cuál es el índice de gestión del conocimiento para el Banco Agrario de Colombia S.A. Zonal Pamplona, basados en el instrumento IMIO (Índice de Memoria de Inteligencia Organizacional)?
- ¿En qué situación se encuentra el Banco Agrario S.A. Zonal PAMPLONA, en lo referente a la Inteligencia Organizacional, y las dimensiones propias de la gestión del conocimiento?

La percepción del mundo actual es de organizaciones empresariales que fomentan la innovación permanente, preferiblemente con estructuras de liderazgo no lineal y descentralizadas, con visión estratégica y competitiva, utilizando canales de información como recurso esencial para la gestión del conocimiento en la búsqueda de un adecuado y efectivo desempeño organizacional, Coronado (2018). También lo menciona Pereira y Ríos (2017), en las organizaciones se encuentran conformadas por grupos de humanos complejos que actúan dentro de un contexto de tiempo - espacio de manera concreta y deliberadamente constituido para la realización de fines y necesidades específicas. Por otro lado, afirman Corredor, Escobar y Terraza (2018) que la sociedad cada vez es más consciente de la responsabilidad de las organizaciones frente a las problemáticas en los ámbitos social, económico y ambiental que sufre actualmente el planeta y que en gran medida son provocadas, incentivadas o incrementadas por la actuación poco racional de las empresas. Lo anterior amplía Romero (2018), como uno de los aspectos que más define el aspecto interno de una organización es su clima organizacional, pues los factores de éste sugieren mucho sobre la manera como se desarrolla el proceso de dirección en la empresa por ser una variable que afecta sus resultados.

En este contexto, aparece el concepto de inteligencia organizacional (IO), un término asociado a la capacidad para aprender de una manera vertiginosa, eficiente y eficaz, a través de la utilización óptima de los datos históricos y proyectados sobre la información y los conocimientos disponibles, de manera tal que se pueda hacer una lectura del ambiente interno y externo de la organización, para ello, aparecen diversos estudios sobre el tema, los cuales muestran que existen múltiples modelos de gestión de la Inteligencia Organizacional (Haber-Veja, 2013) aplicados y desarrollados en distintas organizaciones del mundo empresarial.

Siendo así, este estudio inicia preguntándose ¿en qué situación se encuentra el Banco Agrario S.A., Zonal Pamplona en lo referente a la Inteligencia Organizacional en las dimensiones propias de la gestión del conocimiento?

Explorada la literatura, en términos de indicadores se opta por aplicar el procedimiento para calcular el análisis, según la Matriz de índice referencia en este artículo es un instrumento diseñado por los profesores Ángel Arbonies Ortiz y Jon Aldazabal Basauri, investigadores del MIK S. Coop. España, y el cual es un referente internacional y que, además también ha sido utilizado en el campo de la gestión empresarial a nivel nacional por el profesor Bernal, entre otros.

Marco teórico

Aproximaciones contemporáneas al concepto de Inteligencia Organizacional

El término Inteligencia es un asunto ampliamente planteado y debatido desde los filósofos griegos hasta nuestros días, sin embargo, durante largo tiempo, la psicología ha definido el término

inteligencia como la capacidad que permite de adquirir, desarrollar e incrementar, conocimiento y de interpretarlo y usarlo en situaciones novedosas.

En el pensamiento gerencial su existencia se circunscribe a las actividades militares que requieren acceder a la inteligencia para lograr de sus fuentes, obtener información sobre el enemigo y entregarla a los superiores quienes requieren tomar las decisiones, es por ello, que se dice que los miembros de la inteligencia no son quienes toman las decisiones por sí mismos. En esta dinámica, surge una acepción diferente en el concepto de inteligencia, al manifestar que no sólo abarca todo lo que el término psicológico en sí comprende ob. cit. (Haber-Veja (2013).

Genéricamente, el término inteligencia puede entenderse como artefacto conceptual y aparece por primera vez en la literatura norteamericana a finales de los años 40, se hace visible al ser asimilado como estructura del lenguaje académico de varios países a partir de los años ochenta. (Davies, 2002).

De una forma breve, se puede decir que la inteligencia es definida como un producto resultante de la colección, evaluación, análisis, integración e interpretación de la información disponible sobre uno o más aspectos de naciones extranjeras o de áreas de operación que son significativas para la planificación (Cartaya, 2008).

El Concepto de Inteligencia Organizacional es tema de debate, en el pensamiento gerencial su existencia se circunscribe a las actividades y los actores claves, aquellos que toman decisiones, aquellos miembros de la organización, quienes en conjunto forman la red organizacional de inteligencia humana.

De acuerdo con lo anterior, se identifica el siguiente concepto teórico sobre la inteligencia organizacional:

La inteligencia organizacional es la capacidad de una organización para tomar decisiones efectivas, como resultado del conocimiento adquirido y el conocimiento generado, a partir de la información interna (procedente de los recursos humanos, los procesos, los productos, etc.) e información externa (análisis de tendencias, clientes, competidores). Por tanto, la inteligencia organizacional, es la capacidad intelectual de las organizaciones, que no es precisamente la unión de varias personas inteligentes, soportadas sobre las tecnologías más avanzadas disponibles para realizar sus funciones, sino que, en ella, el conocimiento individual se gestiona, comparte y regenera en un nuevo conocimiento de carácter organizacional. (Pombert, 2002).

De acuerdo con el concepto anterior, se identifica que la inteligencia organizacional se encuentra relacionada con la gestión del conocimiento, y de la organización de la información proveniente de tanto el talento humano, de los recursos y del funcionamiento de la empresa en general. Si alguno de estos elementos falla, se pierde el equilibrio en toda la empresa que es como un sistema.

Así, el término de inteligencia engloba un proceso sistemático y ético de utilización de datos, información y conocimiento (Poblano, 2019), todos útiles para la toma de decisiones, donde se lleve a cabo una transformación que genere ventajas competitivas y sustentables para la organización, sin embargo, una clara explicación del concepto está relacionado con la habilidad de capturar, comprender y diseminar rápidamente el contenido de la inteligencia organizacional de forma esencial (Apesteguía, F. (2015), creando así, un ambiente competitivo y dinámico dentro y fuera de la organización.

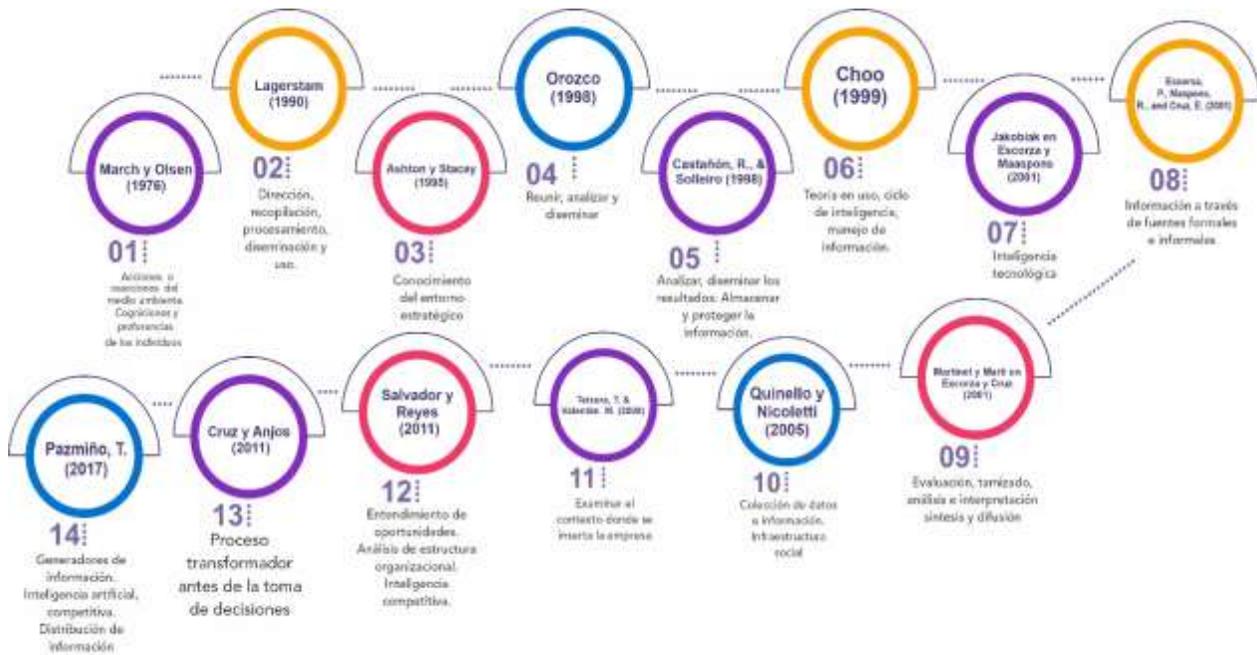
Haber-Veja (2013) consideran que “la IO es, además, un instrumento cultural, una forma de hacer a todos los niveles de la organización.” Esta característica es vital porque la cultura organizacional según Alabart y Portuondo (apud ALABART-PINO, 2003) es [...] un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforma un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización.

Como se ha enunciado, la Inteligencia Organizacional depende de la información, el conocimiento y el uso que se da a estos recursos en las organizaciones, por lo que, la relación con la Gestión del Conocimiento está presente en la literatura académica y empresarial, como una disciplina de estudio que influye positivamente en el óptimo desarrollo de esa capacidad organizacional para crear las condiciones en la forma de tratar adecuadamente los recursos mencionados. De hecho, la importancia e interrelación de la Gestión del Conocimiento y la Inteligencia Organizacional permite afirmar, la integración que propicia una toma de decisiones efectiva y que permite adaptarse a los cambios de su ambiente.

loc. cit. Haber-Vega (2013) estudia la propuesta de varios autores y explicita que la IO [...] tiene como procesos clave: la gestión documental, de información, del conocimiento y la toma de decisiones individuales, grupales y organizacionales; por su dependencia del adecuado acceso a la información y su uso, y de la creación, compartición y uso del conocimiento (procesos de apoyo); influenciada por factores como: la cultura y el clima organizacional, la gestión del capital humano, el desarrollo y utilización de las TIC, y la comunicación; que favorecen el aprendizaje organizacional, la innovación, la mejora continua, el aprovechamiento de oportunidades, y la creación de valor

Al abordar aspectos conceptuales y teóricos de la Inteligencia Organizacional (IO) se destaca que aún no se ha llegado a un grado de madurez sólido, se observa que no existe un consenso general sobre su conceptualización; sin embargo, ciertos elementos coinciden en la literatura analizada, tales como conocimiento, aprendizaje, percepción, información, capacidades, ambiente, innovación, competitividad, toma de decisiones estratégicas gráfico 1

Gráfico 01. Bases conceptuales de la Inteligencia organizacional



Fuente: Elaboración propia a partir de varios autores

En el gráfico N° 1 se puede ver la línea de evolución conceptual que permite identificar y definir las aristas que desde 1976 con March y Olsen hasta el año 2001 con los autores Martinet y Martí en Escorza y Cruz, permite llenar un espacio de conocimiento relacionado con la inteligencia Organizacional permiten dar mayor rigor a la investigación en sus resultados.

Otras referencias que sustentan este artículo donde plantea Otalvaro (2016), con su trabajo donde busca analizar a través de un diagnóstico del clima laboral y organizacional el cual tiene como intención caracterizar el componente humano y social al interior de la empresa. Dentro de la información que complementa la revisión de autores se presenta Osorio, Andrade & Mina (2015) en sus conclusiones se tiene que con la implementación del Branding algunas empresas y sectores tienden a la internacionalización que permiten que la marca tenga una variable importante como la inteligencia organizacional.

Metodología

La realización de este estudio se centra en la evaluación de la gestión del conocimiento a través del Índice de Medición de Inteligencia Organizacional (IMIO) en el Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona.

El desarrollo del estudio se plantea en dos fases: la primera fase, se orientó a la revisión bibliográfica sobre los modelos existentes en cuanto a los conceptos de los modelos de Gestión del Conocimiento y los modelos de la Inteligencia Organizacional (IO), específicamente, el circunscrito al Modelo de índice de Inteligencia organizacional (MIO) basado en la matriz de inteligencia organizacional ya mencionada y la segunda fase, en la búsqueda de resultados a partir del cálculo del índice con la aplicación de la matriz de inteligencia organizacional ob. cit. en el Banco Agrario de Colombia S.A., Zonal Pamplona.

A continuación, se aborda el marco metodológico, definiendo el paradigma positivista, el enfoque, el cual es cuantitativo, se caracteriza la población y muestra y se describe el método y el instrumento para la recolección de datos seleccionado para alcanzar los objetivos y una visión general del procedimiento utilizado para realizar la presente investigación.

Es un estudio exploratorio, de tipo descriptivo, la investigación se realiza en la empresa Banco Agrario de Colombia S.A., Zonal Pamplona, con una muestra de 45 personas entre directivos y funcionarios vinculados a la organización. Se aplica el instrumento denominado Matriz de Índice de Medición de Inteligencia Organizacional ob. cit. (IMIO) a los funcionarios del Banco Agrario Colombia, zonal Pamplona, ubicados en once (11) municipios del departamento Norte de Santander, a saber: Pamplona, Toledo, Chitagá, Cucutilla, Ragonvalia, Silos, Cacota, Herrán, Labateca, Mutiscua, Cúcuta.

Para la presente investigación, se utiliza para el diseño de campo la técnica de la encuesta por muestreo y como instrumento un cuestionario denominado diseñado por los profesores Ángel Arbonies Ortiz y Jon Aldazabal Basauri, investigadores del MIK S. Coop. España, y el cual es un referente internacional y con el cual en el contexto nacional el profesor César Augusto Bernal ha realizado investigaciones relacionadas en el campo de la gestión empresarial.

Para la valoración se consideran tres componentes: (a) la memoria organizativa, (b) la matriz simple de capacidades para vigilar, responder, resolver, aprender, innovar y explotar el conocimiento (Acosta, 2013) y (c) la cultura, actitudes y comportamientos. Cada uno de estos componentes se relaciona con las perspectivas de mercados, competidores, proveedores, clientes, productos, procesos y colaboradores.

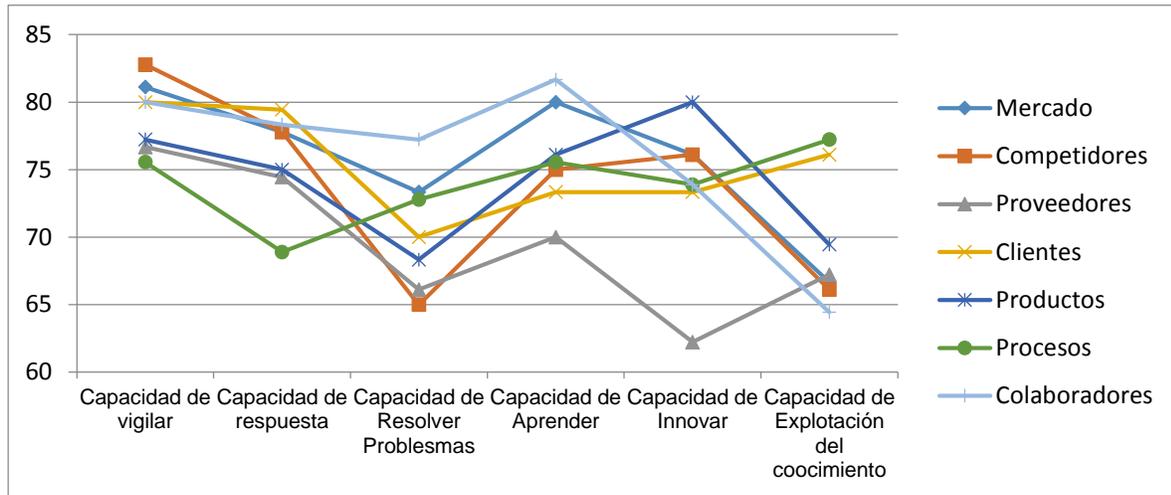
El cálculo del IMIO está en función de:

IMIO: f (GVAC + GVAP + GVAMO + GVACAC)

GVAC	GVAP	GVAMO	GVACAC
Generación de valor a partir de las capacidades para explotación de conocimiento	Generación de valor a partir de las perspectivas de los K-Facts (internas/externas)	Generación de la memoria organizativa a partir	Generación de valor a partir de la cultura, aptitudes y comportamiento organizacional

El Modelo de Índice de Inteligencia Organizacional responde a la hora de buscar cómo definir la capacidad sistémica de una organización para aprender de su historia, del presente y esa construcción del futuro, respecto a la necesidad de adquirir, crear y apropiarse del conocimiento mediante un proceso efectivo de percepción del entorno interno y externo dentro del enfoque de gestión de la información, gestión del conocimiento y toma de decisiones. En lo que se observa en las grafica 2, grafica 3 y gráfica 4

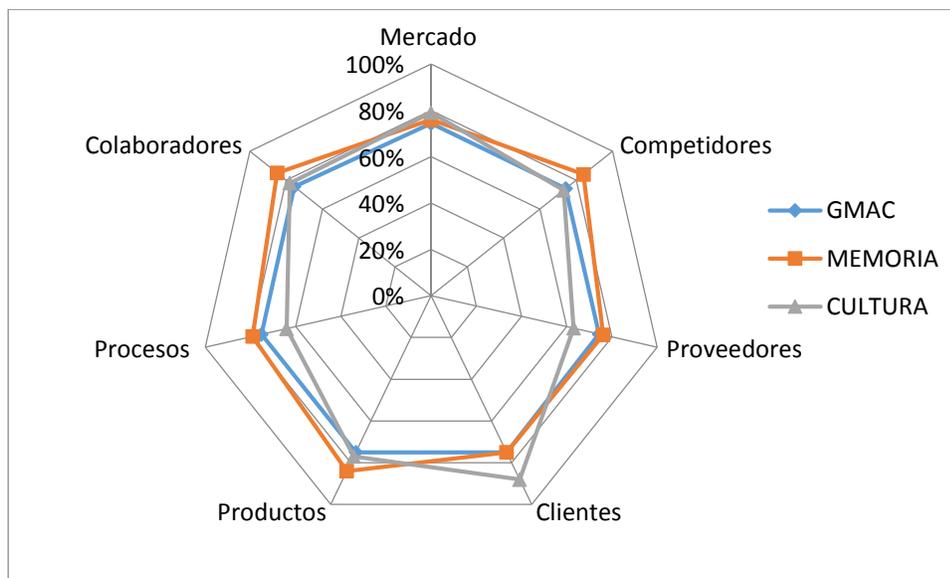
Figura 1: Inteligencia Organizacional Ampliada y Valorada



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura N° 2 la inteligencia Organizacional ampliada y valorada permite analizar que los mayores porcentajes con respecto a las variables están focalizados en la capacidad de aprender de los mercados, también se visualiza la capacidad de innovar en los productos y se resalta en la capacidad de vigilar a los competidores. A diferencia de las variables más bajas como la capacidad de innovar en por parte de los proveedores quien en su oferta de valor no presentan en la entidad un impacto relevante o presentan deficiencias en la entrega de la información.

Figura 2: Generación del Valor a partir de la Gestión del Conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Para esta figura tipo red se puede evidenciar que la memoria organizativa de la entidad, representa un alto desempeño entre los componentes de estudio: colaboradores, mercado, competidores, procesos, productos, clientes y proveedores, además el flujo de información que se transa, fortalece la generación de valor y la capacidad de explotación de conocimiento, por la importancia y relevancia de la Banco Agrario de Colombia.

Resultados

El presente estudio se realizó con 33% hombres y 67% mujeres en los siguientes cargos: asesores comerciales un 29%, Cajeros 25%, directores 22%, en menor proporción participan cargos como asesores comerciales -Asagro 9%, asesores comerciales Microfinanzas 7%, Director Operativo 2%, Gerente Zonal 2%, Oficial Operativo 2% y Asesor Personas 2%.

Otra variable analizada en el estudio fue el año de vinculación de los participantes, la cual mostró que el 42% tiene hasta 5 años de vinculación, el 31% hasta 20 años de vinculación y el 27% hasta 10 años de vinculación con el Banco Agrario Colombia.

En cuanto al grado académico los resultados muestran que son técnicos, 49%, seguido de profesionales con pregrado, 36% y en menor cantidad profesionales con posgrado 15%.

Con relación a la edad, los resultados muestran que la mayoría tienen entre 31 a 40 años, 35%, seguido de los que tienen edades entre 41 a 50 años, 29%, y la participación de jóvenes con edades entre 19 a 30 años es del 15%.

El cálculo de la fórmula IMIO: $f(GVAC + GVAP + GVAMO + GVACAC)$, muestra un análisis consolidado del Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona con un Índice de Memoria de Inteligencia Organizacional IMIO de 74%. (gráfico 2)

Interpretación

GVAMO: Con un 82% , los encuestados tienen un alto concepto de que en la entidad ha evolucionado en la creación de productos, así mismo frente a los competidores y la formalización del conocimiento a través de la colaboración, esto por las alianzas con otras entidades del Estado preferentemente; en un porcentaje de alerta ven al Banco no tan preparado frente a los cambios del mercado, siendo este de menor puntaje con un 75%, quienes creen que el Banco debe seguir mejorando e ir a la vanguardia, prepararse para atender otros mercados y no sólo el agropecuario.

GVAC:

CV: Con un 80%, los directores ven que el Banco con los indicadores implementados y las herramientas para analizar datos a través de las áreas de Desarrollo Comercial, el Banco, está alerta a los cambios y necesidades de la población, buscando estar mejor tecnológicamente para no estar rezagados, sin embargo, se deben mejorar en productos y procesos los cuales se consideran dispendiosos y demorados para dar pronta solución a las necesidades de los clientes.

CR: Con un 76% se considera un buen puntaje, sin embargo, está muy cerca de ser un indicador de alerta, con la misma percepción del CV, en cuanto a los productos y procesos por las mismas causas de reprocesos y tiempos excedidos en respuesta al cliente.

Para los indicadores CRP, CA, CI y CEC estos están en alerta, requieren según los directores una intervención, cada uno con 70%, 74%, 73% y 68% respectivamente, hace necesario que el Banco presente un cambio en la gestión del conocimiento, casi siempre cuando se presenta un cambio en la entidad, el talento humano no está preparado y genera un alto volumen de situaciones que

retrasan la aplicación, la socialización y la ejecución del conocimiento, lo bueno es que el talento humano se adapta rápidamente.

GVAP:

Para los directores la generación del valor frente al mercado es del 78% y en los colaboradores del 76%, su mayor puntaje, corresponde al sector agropecuario y su talento humano destacándole con las mayores fortalezas, sin embargo, frente a su menor indicador, los proveedores señalan un 66%, viéndolo como una barrera en la ejecución de las tareas asignadas, lo que impide en gran medida adecuados resultados, por cuanto, no se cuenta con toda la información o los aplicativos éstos arrojan errores que son aplicados directamente a los resultados de la ejecución de desempeño de los colaboradores, así mismo, los clientes, productos, competidores y procesos con indicadores del 72% y 75% respectivamente, deben mejorar para que la percepción del Banco cambie, la que se debe convertir en una entidad ágil, tal como se promueve en las redes sociales.

GVACAC:

Con un 74% general, los directores consideran, que los criterios con respecto a la innovación y cambios en los procesos, con los proveedores y con los competidores, se deben mejorar ampliamente, ya que no permiten la agilidad que se requiere para lograr oportunidad y ser más competitivos, su mayor fortaleza se sigue presentando con el trato y confianza con el cliente, pues es diferencial, lo que los distingue frente a la competencia, el cliente, realmente crea lazos de confianza y fidelización, así mismo con el mercado especialmente, el agropecuario y la cooperación con los colaboradores, como se muestra en el gráfico 5.

IMIO:

Para los directores su resultado del 75% por encima de un punto del general, manifiesta la debilidad para mejorar la capacidad de generar conocimiento desde las deficiencias en procesos y desde la capacidad de resolver problemas.

Gráfico 5. Matriz de Índice de Medición de Inteligencia Organizacional (IMIO)



Fuente: (IMIO) Instrumento diseñado por Ortiz & Basauri (2005)

En cuanto al resultado del Índice de la Inteligencia Organizacional (IMIO) para el Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona, si bien, muestra una perspectiva positiva con un índice IMIO = 74%, se pueden plantear los ajustes necesarios como una oportunidad de mejora a fin de ampliar su potencial, en relación con el GVAMO, GVAP, GVAC, GVACAC, así:

GVAMO: Generación a partir de la memoria organizativa /capital estructural
GVAMO (75%), formalización de trabajos realizados con clientes

GVAP: Generación de valor a partir de las perspectivas de los K-Facts:
Capacidad de innovar con proveedores (62%)
Capacidad de explotación del conocimiento de colaboradores (64%), competidores (66%), mercado (67%), proveedores (67%), productos (69%)
Capacidad de resolver problemas con competidores (65%), proveedores (66%), productos (68%)
Capacidad de respuesta en procesos (69%)
Capacidad de aprender de proveedores (70%)

GVAC: Capacidades para explotación de conocimiento
Capacidad de resolver problemas (70%)

GVACAC: Generación de valor a partir de la cultura, aptitudes y comportamiento organizacional
Cooperación de forma abierta y dinámica con proveedores (63%)
Innovación y cambios de criterios de los procesos (64%)

Cabe destacar que los resultados de la Gestión del Conocimiento del Banco Agrario Colombia, zonal Pamplona son positivos y los ajustes son una oportunidad que permitirá un mayor

valor agregado, una mejor competitividad, un mayor estímulo a la necesidad institucional de aumentar la gestión del conocimiento y la mentalidad en pro de la creación de activos intangibles en la organización.

Discusión

Se cuenta con la información suficiente y la literatura relevante para determinar el resultado general con un 74% en la Determinación Del Índice De Inteligencia Organizacional Banco Agrario De Colombia SA Zonal Pamplona. (IMIO), esto significa para el banco una oportunidad de mejora. En la dimensión de memoria organizativa –subdimensión: Formalización del conocimiento de la colaboración obtuvo el mayor peso con un 85%, esto quiere decir que los colaboradores tienen la capacidad de transformar, adaptar y pasar esta información rápida y efectivamente a sus clientes para beneficio de la organización y la mayor debilidad está en la matriz simple de capacidades con la subdimensión Capacidad de innovar con un 62% y en la subdimensión de Capacidad de la gestión del conocimiento con pesos menores al 68% esto evidencia y ratifica la importancia que como entidad pública no se cuenten los recursos o le den la importancia que merece, el contar con un área específica donde se pueda gestionar el conocimiento. Lo que indica que en el Banco Agrario de Colombia SA – Zonal Pamplona, está en desventaja con el sector financiero colombiano en donde se ha podido identificar que cuentan con áreas específicas en la gestión del conocimiento.

Conclusiones

La medición del índice de inteligencia organizacional (IMIO) abre campo a las organizaciones para tener un indicador observable ante la implementación de nuevos procesos en pro de afrontar crisis internas y externas dentro de una cultura mediada por la resiliencia y la inteligencia organizacional.

El presente trabajo de investigación permitió encontrar resultados respecto a la evaluación de la Gestión del Conocimiento a través del Índice de Medición de Inteligencia Organizacional (IMIO) en el Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona; conforme a lo planteado en el objetivo general del proyecto; se puede aseverar que el estudio devela, mediante el uso de la denominada Matriz de Índice de Medición de Inteligencia Organizacional, tres dimensiones del Banco, a saber a) memoria organizativa, b) capacidades y c) la cultura, las actitudes y los comportamientos, las cuales se relacionan con las perspectivas de mercados, competidores, proveedores, clientes, productos, procesos y colaboradores.

Así mismo, gracias al cumplimiento del primer objetivo específico, se obtiene una mayor visión para comprender la importancia respecto al tema abordado, pues al remitirse a la revisión de (22) modelos de Gestión de Conocimiento y de (15) los modelos de Inteligencia Organizacional, se demuestra que estos constructos científicos tienen información que sirve de asidero para ahondar y alcanzar profundidad en una investigación.

Al cumplir con el segundo objetivo específico de clasificar los resultados obtenidos por la evaluación de la Gestión del conocimiento a través del cálculo del índice de inteligencia organizacional (IMIO) para el Banco Agrario de Colombia S.A., Zonal Pamplona, se demuestra en la Gestión del Conocimiento un resultado general al interior de la entidad de $GIC = 75\%$, lo que indica un alto grado de interés de los colaboradores en la Gestión del Conocimiento. En esta línea, y respecto a la Gestión de la Relevancia del conocimiento, también se halla un resultado muy positivo, $GRC = 83\%$ especialmente, en cuanto a lo que tiene que ver con compartir la información propia de la actividad de la institución, lo cual potencializa el trabajo pensando en los cambios futuros, siempre y cuando se optimice el conocimiento de las personas y se fomente la actualización

de forma permanente. Además, en los hallazgos con relación al análisis de cultura, aptitudes y comportamientos, se destaca el alto grado de percepción en la confianza y trato con los clientes (88%).

En cuanto al cumplimiento del tercer objetivo específico el resultado del Índice de la Inteligencia Organizacional (IMIO) para el Banco Agrario de Colombia, zonal Pamplona, si bien, muestra una perspectiva positiva con un índice IMIO = 74%, naturalmente, se pueden plantear que se halla la necesidad de realizar ajustes necesarios como una oportunidad de mejora a fin de ampliar su potencial; además se halla con relación con los índices GVAMO, GVAP, GVAC, GVACAC, lo siguiente:

Iniciemos con GVAMO (75%) Generación a partir de la memoria organizativa /capital estructural una oportunidad para materializar la formalización de trabajos realizados con clientes.

Seguimos con GVAP: Generación de valor a partir de las perspectivas de los K-Facts, en cuanto a la *capacidad de innovar* con proveedores (62%), el aprendizaje organizacional en relación con la *capacidad de explotación del conocimiento* de colaboradores (64%), competidores (66%), mercado (67%), proveedores (67%), productos (69%), además, fomentar fases que den una solución integrada a la *capacidad de resolver problemas* con competidores (65%), proveedores (66%), productos (68%), más soluciones dentro de un todo organizacional que permitan lograr un conocimiento diseñado en la *capacidad de respuesta en procesos* (69%) y formación para conocimiento construido en la *capacidad de aprender de proveedores* (70%).

Ahora, apuntamos al resultado del GVAC: Capacidades para explotación de conocimiento, en cuanto a integrar los conocimientos en la *capacidad de resolver problemas* (70%)

A propósito del GVACAC: Generación de valor a partir de la cultura, aptitudes y comportamiento organizacional, se hace referencia a la forma adecuada de cooperación abierta y dinámica con proveedores (63%) e innovación y cambios de criterios de los procesos (64%).

Considerando los hallazgos, cabe destacar que los resultados de la Gestión del Conocimiento del Banco Agrario Colombia, zonal Pamplona son positivos y los ajustes son una oportunidad que permitirá un mayor valor agregado, una mejor competitividad, un mayor estímulo a la necesidad institucional de aumentar la gestión del conocimiento y la mentalidad en pro de la creación de activos intangibles en la organización.

La matriz (North y Pöschl, 2002) proponen una **matriz** que relaciona cinco dimensiones IMIO relaciona cinco dimensiones básicas (Mercado/competidores, clientes/proveedores, productos, procesos y colaboradores) de esta forma se evalúan las capacidades en el flujo de procesos relacionados con la inteligencia organizacional.

Visualizar la relación entre cultura, aptitudes y comportamientos en función del alineamiento con la filosofía organizacional permite el desarrollo en la gestión del conocimiento.

Acorde las conclusiones, este estudio permite generar otros estudios de investigación inclusivas en temas como el aprovechamiento del capital intelectual, el desarrollo en la toma de decisiones, la implementación de convenios interadministrativos para programas tecnológicos o complementarios y de colaboración para el desarrollo de capacidades integrales en el desarrollo de habilidades gerenciales. Permitir mejorar los diagnósticos organizacionales que puedan medir de manera más eficiente el clima organizacional, mejorar las estrategias del desarrollo del talento humano en las entidades financieras.

Referencias bibliográficas

- Acosta Prado, J. C., Longo-Somoza, M., & Fischer, A. L. (2013). Capacidades dinámicas y gestión del conocimiento en nuevas empresas de base tecnológica. *Cuadernos de administración*, 26(47), 35-62.
- Apesteuguía, F. (2015). *Singapur-Una herramienta basada en tecnología semántica para capturar y diseminar el conocimiento sobre mejores prácticas en una organización* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).
- Campos, E. B., & Sánchez, M. P. S. (2003). Knowledge management in the emerging strategic business process: information, complexity and imagination. *Journal of knowledge management*.
- Cartaya, J.C.C., & Suárez, J.r.C., (2008) La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad IS 9001:2000 *ciencias de la Información*, 39(1); 31-44
- Choo, C. W., & Díaz, D. R. (1999). *La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México DF: Oxford University Press.
- Corredor, A. D., Escobar, J. V., & Terraza, L. M. (2018). De la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a la Creación de Valor Compartido (CVC): Una reflexión crítica sobre los dos conceptos. *Aglala*, 9(1), 263-285.
- Coronado Núñez, M. S., & Sandoval del Campo, C. J. (2018). Influencia del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De La Oficina De Gestión Administrativa, Infraestructura Y Equipamiento De La Ugel San Ignacio 2016.
- Davies, P. H. (2002). Intelligence, information technology, and information warfare. In M. E. Williams (Ed.), *Annual review of information science and technology*, 36(1), 313-352
- Duque, J. L. S. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios gerenciales*, 30(131), 162-171.
- Drucker, PF (2000). La productividad del trabajador del conocimiento: máximo desafío. *Harvard Deusto Business Review*, (98), 4-17.
- Haber-Veja, A., & Anays, M. B. (2013). Inteligencia Organizacional: conceptos, modelos y metodologías. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 18(38), 1-17.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.
- North, K., & Poschl, A. (2002). Intelligente Organisationen. *NEW MANAGEMENT-ZURICH-*, 71, 55-59.
- Osorio, L. M. B., Andrade, J. M. M., & Mina, L. G. (2015). EXPERIENCIAS DEL BRANDING COMO ESTRATEGIA PARA EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO INTERNACIONAL. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 15(2), 91-103. http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/viewFile/1812/802
- Otalvaro, M. J. N. (2016). Diagnóstico del clima laboral y organizacional de los conductores de los compactadores de la empresa de aseo de Medellín-emvarias. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 15(2), 57-69. http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/1861

- Poblano Ojinaga, E. R. (2019). Modelo Estructural de los Factores Críticos de Éxito de la Inteligencia Competitiva basado en la Administración del Conocimiento. *Departamento de Ingeniería Industrial y Manufactura*.
- Polanyi, M. (2012). *Personal knowledge*. Routledge.
- Romero, Z. (2018). Lineamientos estratégicos para la optimización del clima organizacional de la dirección sectorial de control de la administración descentralizada de la contraloría del Estado Mérida. *Conocimiento global*, 3(1), 56-69.
- Teece, DJ (1998). Direcciones de investigación para la gestión del conocimiento. *Revisión de la gestión de California*, 40 (3), 289-292.
- Wilensky, HL y Ladinsky, J. (1967). De comunidad religiosa a grupo ocupacional: asimilación estructural entre profesores, abogados e ingenieros. *American Sociological Review*, 541-561.
- Winter, SG y Nelson, RR (1982). Una teoría evolutiva del cambio económico. *Universidad de Illinois en Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Referencia histórica de investigación en emprendimiento*.