

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

Tesis

**“EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA GESTION EN LAS INSTITUCIONES
PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA”**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Presentado por el Bachiller:

Joselyn Jeanette, Aburto Litano

Asesor:

Mag.CPCC Nidia Elena Romero Herbozo

HUACHO - PERÚ


2019

NOMBRE DEL AUTOR

Joselyn Jeanette, Aburto Litano

Asesor:

Mag.CPCC Nidia Elena Romero Herbozo


Mag.CPCC Nidia Elena Romero Herbozo

Asesor

Tesis

El Capital Intelectual y la gestión en las instituciones públicas de la Provincia de

Huaura

JURADO EVALUADOR



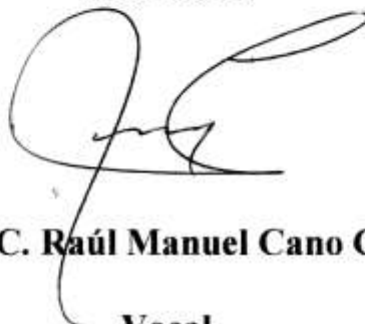
Dr.CPCC. Teodorico Ángel Villanueva Rodríguez

Presidente



Mg.CPCC. Fredy Javier Huaehua Huarancca

Secretario



Mg.CPCC. Raúl Manuel Cano Curioso

Vocal

DEDICATORIA:

El presente estudio está dedicado a dios, por ayudarme a encontrar un propósito que es el de dar, conducirme por el sendero de justicia y amor.

Asimismo, a mis queridos padres y adorados hermanos por sus oraciones, sus consejos y porque me impulsaron a salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, a mi familia por estar siempre presente.

Mi más sincero agradecimiento a la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por las enseñanzas brindadas, asimismo, a mi asesora por su valioso tiempo, aportes y asesoría en la elaboración y culminación con éxito de este estudio.

INDICE GENERAL

	Página
CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	
RESUMEN	
INTRODUCCION	
Capítulo I:	
Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación de Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivo de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	5
1.6. Viabilidad del Estudio	5
Capítulo II:	
Marco teórico	
2.1. Antecedentes de la Investigación	6

2.2. Bases teóricas	7
2.2.1. Capital intelectual	7
2.2.2 Gestión	15
2.3. Definiciones conceptuales	20
2.4. Formulación de hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis general	21
2.4.2. Hipótesis específicas	21

Capítulo III:

Metodología

3.1. Diseño metodológico	23
3.1.1. Tipo de investigación	23
3.1.2. Nivel de investigación	23
3.1.3. Diseño	23
3.1.4. Enfoque	23
3.2. Población y Muestra	24
3.2.1. Población	24
3.2.2. Muestra	24
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	25
3.4. Técnicas de recolección de datos	24
3.4.1. Técnicas empleadas	26
3.4.2. Descripción de los instrumentos	26
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	26

Capítulo IV:**Resultados**

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones 28

Capítulo V:**Discusión, conclusiones y recomendaciones**

5.1. Discusiones 38

5.2. Conclusiones 42

5.3. Recomendaciones 42

Capítulo VI:**Fuentes de información**

6.1. Fuentes Bibliografía 44

6.2. Fuentes Hemerográficas 45

6.3. Fuentes Documentales 45

ANEXO

01: Instrumentos para la toma de datos 47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y tamaño de muestra	24
Tabla 2. El capital humano y el capital intelectual	28
Tabla 3. Razones del desarrollo de modelos del capital intelectual	29
Tabla 4. El balance scorecard modelo de aplicación	30
Tabla 5. La gestión por procesos	31
Tabla 6. Medidas de control	32
Tabla 7. El capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas	33
Tabla 8. Los componentes y la gestión de las instituciones públicas	34
Tabla 9. Modelos de aplicación	35
Tabla 10. Medición y valorización	36
Tabla 11. Los objetivos estratégicos	37
Tabla 12. Contrastación de hipótesis general	38
Tabla 13. Contrastación de hipótesis específica 1	39
Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 2	40
Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 3	41
Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 4	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Balance ScoreCard	11
Figura 2. b) Modelo Navegador de Skandia	12
Figura 3. Problemática de la administración pública peruana	17
Figura 4. Estado moderno	17
Figura 5. Pilares de la política nacional de modernización de la gestión pública	18
Figura 6. El capital humano y el capital intelectual	28
Figura 7. Razones del desarrollo de modelos del capital intelectual	29
Figura 8. El balance scorecard modelo de aplicación	30
Figura 9. La gestión por procesos	31
Figura 10. Medidas de control	32
Figura 11. El capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas	33
Figura 12. Los componentes y la gestión de las instituciones públicas	34
Figura 13. Modelos de aplicación	35
Figura 14. Medición y valorización	36
Figura 15. Los objetivos estratégicos	37

RESUMEN

Objetivo: Establecer la manera en que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Métodos: La población de estudio fueron 70 empleados públicos, siendo el tamaño de muestra 60 personas que trabajan en las áreas de presupuestos en las entidades públicas de la Provincia de Huaura.

Resultados: Los resultados muestran que el capital intelectual constituido por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional tiene una influencia en la gestión de las instituciones públicas.

Conclusiones: Se demuestra que existe una relación directa entre los componentes, los modelos a aplicar, su medición y valorización y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la gestión de las instituciones públicas.

Palabras claves: capital intelectual, gestión de las instituciones públicas

ABSTRACT

Objective: To establish the way in which intellectual capital influences the management of public institutions in the Province of Huaura.

Methods: The study population was 70 public employees, with a sample size of 60 people working in budget areas in public entities of the Province of Huaura.

Results: The results show that the intellectual capital constituted by human capital, structural capital and relational capital has an influence on the management of public institutions.

Conclusions: It is demonstrated that there is a direct relationship between the components, the models to be applied, their measurement and valuation and the fulfillment of the strategic objectives in the management of public institutions.

Keywords: intellectual capital, management of public institutions

INTRODUCCION

Hoy en día el Estado está obligado a adaptarse a los diversos cambios y exigencias económicas, sociales y culturales y sobre todo en modernizar su gestión para el logro de objetivos propuestos. Se trata de acercar la administración pública a los ciudadanos mejorando su satisfacción con respecto a los servicios que reciben.

Esta investigación se justifica porque existe la necesidad e interés de encontrar las explicaciones sobre la relación que hay entre el capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas de la provincia de Huaura, pues es necesario resaltar la importancia del capital intelectual en la gestión pública como un activo intangible que puede aportar, enriquecer, agregar valor, para el logro de metas y objetivos.

Esta investigación aplicada permitirá sugerir a las instituciones públicas la adopción de herramientas que favorecen sus gestión. Asimismo, que sirva de base para otras investigaciones cuyos propósitos es de aplicar las herramientas que como Contadores Públicos manejamos.

Joselyn Jeanette, Aburto Litano

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día el Estado está obligado a adaptarse a los diversos cambios y exigencias económicas, sociales y culturales y sobre todo en modernizar su gestión para el logro de objetivos propuestos. Se trata de acercar la administración pública a los ciudadanos mejorando su satisfacción con respecto a los servicios que reciben.

En la actualidad los responsables de las empresas privadas y públicas tienen conocimiento de la importancia que tienen los activos intangibles aun sabiendo que no se pueden reflejar aun en las cuentas. Asimismo nuestro concepto como contadores plantea que los activos se clasifican en tangibles e intangibles esta estructura permite el diseño de los estados financieros, mostrando que los activos tangibles son los más valiosos e importantes.

La actual tendencia, es dar importancia a los activos intangibles; como la competitividad empresarial, la innovación, dentro del contexto global exigiendo que las empresas e instituciones tengan la necesidad estratégica de valorar, cuantificar su capital intelectual. Consideramos muy relevante reconocer y valorar estos activos, tanto para mejorar la toma de decisiones, agregando este tipo de información anexada a los estados financieros. Toda esta realidad se asume tomando en cuenta que estos recursos no se encuentran registrados en la contabilidad y se clasifican bajo el nombre de capital intelectual.

El asunto está en la necesidad de buscar las formas apropiadas para medir el capital intelectual y poder mostrarlo como información anexada a los estados financieros. Es aquí donde la participación profesional del contador público cobra relevancia, pues su competencia le permitirá visualizar que el capital intelectual es uno de los activos más

importantes y valiosos de las empresas e instituciones públicas y privadas lo cual les permitirá a estas darle una posición estratégica al logro de sus objetivos y metas.

Cualquier directivo responsable de una entidad pública sabe de la importancia que tiene el capital intelectual, estos activos intangibles son muy valiosos, sin embargo resulta difícil pero no imposible aplicar al sector público. Actualmente en el sector público se muestra lenta su aplicación más aun por la falta de competencia e interés aun sabiendo que cualquier institución pública tiene como objetivo la atención al público usuario y a la calidad de servicio que brinda.

Sabemos que los objetivos de las entidades públicas son múltiples y dependen de su gestión administrativa su logro como el de velar por el bienestar de la población, la prestación de un buen servicio, en términos generales son más intangibles que las organizaciones empresariales por su preocupación ya estas están centradas en el logro de la rentabilidad y por ende en la creación de valor.

Es necesario afirmar que la gestión de las instituciones públicas debe ser receptiva que recoja las demandas de los ciudadanos para ser tomadas en cuenta a la hora de planificar, anticipar soluciones a los problemas antes de que estos se produzcan, convirtiéndose en acción el cumplimiento de los objetivos y metas soportado por un presupuesto por objetivos.

Las instituciones públicas producen bienes tangibles como hospitales, carreteras pero también prestan servicios, pero la gran mayoría son servicios considerándolos como intangibles por lo tanto es necesario aplicar una adecuada gestión por procesos acompañados de controles de calidad que permita valorarlos.

Por otro lado, en las instituciones públicas los recursos utilizados son humanos y sobre todo los conocimientos siendo muy importante y valiosos formando este una gran base de datos en el cual los datos, información y conocimiento se mezclan con procesos que generan

valor. Asimismo en las instituciones públicas se puede medir el cumplimiento de las metas del personal, sin embargo no se puede medir el conocimiento.

El incorporar la valoración del capital intelectual en la gestión pública le permitirá manejar esta como una herramienta que le posibilitara mejorar los servicios que presta. Por otro lado facilitara la alineación de los objetivos estratégicos del plan estratégico con las metas, objetivos institucionales, las funciones, actividades y con las políticas públicas.

Con la gestión del capital intelectual se logrará que la acumulación de conocimientos genere un valor adicional en las instituciones públicas, este servirá para mejorar la toma de decisiones.

1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura?

1.2.2. Problemas Específicos.

- (1) ¿De qué manera el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a sus componentes?
- (2) ¿De qué modo el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a los modelos a aplicar?
- (3) ¿En qué forma el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a su medición y valorización?
- (4) ¿De qué manera el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura, respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Establecer la manera en que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- (1) Establecer la manera en que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a sus componentes.
- (2) Establecer el modo en que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a los modelos a aplicar.
- (3) Establecer la forma en que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a su medición y valorización.
- (4) Establecer la manera en que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura, respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

1.4. Justificación de la investigación

Práctica: Esta investigación se justifica porque existe la necesidad e interés de encontrar las explicaciones sobre la relación que hay entre el capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas de la provincia de Huaura, pues es necesario resaltar la importancia del capital intelectual en la gestión pública como un activo intangible que puede aportar, enriquecer, agregar valor, para el logro de metas y objetivos.

1.5. Delimitación del estudio

a. Delimitación Espacial.

La investigación se desarrolló en los ambientes de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

b. Delimitación Temporal.

La investigación consideró la información recolectada a través de diversas fuentes para el año 2018.

c. Delimitación Social.

La investigación involucró el personal que labora en las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, entre sus trabajadores de nivel administrativo y nivel directivo.

1.6. Viabilidad del Estudio

La investigación propuesta fue viable, su desarrollo es posible ya que se cuentan con los recursos necesarios, y el acceso a la información.

El trabajo demostró que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura. Con ello, se puede orientar en la adopción de un modelo individual del capital intelectual que influya positivamente en la gestión de las instituciones públicas para incentivar al personal a mejorar la calidad de prestación de sus servicios.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

(Mendoza & Vilca, 2013), esta investigación asevera que el mundo globalizado y competitivo que se vive los activos más relevantes ya no son los tangibles sino son los intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, actitudes de las personas, tecnologías que forman parte de la organización que generan valor económico y se les conoce como capital intelectual.

(Hernández, 2012), según su investigación define al capital intelectual como conjunto de activos intangibles de una organización que generan valor pese a no ser reflejados en los estados financieros, este tiene mucha importancia y es considerado como una herramienta en la gestión pública para el logro de los objetivos de la misma.

(Castillo, 2015), esta investigación afirma que la administración pública no tiene como objetivo principal el de obtener utilidades, sus metas son intangibles que buscan tener un impacto social el de brindar un buen servicio a la comunidad, este objetivo los involucra en la búsqueda de aquellos activos intangibles que agreguen valor, estos elementos constituyen pues el capital intelectual y forman parte de este el capital humano, el capital estructural y el capital relacional ;ante ello surge una necesidad de identificar en la institución estos elementos que contribuirán a la formulación de los planes estratégicos proyectados. Como resultado de las encuestas se obtuvo un diagnostico con relación a la vinculación del capital intelectual y la gestión gerencial en la municipalidad de San Juan de Lurigancho siendo está muy importante dado que el conocimiento, la organización y las relaciones internas , son elementos muy relevantes en la creación del valor en la era del conocimiento.

(Moreno, 2015), en su investigación tuvo como objetivo demostrar que la ventaja competitiva que tienen las organizaciones actualmente están soportadas por los activos que poseen sobre todo en los activos intangibles, siendo estos el capital intelectual asimismo resulta muy complejos medirlos en términos financieros pero que existe modelos que se pueden aplicar.

(Nava, 2016), la investigación tuvo como objetivo demostrar que el capital intelectual es el recurso intangible que crea valor cuantitativo y cualitativo a las organizaciones financieras a partir de la eficiencia y eficacia que logra cada colaborador en las actividades que ejecutan para satisfacer las necesidades de los clientes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capital intelectual

El surgimiento de la valoración del capital intelectual en estos últimos tiempos ha incidido en el desarrollo de las instituciones públicas, ello conlleva a redefinir la gestión pública y sobre todo el servicio público dándole una nueva orientación y sobre todo valoración a los intangibles que poseen tales como el conocimiento, habilidades, aprendizaje organizacional.

A finales del siglo XX, surge mucho interés por definir el capital intelectual, esta conceptualización surge por la necesidad en el interior de las organizaciones por valorizar lo que poseen en contextos diferentes como los mercados.

Según (Drucker, 1992) opina que el capital intelectual esto basado en la relación de los elementos de producción con el conocimiento, experticia, tecnología y sobre todo innovación y aquellas organizaciones que tengan en mayor proporción de estos que la producción estas producirán mayor utilidad.

Para (Stewart, 1998) el capital intelectual es la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados y que le otorgan a la empresa ventajas competitivas.

(Lev, 2001) considera que el capital intelectual está formado por los recursos intangibles y que estos pueden generar un valor futuro para la empresa.

Asimismo, (Edvinsson y Malone, 2004) manifiestan que el capital intelectual es un complemento, un valor mucho mayor a lo registrado en los estados financieros y que este surge al interior de las organizaciones.

Por otro lado, (Bueno, Merino y Salmador, 2008) opinan que la evolución del capital intelectual ha tenido diferentes orientaciones desde el aspecto financiero-administrativo estableciendo diferencias entre el valor real, y lo registrado en los estados financieros con el objetivo de medirlos e involucrarlos en la información contable, el aspecto estratégico y social relacionado a la generación de ventajas competitivas logrando mayor inclusión del recurso humano la cultura organizacional como elementos del capital intelectual.

Componentes del capital intelectual

De acuerdo a distintos autores se puede afirmar que los componentes del capital intelectual está constituido por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

a) Capital Humano

Según (Edvinsson y Malone, 2004) lo definen como la combinación de conocimientos, habilidades, experiencia, inventiva y capacidades individuales de los colaboradores de una organización. Por otro lado (Nevado y López ,2002) consideran que son los conocimientos, aptitudes, motivación y formación del personal, Asimismo (Bueno, 2011) refiere que el capital intelectual está formado por el conocimiento tácito y explícito que tienen las personas, así como su capacidad para generarlo.

Entonces, podemos definir al capital humano como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados de una institución pública, tomando como base se desarrollara la propuesta de sus objetivos y metas.

b) Capital Estructural

Según (Edvinsson y Malone, 1997) refieren que el capital estructural es la infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano. Por otro lado (Bontis, 1998) opina que son los mecanismos y estructuras que pueden servir de soporte a los empleados para optimizar su rendimiento intelectual. Asimismo, (Santos, 2011) indica que el capital estructural es el conocimiento residente en la organización, el mismo que se queda independientemente del movimiento del personal como la cultura, los procedimientos, la confianza, las estructuras de apoyo, de captura, retención y transmisión del conocimiento.

c) Capital Relacional:

Según (Rivero, 2009) opina que el capital relacional es el valor que genera para la organización la forma de relacionarse con el exterior. Para el (Proyecto Meritum, 2002) refiere que el capital relacional como el conjunto de recursos ligados a las relaciones externas de la organización como los clientes, proveedores, acreedores e inversores, Por otro lado (Delgado, Navas 2011) definen que el capital relacional es el conjunto de conocimientos resultantes de las relaciones institucionales que mantiene una organización con los clientes, proveedores, aliados y estos le reportan un valor y una base de conocimientos necesarios para realizar su actividad de manera más eficiente y eficaz.

Modelos de Capital Intelectual

En razón de la globalización, competencia y avance tecnológico se han desarrollado diversos modelos del capital intelectual los cuales permiten valorar los activos intangibles de las organizaciones.

En la época de los años sesenta se dio origen al capital intelectual, pero su surgimiento fue en los años noventa con el término de intangibles según Nonaka y Takeouchi.

Por otro lado, Lev (2003) opina que el capital intelectual es sinónimo de intangible, y que son base del logro de ventajas futuras para las organizaciones. Asimismo, el activo intangible

lo define como recursos que no son de naturaleza física que pueden estar o no reflejada en los estados financieros que están conformadas por el conjunto de capacidades (saberes y competencias) que posee la organización, considera además a las actividades intangibles como el conjunto de acciones que realiza la empresa para obtener, producir, sostener, medir y controlar los recursos intangibles.

Existen diferentes modelos para medir el capital de las instituciones

a) Modelo Balanced Scorecard.

Este modelo fue propuesto en el año 1992 por Robert Kaplan y David Norton al llevar a cabo un estudio en 12 compañías con el objetivo de aplicar nuevas metodologías para la evaluación del desempeño, ellos consideraban que además de utilizar los indicadores financieros se deberían aplicar los indicadores no financieros para medir la gestión empresarial.

Crearon una herramienta para medir el capital intelectual de una organización denominado el Balanced Scorecard, la cual permite medir con cuatro perspectivas el todo de las organizaciones siendo estas, la perspectiva financiera, perspectiva de clientes, perspectiva de procesos internos, perspectiva de formación y crecimiento.

Este modelo proporciona información sistematizada, integrada, oportuna y con la frecuencia para que en base a estas perspectivas se tomen las decisiones correctas en favor de una buena gestión de la organización



Figura 1. Modelo Balance ScoreCard [Gráfico]. Recuperado de <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/indicadores-y-su-control.html>

b) Modelo Navegador de Skandia

Este modelo fue creado por Leif Edvinsson, y emergió en el área de negocios de la compañía sueca Skandia, creándose el departamento de capital intelectual cuyo objetivo fue la creación de nuevos métodos de medición de las actividades intangibles asimismo lograr la visualización del capital intelectual como anexo al Balance general.

De acuerdo a este modelo define el capital intelectual como la propiedad de conocimientos, experiencias, tecnología, relaciones con los clientes y habilidades profesionales que le agregan ventaja competitiva a la organización en el mercado, este capital intelectual está formado por dos componentes; el humano y el estructural que este a su vez tiene tres elementos que son clientes, procesos y capacidad de innovación

Asimismo este modelo proporciona información relacionados a áreas de enfoque temporal evidenciando armonía entre el pasado relacionado al enfoque financiero, elementos del presente con enfoque cliente y de proceso, el enfoque de renovación y desarrollo por otro

lado el enfoque humano es el eje del modelo e interactúa con los demás elementos que lo forman.

Estos enfoques deben ser complementados con una serie de indicadores el cual le permitirá medir el capital intelectual.

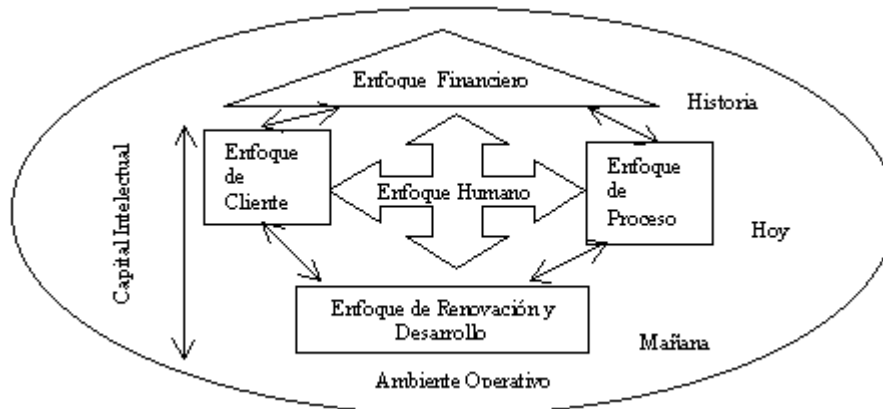


Figura 2. b) Modelo Navegador de Skandia [Gráfico]. Recuperado de

<http://www.oocities.org/es/msimoz2/ihai/SKA002.htm>. Supplement to Skandia's 1996 interim report (p.10) y edvinson y Malone (1997)

c) Modelo Technology Broker

Este modelo fue diseñado por Annie Broking el cual tiene aspectos muy similares al modelo Navegador de Skandia, opina que la adición del activo tangible más el activo intelectual aumenta el valor de la organización.

Asimismo este distingue cuatro tipos de activos como mercado (marcas, clientes, licencias, franquicias humanos, infraestructura) Activos humanos (personal, formación profesional, conocimientos específicos del cargo capacidad de aprendizaje y aplicación de conocimiento) Activos de propiedad intelectual (patentes, derechos de autor, propiedad industrial), Activos de Infraestructura (procesos, tecnologías, métodos que dinamizan el desarrollo de la organización) los cuales pueden ser medidos con la aplicación de indicadores cualitativos con una auditoria preliminar.

d) Modelo de la Universidad de Western Ontario

Este modelo fue creado por Nick Bontis en el año 1996 propone que el capital intelectual está formado por: el capital humano (conocimiento tácito), capital estructural (rutinas organizacionales) capital cliente (conocimiento que se establecen entre las organizaciones). Por otro lado este modelo propone que es el capital humano influye sobre el mejoramiento de los capitales clientes y estructural.

e) Modelo Nova

Modelo que se creó en la compañía Nova Cara siendo aplicable a distintas organizaciones, permitiendo gestionar los procesos y potenciar el crecimiento. Asimismo, le presta atención a la innovación y su incidencia en la gestión del capital intelectual, considera además los siguientes componentes capital humano (conocimientos que posee la persona), Capital organizacional (conocimientos explícitos aplicados en la organización), Capital social (conocimientos acumulados en el interior de la organización), Capital de innovación y aprendizaje (conocimientos que incrementan los otros componentes).

f) Modelo Dow Chemical

Creada en el sector químico por la necesidad de integrar el capital intelectual dentro de la estrategia del negocio para promover la creación de nuevos activos, gestionando activos en tres ejes principales: Capital humano (habilidades para generar soluciones a los clientes), capital organizacional (capacidad de la organización para aplicar el conocimiento) capital cliente (atención y servicio al cliente).

Por otro lado el objetivo del modelo es la creación de valor en la organización armonizando los activos intangibles a la vez la aplicación de indicadores con el objetivo de medir el impacto de los resultados de la organización.

g) Modelo de Dirección estratégica por competencias

Según este modelo de Bueno del año 1998, establece una nueva percepción del conocimiento basada en la teoría de los recursos y capacidades, señala que el capital intelectual incluye una serie de competencias con la finalidad de crear y sostener ventajas competitivas de la organización. Este se inicia con la transformación de los datos en información transformándose esta en conocimiento el cual servirá para la toma de decisiones adecuadas.

La aplicación de cualquiera de estos modelos dependerá de los responsables de las instituciones públicas con la finalidad de generar ventajas competitivas dentro de los planes estratégicos formulados complementando los estándares o parámetros en cuanto a la efectividad y calidad de servicio.

El Balanced Scorecard

Las instituciones públicas deben conocer cuál es su stock de conocimiento organizativo, y sobre todo realizar un análisis de los diferentes tipos de conocimiento, para ello se debe contar con herramientas de medición del capital intelectual.

La evaluación del capital intelectual que se aplique en las instituciones públicas permitirá evaluar la responsabilidad social y sobre todo responder a las exigencias de los ciudadanos, esto posibilita que se brinde un buen servicio tomando en cuenta la eficiencia, la eficacia y economía. Asimismo esto conllevará al diseño de procesos basados en una gestión eficiente de los conocimientos disponible que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por ello, mencionamos el Balanced Scorecard, este modelo fue creado por Kaplan y Norton, este consiste en un conjunto de indicadores financieros y no financieros cuyo objetivo es medir los resultados obtenidos por la organización. Asimismo integra los

indicadores financieros(los pasados) con los no financieros (de futuro) mostrando una vinculación entre sus elementos relacionados con la estrategia y visión de la organización.

Este modelo está integrado por perspectivas

-Perspectiva Financiera: Esta describe los resultados tangibles de la estrategia en términos financieros, relacionados a los indicadores de rentabilidad de la inversión, el aumento de los ingresos, el valor para los accionistas

-Perspectiva Cliente: que identifica los valores relacionados con la calidad del servicio que se brinda al cliente

-Perspectiva de procesos internos: identifica los procesos críticos que tiene que ver con la incidencia sobre la estrategia como incremento de la inversión en la investigación y desarrollo para generar servicios innovadores

-Perspectiva del aprendizaje y mejora: Referidos a la relación que el objetivo del aprendizaje y crecimiento es que tanto las personas, la tecnología y el entorno organizacional se combinan para apoyar la estrategia.

2.2.2 Gestión

Para Koontz et al, (1990), señala que la gestión es “Creación y mantenimiento de un medio laboral donde los individuos, trabajando en grupos, puedan realizar misiones y objetivos específicos”

Según The Gower Handbook on Management, (1988) señala que la gestión es “Conseguir que las cosas se hagan a través de las personas” (p.12).

Para Milgrom y Roberts (1992) gestión es “coordinar y motivar a las personas de una organización para conseguir unos objetivos” (p. 25).

Es necesario diferenciar lo que es la administración pública y la gestión pública. Cuando hablamos de administración pública son todas las actividades que se desarrollan para el buen

manejo de los recursos públicos mientras que la gestión pública es la habilidad de dirigir y realizar el trabajo en una institución, mirando con situaciones particulares que tienen que ser resueltas de alguna manera.

Gestión Pública. Es el ejercicio de funciones del Estado, vale decir, son los procesos que se implementan en las entidades públicas para lograr el bienestar y el desarrollo de la población. Se rigen de acuerdo a cuatro procesos principales como son: planificación, control, dirección y gestión. La planificación controla todo el proceso que se va a determinar, el control es el seguimiento que se hará a todos los procesos, la dirección es el orden que van a tener entre otros procesos.

El objetivo principal de la gestión pública es brindarle un beneficio a la población en general, concentrándose en el bienestar de la sociedad o desarrollo para el pueblo.

Frente a ese contexto la administración pública peruana se enfrenta a una problemática cuya definición es el bajo rendimiento del Estado, generando desconfianza e insatisfacción al ciudadano. Muchos son los factores involucrados en este bajo desempeño, dentro de los que podemos señalar: inadecuado diseño de la estructura organizativa, débiles articulaciones intersectoriales, carencias de sistemas que gestionen la información y el conocimiento, inadecuadas políticas para la gestión de recurso humano, deficiencias de la infraestructura, equipamiento y logística, no existe un seguimiento y evaluación de los resultados, entre muchas otras.



Figura 3. Problemática de la administración pública peruana [Gráfico]. Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/14971525/>



Figura 4. Estado moderno [Gráfico]. Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/14971525/>

A partir de la problemática identificada y mostrado en la figura N, el Estado se ha propuesto emprender un proceso de reforma integral de gestión a nivel gerencial y operacional. Esta reforma integral permitirá tener un Estado moderno orientador ciudadano, descentralizado, eficiente, abierto e inclusivo.

Es por ello que el Estado ha propuesto tres pilares de la política nacional de modernización de la gestión pública, por lo tanto, las entidades públicas deben adoptar, de manera paulatina, la gestión por procesos, continuar con la simplificación administrativa, y organizarse de manera adecuada para llevar adelante los procesos y alcanzar los resultados esperados.



Figura 5. Pilares de la política nacional de modernización de la gestión pública [Gráfico]. Recuperado de

<https://slideplayer.es/slide/14971525/>

La gestión de una institución pública demanda hoy en día un esfuerzo basado en nuevas herramientas de trabajo, que permitan alcanzar objetivos a través de resultados que se reflejan en la aplicación de las políticas públicas. Estos cambios deben comprometer a los modernos gestores públicos que desde su formación deben adquirir competencias y capacidades que lleven a la institución pública a cumplir sus propósitos.

Por otro lado, las personas que gestionan a las instituciones públicas deben fortalecer habilidades como:

Liderazgo. Para poder ir de una buena intención a la acción, es necesario que el líder de la institución pública guíe a sus equipos de trabajo más a los objetivos y metas, enfocándose en los resultados para beneficio de la población. Un líder debe estar preparado para poner en práctica las políticas públicas, por lo tanto directamente relacionado con estrategias, habilidades que le permitan comunicarse, el manejo de emociones y de grupos de trabajo, conociendo a profundidad los procesos, todo este contexto le permitirá tomar mejores decisiones.

Planificación. El desarrollo de capacidades para la planificación, permitirá a los gestores públicos proponer hojas de ruta, a través de la proyección de soluciones a problemas identificados. Si partimos de una identificación clara de la ruta sectorial, la planificación institucional basada en las capacidades de planificación entonces se formulará en función a los recursos objetivos y metas que desafíen a la institución.

Comunicación. Las personas que gestionan las instituciones públicas deben haber logrado una buena comunicación, tanto escrita, oral y hoy en día tecnológica. Si se logra una buena comunicación será posible transmitir ideas con mucha facilidad. Esto nos lleva a establecer que estas capacidades comunicativas permiten hacerse entender muy claramente al utilizar cualquier medio de comunicación, sumado al conocimiento de la audiencia, tendremos una comunicación asertiva.

Adaptabilidad. Los cambios en las políticas públicas son permanentes, esto hace que las personas tengan que adaptarse a estos cambios sin perder la visión y propósitos institucionales. Del Estado peruano en la última década ha realizado muchas transformaciones, para hacerlo menos burocrático y más ágil para sus clientes, cambiando de paradigmas y apoyados por las tecnologías de información.

Creatividad. Un gestor público debe tener la capacidad de crear nuevas cosas para poder encontrar nuevas soluciones. Una mente creativa siempre está dispuesta a la innovación, tratando de vencer obstáculos que le permitan el logro de los objetivos social que persigue una institución pública.

2.3. Definiciones conceptuales

- Aprendizaje Organizacional: Procesos al interior de la organización para mantener, mejorar el rendimiento de la empresa basada en la experiencia.
- Aprendizaje: Adquisición de conocimientos
- Bienes Intangibles: Bienes cuya evaluación y medición son subjetivos como capital intelectual, la marca
- Bienes Tangibles: Bienes que se pueden medir como maquinarias, equipos, productos
- Capital Estructural: Conjunto de activos intangibles vinculados a la cultura organizacional, la infraestructura, los procesos y la innovación.
- Capital Humano: Conjunto de conocimiento, capacidad, habilidad experiencia de los empleados
- Capital Intelectual: Conjunto de activos intangibles de una organización que, aunque no están reflejados en los estados financieros estos generan valor.
- Capital Relacional: Grado de relación que tiene la organización con terceros así como las percepciones que estos tengan de ella.
- Competencia: Capacidad
- Conocimiento explícito: conocimiento que se puede exteriorizar, se puede transmitir mediante documentos como libros, manuales, procedimientos
- Conocimiento tácito: es el conocimiento que existe y que es usado por las personas

- **Experiencia:** Competencia de los conocimientos técnicos adquiridos, desarrollados por la adquisición de conocimiento explícito.
- **Formación:** conjunto de conocimientos de una área específica, adquiridos de manera formal
- **Gestión del conocimiento:** Gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización
- **Gestión Pública:** Es la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país
- **Indicadores de desempeño:** Son criterios preestablecidos para supervisar, evaluar el rendimiento de una organización.
- **Información:** Datos contextualizados dotados de significado importantes para la construcción del saber
- **Institución Pública:** Organización que desempeña una función pública.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

2.4.2. Hipótesis específicas

- (1) El capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a sus componentes.
- (2) El capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a los modelos a aplicar.

- (3) El capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a su medición y valorización.
- (4) El capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura, respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Capítulo III

Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación.

Cuando evaluamos los problemas planteados, así como los objetivos y las hipótesis, podemos establecer que el tipo de investigación es aplicada, dado de que se trata de evaluar al capital intelectual y su relación con la gestión de las instituciones públicas de la provincia de Huaura, y proporcionar a estas la perspectiva adecuada y mejorar sus resultados.

3.1.2. Nivel de investigación.

El investigación formulada se utilizó el método descriptivo y explicativo; primero se buscó observar y evaluar aspectos de las instituciones públicas y en segundo lugar se llevó a cabo la recolección y el análisis de los datos para contestar las preguntas de la investigación y probar las hipótesis planteadas bajo el proceso de contrastación.

3.1.3. Diseño.

El diseño de la investigación es no experimental, así como transversal respondiendo entonces a un método deductivo, porque se recolecto datos sobre dos variables en un único momento de acuerdo con la muestra tomada aleatoriamente.

3.1.4. Enfoque.

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, este se analizó utilizando herramientas de recolección de datos de una realidad objetiva, analizando las variables estadísticamente.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población.

La población para nuestra investigación está constituida por las instituciones públicas que se desenvuelven en el marco de las leyes, reglamentos y directivas del sector público, y tienen como área de influencia la provincia de Huaura, como se muestra en la Tabla 1, establecido en un total de 70 personas que trabajan en las áreas de presupuestos en las entidades públicas de la Provincia de Huaura.

Tabla 1.

Población y tamaño de muestra

Entidades del estado	POBLACIÓN	MUESTRA
Capitanía del Puerto de Huacho	2	2
EMAPA	6	5
Gobierno Regional de Lima	16	14
Municipalidad Provincial	7	6
Municipalidades Distritales	13	11
Poder Judicial	5	4
SUNAT	3	3
Superintendencia Nacional de Registros Públicos	4	3
Ugel N°09 Huaura	6	5
UNJFSC	8	7
TOTAL	70	60

Nota. Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura

3.2.2. Muestra.

La muestra es determinada mediante la fórmula de muestreo proporcional considerando que se conoce la población se tendría:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot PQ \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot PQ}$$

Donde:

- Z es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la tabla normal estándar: para un nivel del 95% de confianza; $z = 1.96$
- P proporción de éxito ($p = 0.5$)
- Q proporción de fracaso ($q = 0.5$).
- ε es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación $\varepsilon = 0.05$.
- n tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (70)}{(0.05)^2 (70) + (1.64)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{67.228}{1.1329}$$

$$N = 59.34 \approx 60$$

Tamaño mínimo de la muestra es 60 personas que trabajan en las áreas de presupuestos en las entidades públicas de la Provincia de Huaura.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente: Capital Intelectual

Son aquellos activos intangibles de las instituciones públicas, no reflejados en los estados financieros, puestas en acción mediante una estrategia contribuyen a la creación de valor.

Indicadores

- Componentes
- Conocimientos
- Habilidades
- Experiencia
- motivación

Variable Dependiente: Gestión de las Instituciones Públicas:

Es el ejercicio de funciones del Estado, vale decir, son los procesos que se implementan en las entidades públicas para lograr el bienestar y el desarrollo de la población. Se rigen de acuerdo a cuatro procesos principales como son: planificación, control, dirección y gestión.

Indicadores

- planificación,
- control,
- dirección y
- gestión.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas empleadas.

En el estudio se utilizaron técnicas de:

- análisis documental,
- encuestas.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Técnica de análisis documental: se empleó en la bibliografía de referencia de diversos autores de tal manera que sirvió para el sustento del marco teórico.

Técnica de la encuesta: aplicamos un cuestionario, formulando preguntas de solución directa según las características de las variables y sus indicadores.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Codificación de los datos. Se procedió a la codificación de los datos, tomando en consideración el cuestionario diseñado (ver anexo 1) para tratar de medir la variable de estudio.

En segundo término se procedió a la construcción de una base de datos en tablas Excel para el procesamiento de datos y dada las características de los datos fue necesario la utilización de la prueba no paramétrica Chi cuadrada.

Capítulo IV

Resultados

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones

1) ¿Consideras que el capital humano es un componente más importante del capital intelectual?

Tabla 2.

El capital humano y el capital intelectual

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Si	42	42	0.7000	70.00%	70.00%
No	13	55	0.2167	21.67%	91.67%
No sabe/no opina	5	60	0.0833	8.33%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

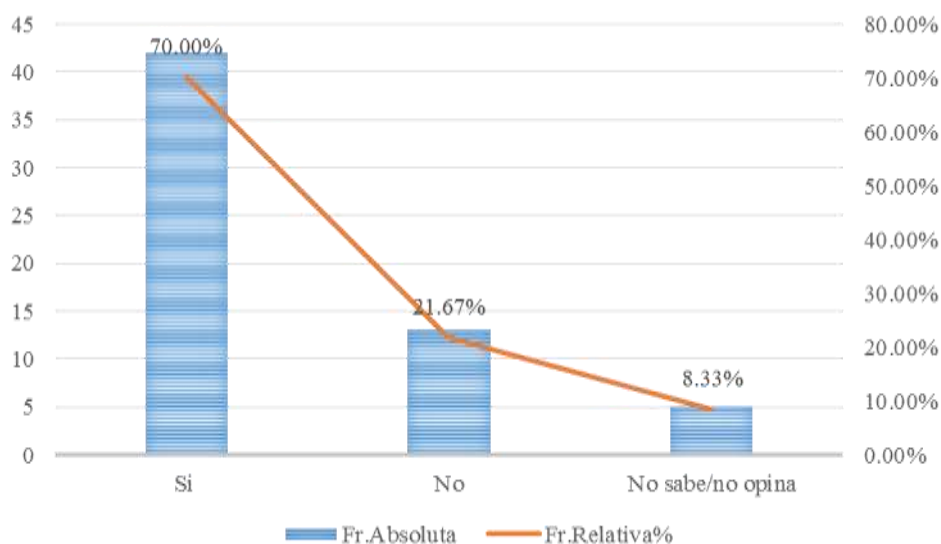


Figura 6. El capital humano y el capital intelectual. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 70% de las personas encuestadas consideran que el capital humano es el componente más importante del capital intelectual, el 21.67% señala que no lo es, y el 8.33% no sabe/no opina.

2) ¿Cuál consideras que es la razón por la que se han desarrollado los diversos modelos del capital intelectual?

Tabla 3.

Razones del desarrollo de modelos del capital intelectual

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
a) globalización,	11	11	0.1833	18.33%	18.33%
b) la competitividad de las empresas	8	19	0.1333	13.33%	31.67%
c) el avance de la tecnología de la información	41	60	0.6833	68.33%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

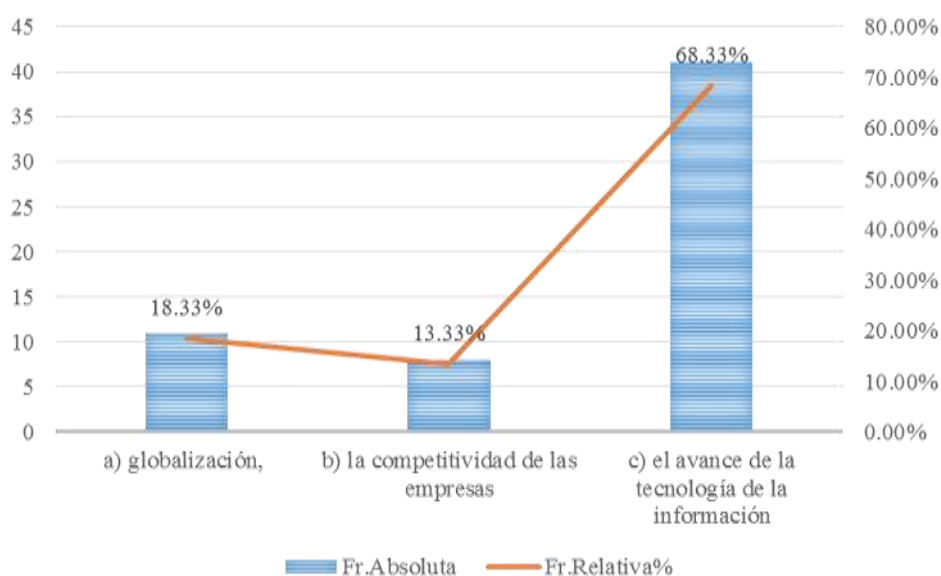


Figura 7. Razones del desarrollo de modelos del capital intelectual. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 68% de las personas encuestadas consideran que es el avance de la tecnología de la información la razón por la que se han desarrollado los diversos modelos del capital intelectual, el 18.33% señalan que es proceso de globalización, y el 13.33% es la competitividad de las empresas.

3) ¿Consideras que el balance scorecard es un modelo aplicable a las instituciones públicas?

Tabla 4.

El balance scorecard modelo de aplicación

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Si	36	36	0.6000	60.00%	60.00%
No	23	59	0.3833	38.33%	98.33%
No sabe/no opina	1	60	0.0167	1.67%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

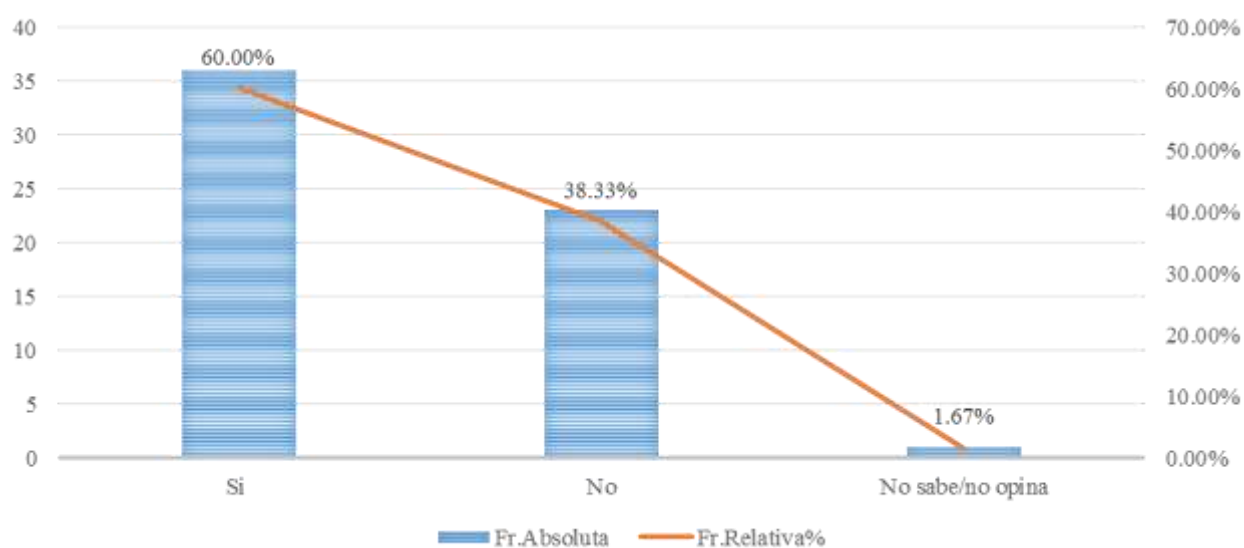


Figura 8. El balance scorecard modelo de aplicación. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 60% de los encuestados, consideran que el balance scorecard es un modelo aplicable a las instituciones públicas, el 38.33% señalan que no lo es, y el 1.67% no saben/no opinan.

4) ¿Consideras que la gestión por procesos dará agilidad y normalización de las actividades de la empresa pública?

Tabla 5.

La gestión por procesos

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Si	52	52	0.8667	86.67%	86.67%
No	6	58	0.1000	10.00%	96.67%
No sabe/no opina	2	60	0.0333	3.33%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

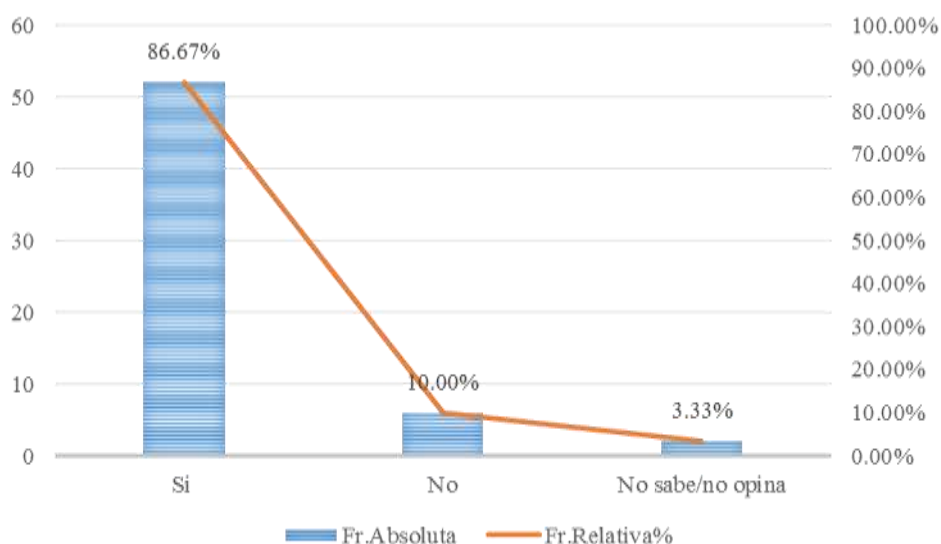


Figura 9. La gestión por procesos. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 86.67% de los encuestados, consideran que la gestión por procesos dará agilidad y normalización de las actividades de la empresa pública, el 10% señala que no lo harán, y el 3.33% no sabe/no opina.

5) ¿Consideras que las medidas de control asumidas por la gestión beneficiarán el desarrollo de actividades de la institución pública?

Tabla 6.

Medidas de control

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Si	55	55	0.9167	91.67%	91.67%
No	3	58	0.0500	5.00%	96.67%
No sabe/no opina	2	60	0.0333	3.33%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

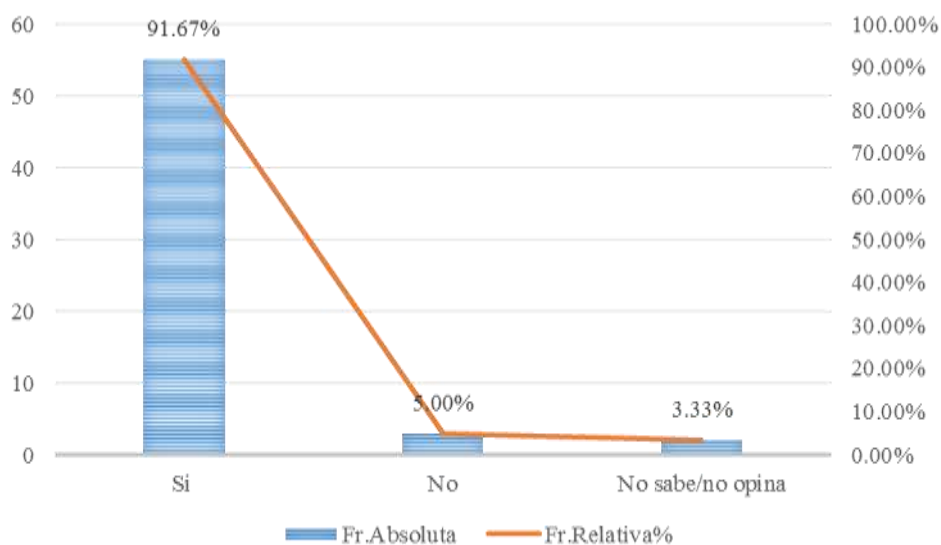


Figura 10. Medidas de control. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 91.67% de los encuestados consideran que las medidas de control asumidas por la gestión beneficiarán el desarrollo de actividades de la institución pública, el 5% señalan que no y el 3.33% no sabe/no opina.

6) ¿Consideras que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas?

Tabla 7.

El capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Completamente de acuerdo	10	10	0.1667	16.67%	16.67%
De acuerdo	25	35	0.4167	41.67%	58.33%
No sabe/no opina	9	44	0.1500	15.00%	73.33%
En desacuerdo	9	53	0.1500	15.00%	88.33%
Completamente en desacuerdo	7	60	0.1167	11.67%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

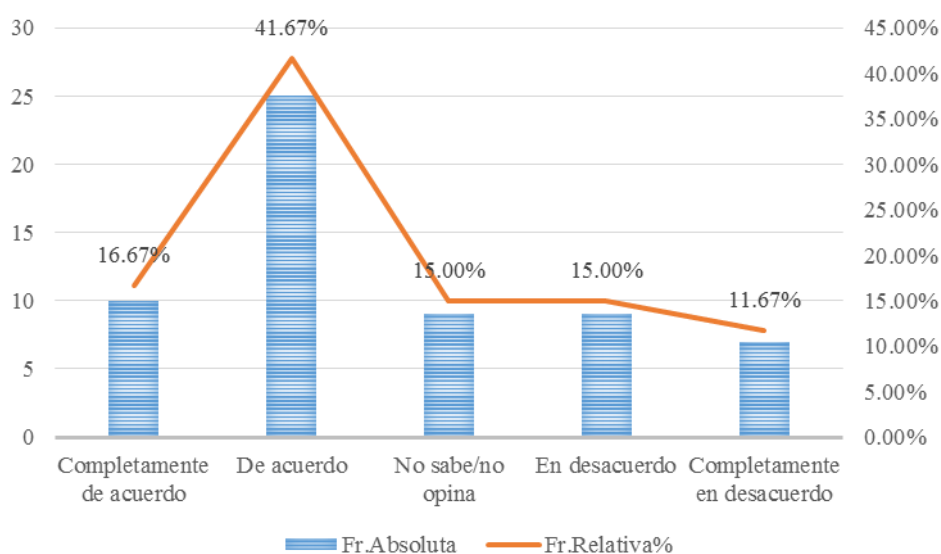


Figura 11. El capital intelectual y la gestión en las instituciones públicas. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 41.67% de los encuestados están de acuerdo al considerar que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas, el 16.67% señalan estar completamente de acuerdo, el 15% señalan estar en desacuerdo o no saben/no opinan, y el 11.67% están completamente en desacuerdo.

7) ¿Consideras que los componentes del capital intelectual influyen en la gestión de las instituciones públicas?

Tabla 8.

Los componentes y la gestión de las instituciones públicas

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Completamente de acuerdo	9	9	0.1500	15.00%	15.00%
De acuerdo	21	30	0.3500	35.00%	50.00%
No sabe/no opina	10	40	0.1667	16.67%	66.67%
En desacuerdo	15	55	0.2500	25.00%	91.67%
Completamente en desacuerdo	5	60	0.0833	8.33%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

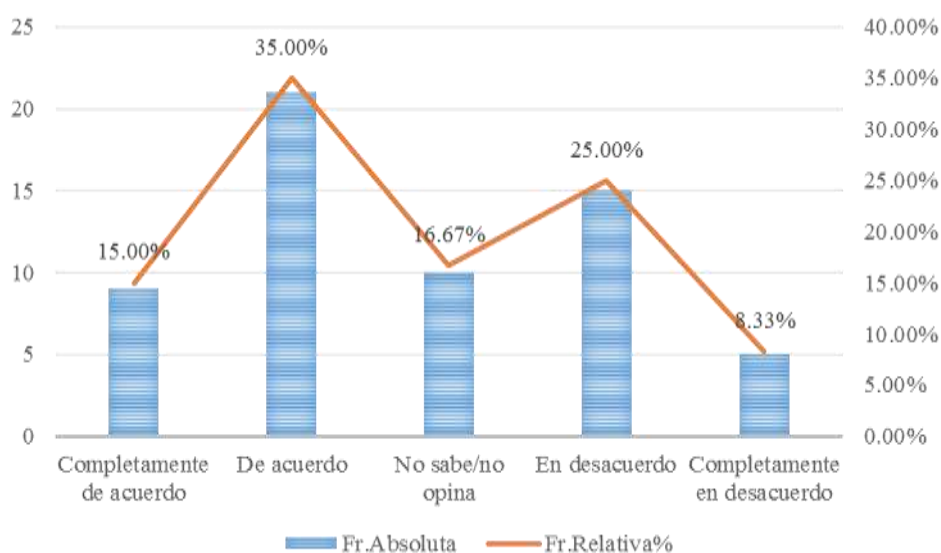


Figura 12. Los componentes y la gestión de las instituciones públicas. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 35% de los encuestados señalan estar de acuerdo al considerar que los componentes del capital intelectual influyen en la gestión de las instituciones públicas, el 25% señalan estar en desacuerdo, el 16.67% no saben/no opinan, el 15% señalan estar completamente de acuerdo y el 8.33% están completamente en desacuerdo.

8) ¿Consideras que los modelos a aplicar del capital intelectual influyen en la gestión de las instituciones públicas?

Tabla 9.

Modelos de aplicación

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Completamente de acuerdo	17	17	0.2833	28.33%	28.33%
De acuerdo	23	40	0.3833	38.33%	66.67%
No sabe/no opina	2	42	0.0333	3.33%	70.00%
En desacuerdo	12	54	0.2000	20.00%	90.00%
Completamente en desacuerdo	6	60	0.1000	10.00%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

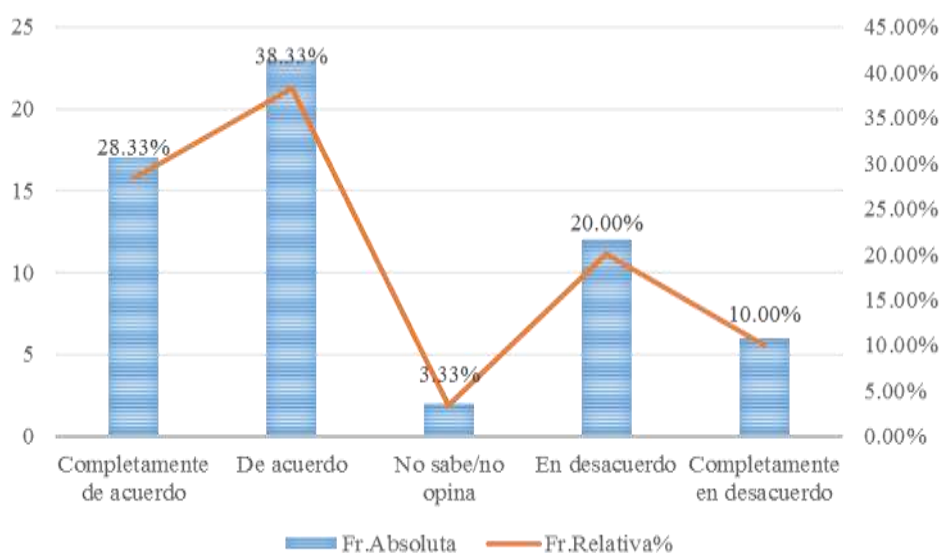


Figura 13. Modelos de aplicación. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 38.33% de los encuestados, señalan estar de acuerdo al considerar que los modelos a aplicar del capital intelectual influyen en la gestión de las instituciones públicas, el 28.33% señalan estar completamente de acuerdo, el 20% señalan estar en desacuerdo, el 10% señalan estar completamente en desacuerdo, y el 3.33% no saben/no opinan.

9) ¿Consideras que la medición y valorización del capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas?

Tabla 10.

Medición y valorización

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Completamente de acuerdo	21	21	0.3500	35.00%	35.00%
De acuerdo	25	46	0.4167	41.67%	76.67%
No sabe/no opina	3	49	0.0500	5.00%	81.67%
En desacuerdo	7	56	0.1167	11.67%	93.33%
Completamente en desacuerdo	4	60	0.0667	6.67%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

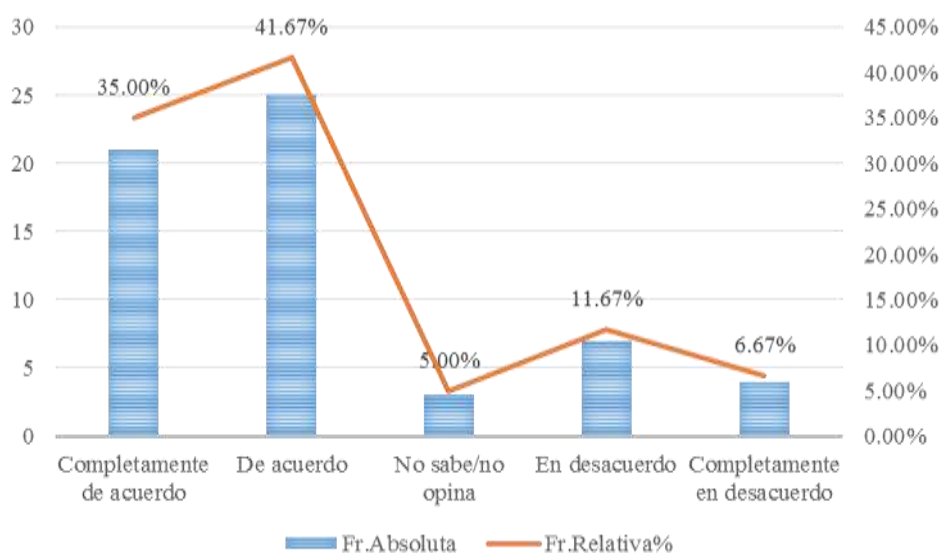


Figura 14. Medición y valorización. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 41.67% de los encuestados señalan estar de acuerdo al considerar que la medición y valorización del capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas, el 35% señalan estar completamente de acuerdo, el 11.67% señalan estar en desacuerdo, el 6.67% están completamente en desacuerdo, y el 5% no saben/no opinan.

10) ¿Consideras que cumplimiento de los objetivos estratégicos influyen en la gestión de las instituciones públicas?

Tabla 11.

Los objetivos estratégicos

	Fr.Absoluta	FR.ABS.ACUM.	Fr.Relativa	Fr.Relativa%	FR.REL.%
Completamente de acuerdo	31	31	0.5167	51.67%	51.67%
De acuerdo	26	57	0.4333	43.33%	95.00%
No sabe/no opina	0	57	0.0000	0.00%	95.00%
En desacuerdo	2	59	0.0333	3.33%	98.33%
Completamente en desacuerdo	1	60	0.0167	1.67%	100.00%
	60		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

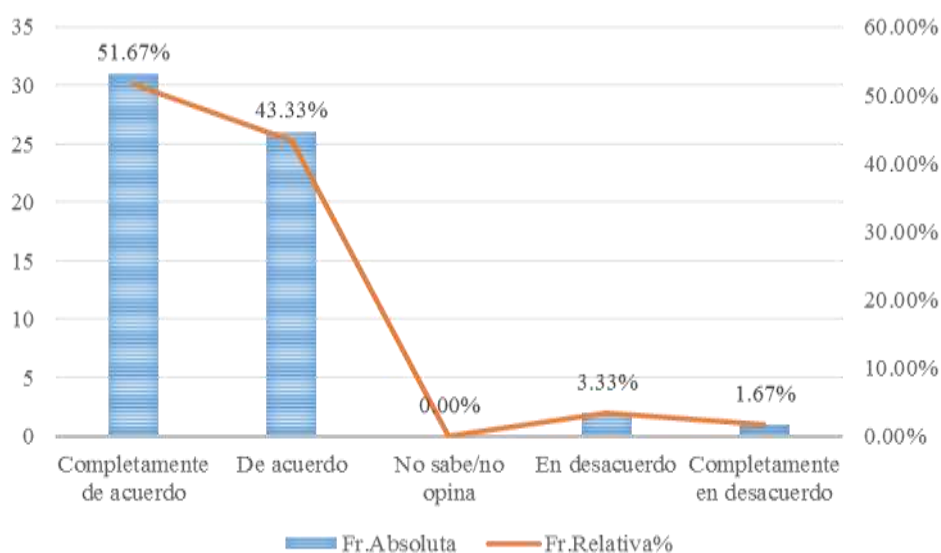


Figura 15. Los objetivos estratégicos. Fuente: elaboración propia

Resultado: De lo analizado podemos establecer que el 51.67% de los encuestados señalan estar completamente de acuerdo al considerar que cumplimiento de los objetivos estratégicos influyen en la gestión de las instituciones públicas, el 43.33% señalan estar de acuerdo, el 3.33% señalan estar en desacuerdo, y el 1.67% están completamente en desacuerdo.

Capítulo V

Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusiones

Contrastación de hipótesis general

H0: El capital intelectual no influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Ha: El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Tabla 12.

Contrastación de hipótesis general

	f.obsservada	f.esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	10	12	0.33
De acuerdo	25	12	14.08
No sabe/no opina	9	12	0.75
En desacuerdo	9	12	0.75
Completamente en desacuerdo	7	12	2.08
Total	60	60	18.00

Nota. Fuente: elaboración propia

Contrastación: Estadísticamente la contrastación de la hipótesis general, observamos que Chi² practica para contraste es de 18 y el valor ChiCuadrada en la tabla con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad es de 9.49, por ser mayor la práctica que la teórica, entonces está en la zona de aceptación de la Ha, quedando confirmado que: El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Contrastación de hipótesis específica 1

H0: Los componentes del capital intelectual no influyen en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Ha: Los componentes del capital intelectual si influyen en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Tabla 13.

Contrastación de hipótesis específica 1

	f.obsservada	f.esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	9	12	0.75
De acuerdo	21	12	6.75
No sabe/no opina	10	12	0.33
En desacuerdo	15	12	0.75
Completamente en desacuerdo	5	12	4.08
Total	60	60	12.67

Nota. Fuente: elaboración propia

Contrastación: Estadísticamente la contrastación de la hipótesis específica 1, observamos que Chi² practica para contraste es de 12.67 y el valor ChiCuadrada en la tabla con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad es de 9.49, por ser mayor la práctica que la teórica, entonces está en la zona de aceptación de la Ha, quedando confirmado que: Los componentes del capital intelectual si influyen en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Contrastación de hipótesis específica 2

H0: Los modelos a aplicar del capital intelectual no influyen en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Ha: Los modelos a aplicar del capital intelectual si influyen en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Tabla 14.

Contrastación de hipótesis específica 2

	f.obsservada	f.esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	17	12	2.08
De acuerdo	23	12	10.08
No sabe/no opina	2	12	8.33
En desacuerdo	12	12	0.00
Completamente en desacuerdo	6	12	3.00
Total	60	60	23.50

Nota. Fuente: elaboración propia

Contrastación: Estadísticamente la contrastación de la hipótesis general, observamos que Chi² práctica para contraste es de 23.50 y el valor ChiCuadrada en la tabla con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad es de 9.49, por ser mayor la práctica que la teórica, entonces está en la zona de aceptación de la Ha, quedando confirmado que: Los modelos a aplicar del capital intelectual si influyen en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Contrastación de hipótesis específica 3

H0: La medición y valorización del capital intelectual no influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Ha: La medición y valorización del capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Contrastación: Estadísticamente la contrastación de la hipótesis general, observamos que Chi² practica para contraste es de 35 y el valor ChiCuadrada en la tabla con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad es de 9.49, por ser mayor la práctica que la teórica, entonces está en la zona de aceptación de la Ha, quedando confirmado que: La

medición y valorización del capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.

Tabla 15.

Contrastación de hipótesis específica 3

	f.obsservada	f.esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	21	12	6.75
De acuerdo	25	12	14.08
No sabe/no opina	3	12	6.75
En desacuerdo	7	12	2.08
Completamente en desacuerdo	4	12	5.33
Total	60	60	35.00

Nota. Fuente: elaboración propia

Contrastación de hipótesis específica 4

H0: El cumplimiento de los objetivos estratégicos no influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura.

Ha: El cumplimiento de los objetivos estratégicos si influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura.

Tabla 16.

Contrastación de hipótesis específica 4

	f.obsservada	f.esperada	Chi ²
Completamente de acuerdo	31	12	30.08
De acuerdo	26	12	16.33
No sabe/no opina	0	12	12.00
En desacuerdo	2	12	8.33
Completamente en desacuerdo	1	12	10.08
Total	60	60	76.83

Nota. Fuente: elaboración propia

Contrastación: Estadísticamente la contrastación de la hipótesis general, observamos que Chi² practica para contraste es de 76.83 y el valor ChiCuadrada en la tabla con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad es de 9.49, por ser mayor la práctica que la teórica, entonces está en la zona de aceptación de la Ha, quedando confirmado que: El

cumplimiento de los objetivos estratégicos si influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura.

5.2. Conclusiones

- 1°. El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura.
- 2°. El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a sus componentes.
- 3°. El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a los modelos a aplicar.
- 4°. El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura, respecto a su medición y valorización.
- 5°. El capital intelectual si influye en la gestión de las instituciones públicas en la Provincia de Huaura, respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

5.3. Recomendaciones

- 1°. La gestión de las instituciones públicas constituyen hoy en día todo un reto, por ello es necesario identificar las políticas generales de Estado, para luego aplicar funciones básicas como planeación, organización, comunicación y el control. Pero es el capital intelectual que posee la institución la que tiene que protegerse y proveer de los recursos necesarios para garantizar el éxito de la institución.
- 2°. Siendo los componentes del capital intelectual de la institución el capital humano, el capital estructural y el capital relacional, estos constituyen para las empresas e instituciones un apoyo dinámico para el éxito de la gestión, por lo tanto debemos de cuidar satisfaciendo sus requerimientos básicos para su buen funcionamiento.

- 3°. El mercado provee de muchos modelos aplicables al entorno institucional público, en función a lo analizado en esta investigación, es el balance scorecard la herramienta que podemos utilizar y adaptar a las características y necesidades de control y supervisión permanente de la institución pública.
- 4°. Las instituciones públicas cualquiera sea sus fines, deben de fijar su filosofía de acción, como marco de referencia, que comprometa el actuar de la institución y una mejora en su clima laboral, planteando los indicadores y sus medidores bases acordes con la capacidad operativa de la institución.
- 5°. El planeamiento estratégico institucional es una herramienta fundamental para la proyección de los objetivos de la institución y sirve de base para alinear los objetivos estratégicos institucionales a los sectoriales. Estos objetivos estratégicos son importantes porque en el se reflejan lo que la institución quiere lograr en determinados plazos, y en la medida que el capital intelectual direcciones sus estrategias en el mismo sentido, los beneficiados del servicio que se brinda serán los ciudadanos.

Capítulo VI

Fuentes de Información

6.1. Fuentes Bibliografía

Beltrán, J. (2.000). *Indicadores de Gestión*. 2da Edición. Caracas: Global Ediciones, S.A

Catacora Carpio, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Editorial RED Contable.

Drucker, P (1992). *The society of organizations*. Harvard busines review.

Edvinsson, L. y Malone, M (2004). *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Gestión 2000.

Gómez, G. (2001). *Planificación y Organización de Empresas*. México: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana, S.A

Hernández, R., Collado, C. y Baptista, L. (2002). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Koontz, O'Donnell, y Weihrich (1990). *Elementos de Administración*, 3ª edición. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.

Lev (2001). *Intangibles: Medición, gestión e información*. Barcelona: Deusto.

Milgrom P y Roberts J. (1992). *Economía, organización y gestión*. Bogotá: Prentice-Hall.

Santos, Figueroa, y Fernández, C. (2011). *El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa*. Barcelona: Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa.

Stewart, T (1997). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*. Buenos Aires: Editorial Granica

6.2. Fuentes Hemerográficas

- Bontis, N (1998). *Intellectual capital, an exploratory study that develops measures and models*, Management decisions.
- Bueno, E (2011). *El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual*. Boletín de estudios económicos
- Bueno, E., Salmador M. y Merino M. (2008). *Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: una reflexión sobre el modelo intellectus y sus aplicaciones*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30113187003>
- Delgado, M. Martín, G. Navas, J. Cruz, J (2011) *Capital social, capital relacional e innovación tecnológica. Una aplicación al sector manufacturero español de alta mediana tecnología*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000569>
- El manual de Gower sobre gestión. (1988). The Gower Handbook on Management 2^a ed. EEUU: Gower Publishing Co. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/237574242_Gower_handbook_of_project_management

6.3. Fuentes Documentales

- Castillo (2015). *El capital intelectual y la gestión gerencial en la municipalidad de San Juan de Lurigancho* (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5556>
- Hernández (2012). *El modelo de la contabilidad del conocimiento como instrumento para reconocer, valorar y exponer el capital intelectual* (Tesis doctoral). Recuperada de <https://www.gestiopolis.com/modelo-de-contabilidad-del-conocimiento-y-el-capital-intelectual/>
- Moreno (2015) *La Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva* (Tesis pregrado). Recuperada de <https://repository.unimilitar.edu.co/>

bitstream/handle/10654/14033/GESTION%20DEL%20CAPITAL%20INTELECTU
AL%20EN%20EL%20SECTOR%20PUBLICO%20COMO%20VENTAJA%20COM
PETITIVA%20-%20Especializaci%F3n%20Alta%20Gerencia.pdf;jsessionid=
B76D11A21D923FBE3A9BE913C9EA00EA?sequence=2

Rivero (2009). *Modelo conceptual de medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso Hotelero* (Tesis Doctoral). Recuperada de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000100004

Anexo 01

Instrumento para la toma de datos

El presente cuestionario es anónimo, es un instrumento netamente académico que pretende establecer la relación que existe entre el Capital Intelectual y la gestión en las instituciones públicas enfocadas en la Provincia de Huaura.

Agradece su participación marcado la respuesta que estime más conveniente.

El conocimiento, habilidades y el aprendizaje organizacional los consideran como intangibles de la empresa.

1) ¿Consideras que el capital humano es un componente más importante del capital intelectual?

Si

No

No sabe/no opina

2) ¿Cual consideras que es la razón por la que se han desarrollado los diversos modelos del capital intelectual?

a) globalización,

b) la competitividad de las empresas

c) el avance de la tecnología de la información

3) ¿Consideras que el balance scorecard es un modelo aplicable a las instituciones públicas?

Si

No

No sabe/no opina

4) ¿Consideras que la gestión por procesos dará agilidad y normalización de las actividades de la empresa pública?

Si

No

No sabe/no opina

5) ¿Consideras que las medidas de control asumidas por la gestión beneficiarán el desarrollo de actividades de la institución pública?

Si

No

No sabe/no opina

6) ¿Consideras que el capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

No sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

7) ¿Consideras que los componentes del capital intelectual influyen en la gestión de las instituciones públicas?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

No sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

8) ¿Consideras que los modelos a aplicar del capital intelectual influyen en la gestión de las instituciones públicas?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

9) ¿Consideras que la medición y valorización del capital intelectual influye en la gestión de las instituciones públicas?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

10) ¿Consideras que el cumplimiento de los objetivos estratégicos influyen en la gestión de las instituciones públicas?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo