

ÍNDICE DETALLADO

Resumen.....	15
Summary.....	16
Resum.....	17
0. INTRODUCCIÓN.....	19
0.1. ANTECEDENTES.....	19
0.2. OBJETO DEL TRABAJO.....	22
0.3. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO.....	23
1. LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO: PARADIGMA SOCIAL DEL SIGLO XXI	25
1.1. LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO.....	25
1.1.1. Las organizaciones del conocimiento.....	30
1.1.1.1. Mutaciones de las <i>organizaciones del conocimiento</i>	31
1.2. EL CONOCIMIENTO: CONCEPTO Y CONTEXTO.....	33
1.2.1. Elementos relacionados con el conocimiento.....	33
1.2.1.1. Los datos.....	34
1.2.1.2. La información.....	35
1.2.1.3. La inteligencia.....	36
1.2.1.4. El aprendizaje.....	37
1.2.1.5. El conocimiento.....	37
1.3. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	39
1.3.1. Escuelas y tendencias en la gestión del conocimiento.....	40
1.3.1.1. La escuela europea.....	40
1.3.1.2. La escuela japonesa.....	41
1.3.1.3. La escuela norteamericana.....	41
1.3.1.4. El actual proceso de convergencia.....	42
1.3.2. Modelos generales para la gestión del conocimiento.....	42
1.3.2.1. Modelo de Arthur Andersen.....	43
1.3.2.2. Modelo de KPMG Consulting.....	44
1.3.2.3. Modelo de Nonaka y Takeuchi.....	45
1.4. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DEL CAPITAL INTELLECTUAL.....	47
1.4.1. Tecnología y cultura del conocimiento.....	48
2. LA CONTABILIDAD EN LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO: CRISIS Y OPORTUNIDADES.....	51
2.1. LA CRISIS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA	52

2.2. LOS PROCESOS DE ARMONIZACIÓN CONTABLE INTERNACIONAL: LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)	57
2.2.1. El proceso de armonización contable europeo.	57
2.2.2. El proceso de integración contable global: las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).	58
2.2.3. La uniformización contable global: las NIIF.	60
2.2.4. La perspectiva española del proceso de uniformización contable.	62
2.2.5. La emisión de normas internacionales.	64
3. ACTIVOS INTANGIBLES: IDENTIFICACIÓN, RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN.	67
3.1. RECURSOS INTANGIBLES Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	68
3.1.1. Conceptos y tipologías de recursos y capacidades.	68
3.2. LA ECONOMÍA DE LOS INTANGIBLES	72
3.2.1. Recursos intangibles y actividades intangibles.	73
3.2.2. La innovación y los intangibles.	74
3.2.3. Leyes económicas de los intangibles.	75
3.3. COMPARATIVA CONTABLE INTERNACIONAL EN EL TRATAMIENTO DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES	81
3.3.1. Activo intangible. Concepto y comparativa internacional.	83
3.3.2. Comparativa internacional en el tratamiento contable de los intangibles.	88
3.4. LA VALORACIÓN DE LOS INTANGIBLES VISIBLES	92
4. EL CAPITAL INTELECTUAL Y EL CAPITAL HUMANO. CONCEPTOS Y MODELOS.	95
4.1. EL CAPITAL INTELECTUAL	98
4.1.1. La gestión del capital intelectual.....	98
4.1.2. Gestión del capital intelectual versus gestión del conocimiento.....	101
4.2. LOS INFORMES DE CAPITAL INTELECTUAL	101
4.3. EL CAPITAL HUMANO.	104
4.3.1. El papel del capital humano en el crecimiento económico.	110
4.4. MODELOS PARA LA GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL.	111
1. Balanced Business Scorecard (BSC) (Kaplan y Norton, 1992).....	112
2. Modelo de la Universidad de Western Ontario (Bontis, 1996).....	112
3. Modelo del Canadian Imperial Bank (Saint Onge, 1996).	113
4. Navigator (Edvinsson y Malone, 1997).	114
5. <i>Technology Broker</i> (Brooking, 1997).	115
6. <i>Intangible Assets Monitor</i> (Sveiby, 2000)	116
7. Modelo <i>Intelect</i> (IU Euroforum Escorial, 1998).	117
8. Modelo Nova (Camisón, Palacios y Devece, 2000).....	118
9. Modelo <i>Intellectus</i> (IADE, 2003).	119
4.5. LA GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL	121

5. LA BANCA COOPERATIVA Y SU PAPEL EN EL SISTEMA FINANCIERO	125
5.1. EL SISTEMA FINANCIERO EN ESPAÑA.	125
5.1.1. Definición y funciones de un sistema financiero	125
5.1.2. Desarrollo y evolución del sistema financiero en España.	128
5.1.3. Estructura del sistema financiero en España.	129
5.1.4. Las entidades de crédito	132
5.1.4.1. El Sistema Bancario	132
5.1.4.2. El Instituto de Crédito Oficial.....	134
5.1.4.3. Los Establecimientos Financieros de Crédito (EFC)	134
5.2. LA BANCA COOPERATIVA.	135
5.2.1. Origen y desarrollo legal e institucional del cooperativismo de crédito.	135
1. Primera etapa (hasta 1974).....	137
2. Segunda etapa (1974-1987).....	139
3. Tercera etapa (1987 - 2005).	140
4. La actualidad del Cooperativismo de Crédito en España.	142
5.3. CONCEPTO Y NATURALEZA DE LA COOPERATIVA DE CRÉDITO	146
5.3.1. Clasificación del crédito cooperativo.	149
5.3.2. Estructura del crédito cooperativo en España	150
5.4. EL CAPITAL HUMANO DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO	152
6. LAS METODOLOGÍAS CUALITATIVAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL	155
6.1. LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	157
6.1.1. Las características de la investigación cualitativa.	158
6.1.2. Las técnicas de investigación cualitativas.	159
6.2. LA PREVISIÓN EN LA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO.....	159
6.2.1. Las técnicas objetivas de previsión y sus limitaciones.	160
6.2.2. Las técnicas subjetivas de previsión y sus limitaciones.....	161
6.3. EL MÉTODO DEL CASO.....	163
6.3.1. Ventajas e inconvenientes del estudio de casos.	164
6.3.2. Tipologías en el estudio de casos.	164
6.3.3. La selección de casos.	165
6.3.4. La formulación de generalizaciones y la construcción de teoría.	165
6.3.5. El énfasis en la interpretación.	167
6.3.6. Las preguntas de la investigación.....	168
6.4. EL MÉTODO DELPHI.....	169
6.4.1 El planteamiento del proceso.	172
6.4.1.1. El grupo coordinador.	174
6.4.1.2. El grupo de expertos.	174
6.4.2 La obtención y transmisión de la información.....	178
6.4.2.1. La formulación de preguntas.....	178
6.4.2.2. El <i>feedback</i>	179
6.4.3 El fin del proceso.	180
6.4.4 El análisis de los resultados.	183
6.4.5 La comunicación de los resultados.	184

7. CARACTERIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO: ESTUDIO DEL CASO.....	185
7.1. INTRODUCCIÓN.....	185
7.2. ESTUDIO DE UN CASO SOBRE LA MEDICIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN UNA COOPERATIVA DE CRÉDITO: ASPECTOS PREVIOS	188
7.2.1. Descripción de la cooperativa de crédito objeto del estudio	188
7.2.2. Misión y principios de actuación de la cooperativa estudiada.....	189
7.2.3. La gestión de recursos humanos de la entidad analizada.	194
7.2.4. Adaptación del modelo utilizado como base para la elaboración de indicadores de medición del capital humano	196
7.3. ESTUDIO DE UN CASO SOBRE LA MEDICIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN UNA COOPERATIVA DE CRÉDITO: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	199
7.3.1. Elección (o diseño) del modelo de gestión de capital humano.	199
7.3.2. Medición experimental de intangibles y confección del cuadro provisional de indicadores.....	200
7.3.2.1. Aproximación general al perfil del capital humano de la cooperativa de crédito.	200
7.3.2.3. Aptitudes.	204
7.3.2.4. Capacidades.	206
7.3.3. Vinculación con el modelo de gestión de la empresa y confección del cuadro definitivo de indicadores.	207
7.3.3.1. Valores y actitudes.	208
7.3.3.2. Aptitudes.	218
7.3.3.3. Capacidades.	222
7.3.4. Síntesis de indicadores de capital humano de bancos y cajas de ahorro.....	225
7.3.5. Conclusiones y recomendaciones del caso-estudio.	228
7.4. IMPLICACIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN COOPERATIVAS DE CRÉDITO.....	232
8. CARACTERIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO: ESTUDIO <i>DELPHI</i>.....	237
8.1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	237
8.1.1. Composición del grupo de expertos.....	237
8.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PRIMERA RONDA.....	238
8.2.1. Presentación y cuestionario.	238
8.2.2. Resultados de la primera ronda.....	238
8.2.2.1. Ponderación de las opiniones de los expertos del grupo.....	240
8.2.2.2. Segmentación de las opiniones de los expertos del grupo.	241
8.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA SEGUNDA RONDA.....	269
8.3.1. Presentación y cuestionario.	269
8.3.2. Análisis estadístico de la segunda ronda.	270
8.4. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO <i>DELPHI</i>	302
8.4.1. Diagnóstico del cooperativismo de crédito.	302
8.4.2. Escenarios sectoriales para 2010 y 2015.....	302
8.4.3. Dimensión óptima de la banca cooperativa.	302
8.4.4. Evaluación de los intangibles de capital humano en las cooperativas de crédito.	303
8.4.5. Análisis de la ponderación efectuada.	304

8.4.6. Análisis de la segmentación realizada.....	304
9. CONCLUSIONES.....	308
Conclusiones generales.....	308
Conclusiones específicas sobre el capital humano de las cooperativas de crédito.....	310
10. FUTURAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN.....	319
BIBLIOGRAFIA.....	321
INDICE DE FIGURAS.....	339
INDICE DE TABLAS.....	342
ANEXOS.....	345
ANEXO 1: APLICACIONES PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN ENTIDADES FINANCIERAS ESPAÑOLAS.....	347
1.1. CAJAMADRID.....	347
1.2. BBVA.....	349
1.3. BANKINTER.....	350
ANEXO 2. INFORME DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD CON EL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS.....	351
ANEXO 3: RELACIÓN DE EXPERTOS PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO <i>DELPHI</i>	356
ANEXO 4: CARTA DE INVITACIÓN A LOS EXPERTOS.....	357
ANEXO 5: CUESTIONARIO PRIMERA RONDA.....	358
ANEXO 6: CUESTIONARIO SEGUNDA RONDA.....	361
ANEXO 7: TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA RESPUESTA DE GRUPO EN LA PRIMERA RONDA.....	367
ANEXO 8: TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA RESPUESTA DE GRUPO EN LA SEGUNDA RONDA.....	388