

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

"EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL ANDAHUAYLAS - 2018"

**PRESENTADA POR:
BACH. PEREZ HURTADO JANETH**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESORA:
DRA. CARMEN NAVARRO DE BERNAOLA**

ANDAHUAYLAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación en primer lugar a Dios, por haberme llenado de bendiciones y fortalezas necesarias para encaminarme en la vida, guiando mis pasos cada día. A mis padres, por sus consejos, valores inculcados y por todo el tiempo que me brindaron su apoyo incondicional para no rendirme en el proceso, dándome las fuerzas necesarias para continuar. A mi hijo quien es mi principal motivación para cumplir todos mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Alas peruanas filial Andahuaylas, casa de estudios que me posibilitó el acceder a ser profesional, y por brindarme las facilidades en la recolección de datos en el presente trabajo, a todos los alumnos de la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de esta Universidad, que hicieron posible esta investigación al colaborar con la información necesaria; y a todos los docentes que pasaron por lo largo de mi vida, contribuyendo así en mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad el desarrollo del estudio el capital intelectual en la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas peruanas, Filial Andahuaylas – 2018.

Mediante la ejecución de esta investigación, se identificó el contexto actual de la Escuela Profesional de Administración y negocios Internacionales, la misma que es responsable de la formación de profesionales competentes, lo que no realiza dicha entidad es una medición del capital intelectual y no cuenta con la implementación de los elementos que integran el capital intelectual tales como el capital humano, capital estructural, capital relacional y capital social.

El objetivo general es identificar el nivel del capital intelectual, para determinar cuáles son sus intangibles generadores de valor, que contribuye a la determinación del capital intelectual y por ende a la mejora de la gestión del conocimiento e incremento de sus niveles de competitividad.

El presente trabajo de investigación demostró que el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, es el mejor recurso que tiene. Con una muestra de 131 estudiantes, siendo una investigación básica, de nivel descriptivo, utilizando un cuestionario de 36 ítems en escala Likert.

En cuanto al capital humano, la mayoría de estudiantes se muestran ni deficiente ni adecuado con que las competencias profesionales le añaden valor a la escuela, que la estructura profesional genera valor agregado y la proyección social y extensión universitaria es eficaz.

En referencia al capital estructural, la mayoría de estudiantes se muestran ni deficiente ni adecuado, en cuanto a que las estrategias son conocidas por los docentes y se mide y monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos, que la cultura organizacional genera valores y

compromiso y que los procesos internos y externos, que la infraestructura, tecnología y aplicaciones, son manejados como instrumentos para añadir valor a la escuela.

Respecto al capital relacional, la mayoría de estudiantes se muestran ni deficiente ni adecuado, respecto a que los usuarios son tomados en cuenta, que se comparte con ellos información a través de boletines, página web, documentos de gestión, etc, además de promover buena imagen y alianzas estratégicas que le añaden valor y calidad de servicio, habiendo sido galardonada y reconocida.

En referencia al capital social, la mayoría de estudiantes se muestran ni deficiente ni adecuado, en cuanto a que en la escuela se percibe confianza entre los docentes, respeto a las normas, práctica de actitudes y valores, asimismo de las acciones colectivas, acceso e intercambio de información. **Palabras claves:** *Capital intelectual, humano, estructural, relacional y social.*

ABSTRACT

The present research work is to develop the study of intellectual capital in the professional school of Administration and International Business of the Alas Peruvian University, Andahuaylas Branch - 2018.

Through the execution of this research, the current context of the Professional School of Administration and International Businesses was identified, which is responsible for the training of competent professionals, what this entity does not perform is a measurement of intellectual capital and does not have the implementation of the elements that integrate intellectual capital such as human capital, structural capital, relational capital and social capital.

The general objective is to identify the level of intellectual capital, to determine which are its intangible value generators, which contributes to the determination of intellectual capital and therefore to the improvement of knowledge management and increase its levels of competitiveness.

The present research work showed that the intellectual capital in the professional school of administration and international business of Alas Peruanas University, Andahuaylas subsidiary, is the best resource it has. With a sample of 131 students, being a basic investigation, of descriptive level, using a questionnaire of 36 items in Likert scale.

Regarding human capital, the majority of students are undecided with the fact that professional competences add value to the school that the professional structure generates added value and the social projection and university extension is effective.

In reference to the structural capital, the majority of students are undecided, in that the strategies are known by the teachers and the fulfillment of the strategic objectives is measured and monitored, that the organizational culture generates values and commitment and that the

internal processes and external, that infrastructure, technology and applications are used as tools to add value to the school.

Regarding relational capital, the majority of students are undecided, regarding that users are taken into account, that information is shared with them through newsletters, web pages, management documents, etc., as well as promoting good image and alliances strategic that add value and quality of service, having been awarded and recognized.

In reference to social capital, the majority of students are undecided, in that in schools, trust is perceived among teachers by other actors, respect for norms, practice of attitudes and values, as well as access to and exchange of information and collective actions.

Keywords: Intellectual Capital, Human, Structural, Relational, Social.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	vi
INDICE... ..	viii
INDICE DE TABLAS... ..	xii
INDICE DE FIGURAS... ..	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema principal.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	Error! Bookmark not defined.
1.4 Justificación del estudio	6
1.5 Limitaciones de la investigación	7

CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 Bases Teóricas	12
2.2.1 Capital Intelectual	12
2.2.2 Categorías del capital intelectual	15
2.2.3 Dimensiones del capital intelectual	17
2.2.4 Relaciones entre las dimensiones del capital intelectual	31
2.2.5 Modelos de capital intelectual	32
2.3 Definición de términos	39
2.4 Hipótesis	42
2.4.1 Hipótesis General.....	42
2.4.2 Hipotesis Especificas	42
2.5 Variables.....	42
2.5.1 Definición conceptual de la variable	42
2.5.2 Definición operacional de la variable	42
2.5.3 Operacionalización de la variable.....	433
CAPITULO III.....	44
METODOLOGÍA	44
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	444

	x
3.1.1 Tipo de investigación.....	444
3.1.2 Nivel de investigación	44
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	45
3.3 Población y muestra.....	455
3.3.1 Población	455
3.3.2 Muestra	46
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	466
3.4.1 Técnicas	46
3.4.2 Instrumentos.....	477
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	477
3.5.1 Validación del instrumento.....	477
3.5.2 Confiabilidad de los Instrumentos	48
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	49
3.6.1 Plan de recolección de datos	49
3.6.2 Procesamiento de datos.....	50
CAPITULO IV.....	52
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	52
4.1 Presentación de resultados.....	52
4.1.1 Descripción del trabajo de campo.....	52
4.1.2 Metodología del estudio.....	53

4.1.3 Presentación, análisis e interpretación de resultados del trabajo de campo.....	53
4.1.4 Determinación de la fiabilidad del instrumento.....	54
4.1.5 Resultados de la Investigación.....	54
4.1.6 Resultados de la variable el capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.	555
4.1.7 Nivel del capital humano de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.....	556
4.1.8 Nivel del capital estructural de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.....	61
4.1.9 Nivel del capital Relacional de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.....	67
4.1.10 Nivel del capital social de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.....	73
CAPITULO V	78
DISCUSIÓN	78
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Elementos del capital humano	22
Tabla 2: Elementos del Capital Relacional	28
Tabla 3: Población de estudiantes	48
Tabla 4: Escala de medición del coeficiente Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 5: Fiabilidad del instrumento en prueba piloto.....	49
Tabla 6: Resumen del procesamiento de casos	544
Tabla 7: Estadístico de fiabilidad	544
Tabla 8: Capital intelectual.....	554
Tabla 9: Capital humano	56
Tabla 10: Capital estructural	61
Tabla 11: Capital relacional	67
Tabla 12: Capital social.....	73
Tabla 13: Comunalidades	111
Tabla 14: Varianza total explicada.....	112
Tabla 15: Prueba de KMO y Barlett.....	113

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Modelo de capital intelectual skandia.....	14
Figura 2: Dimensiones del capital intelectual	18
Figura 3: Modelo de la universidad de west ontario bontis	32
Figura 4: Modelo technology broker.....	34
Figura 5: Modelo navigator de skandia.....	35
Figura 6: Modelo intelec	36
Figura 7: Modelo de monitor de activos intangibles.....	37
Figura 8: Modelo del canadian imperial bank.....	38
Figura 9: Capital intelectual	58
Figura 10: Capital humano.....	58
Figura 11: Competencias profesionales	588
Figura 12: Estructura profesional.....	59
Figura 13: Proyección social y extensión universitaria.....	60
Figura 14: Capital estructural.....	62
Figura 15: Estrategias.....	63
Figura 16: Cultura Organizacional.....	64
Figura 17: Procesos	65
Figura 18: Infraestructura tecnológica y aplicaciones.....	66
Figura 19: Capital relacional	68
Figura 20: Usuarios	69
Figura 21: Imagen	70

Figura 22: Alianzas estratégicas.....	71
Figura 23: Calidad de servicios.....	72
Figura 24: Capital social	74
Figura 25: Confianza.....	75
Figura 26: Normas, actitudes y valores	76
Figura 27: Acceso e intercambio de información y acciones colectivas.....	77

INTRODUCCIÓN

El estudio del capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas 2018, necesita una serie de análisis necesarios para el desarrollo, lo cual nos plantea un enorme reto, puesto que a nivel de nuestra localidad, es el primer trabajo de investigación que se realiza con este propósito.

La presente tesis se encuentra estructurada y conformada por cinco capítulos que se desarrollaron de manera consecutiva:

Capítulo I, en este capítulo se hizo énfasis al problema de investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto principal como los específicos, objetivos de la investigación, asimismo contiene la justificación, limitaciones de la investigación.

Capítulo II, comprende el marco teórico que le da sustento científico a nuestro trabajo de investigación, el cual abarca los antecedentes, las bases teóricas con información sobre la variable de estudio, la formulación de la hipótesis, definición conceptual y operacional de los diferentes investigadores que hacen estudios referentes a nuestra investigación, y la operacionalización de la variable.

Capítulo III, se desarrolla la metodología, está conformado por tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, valides y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: se desarrolla el análisis de cada resultado obtenido por la investigación, la misma que juega un papel muy importante en el estudio de la investigación el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales.

Capítulo V: en este capítulo se desarrolló la discusión, comparando los resultados de las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente se trabajó las conclusiones y recomendaciones de la investigación, esto se debió gracias a la ayuda de los alumnos de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, para la recolección de datos y de esta manera poder culminar satisfactoriamente con la tesis el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas – 2018.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, “los países a nivel mundial enfrentan un nuevo escenario, el de la globalización económica, social, política y cultural” (Díaz, 2008). Toda esta situación ha ido generando de manera tácita que se convierta en todo un reto o desafío por parte de las diferentes empresas el hecho de que puedan alcanzar diversos propósitos como por ejemplo uno de los principales y más importantes: obtener elevados niveles de competitividad. (Porter, 2006).

“Estamos viviendo una era donde el conocimiento es la nueva base de la competitividad en la sociedad pos capitalista.” (Drucker, 1999).

Las palabras valor y riqueza tienen como fuente de creación al conocimiento, en el Perú tomando en cuenta este punto, el conocimiento tiene que ser nutrido adecuadamente para la constante búsqueda de la competitividad. Mucho del conocimiento que requieren las organizaciones se puedan hallar en las mismas, el detalle es que carece de acceso o disponibilidad cuando se necesita; dicho en otras palabras, aquello que conocemos como mercado del conocimiento se desempeña en las organizaciones, lo que pasa es que sencillamente no se está desempeñando con una gran efectividad.

El comportamiento y aptitud de los trabajadores, el emprendimiento de los funcionarios, su parte creativa, sus ideas innovadoras, la marca, los clientes que son fieles, entre otros, son

activos intangibles de mucha importancia para las organizaciones pese a no encontrarse en los estados financieros y contables dados de forma tradicional, son fundamentales porque realizan un gran aporte a la creación de valor, aun así todos estos grandes recursos que comprenden el capital intelectual continúan sin ser medidos y administrados. (Kaplan & Norton, 2004)

Al encontrarnos en una sociedad del saber y como institución que tiene su base en el conocimiento, la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas tiene la responsabilidad de formar a personas profesionalmente y generar cognición, así como también debe “identificar, valorar y gestionar, sus activos intangibles por cuanto ello repercute en el incremento de los niveles de competitividad y bienestar en la sociedad.” (Zegarra, 2005).

Por muchos años el activo que ha sido considerado como el más importante y de mayor valor económico es el tangible, como por ejemplo: terrenos, construcciones, aulas, entre otros. Sin embargo, actualmente los activos intangibles están empezando a tener una mayor importancia, y por ende, tenemos que brindarle más atención.

Se puede notar hoy en día que las universidades de gran categoría de los países desarrollados vienen confrontando diversos retos a través de la aplicación de múltiples estrategias académico - administrativas que son desarrolladas tomando en cuenta tanto a activos tangibles como intangibles.

En nuestro país, los centros de enseñanza y principalmente las universidades tienen el deber de generar ventajas competitivas en base a diversos modelos de gestión que les permitan tener sostenibilidad, pese a ello todavía se conservan modelos clásicos sin considerar la necesidad de valorar los activos en relación al conocimiento que son intangibles por naturaleza como por ejemplo: el conocimiento que tiene cada persona, los diversos talentos, ideas, patentes y otros aportes positivos y bastantes creativos que puedan ser medidos y usados específicamente

por la organización con una particular característica para el sujeto de conocimiento estudiado. (Bueno, 2004).

Aquello que no está siendo medido tampoco puede ser tratado ni administrado, y por ende, al no ser medido hace que no se pueda captar adecuadamente la presencia del mismo y mucho menos el tener el control respectivo de su evolución. (Kaplan & Norton, 2004).

La escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, no realiza una medición del capital intelectual y no cuenta con la implementación de los elementos que integran el capital intelectual, tales como: “los conocimientos, capacidades, actitudes, experiencias, habilidades, innovación, trabajo en equipo, creatividad, experiencia, motivación, entre otros” que representan el Capital Humano. Asimismo, no han identificado aquellos recursos que se encuentran estrechamente vinculados con las relaciones de la carrera como son “grupos de interés, clientes, proveedores, socios de I+D+i, percepciones sobre la carrera, imagen, lealtad, satisfacción”, que representa el Capital Relacional. De igual modo, no han identificado los conocimientos que se encuentran en la institución, tales como: “las rutinas organizativas, procedimientos, sistemas, cultura, bases de datos, tecnología, procesos, etc.”, que representa el Capital Estructural. Y por último, no han identificado el valor que tienen las interrelaciones con los diversos colaboradores que representa el Capital Social.

En la escuela profesional no están identificados los activos intangibles que crean valor y encaminan hacia el éxito, tampoco cuentan con indicadores que permitan medir y así evaluar de manera eficiente, dicho en otras palabras, no tienen conocimiento del preciado valor que el aspecto intelectual posee.

En base a este punto de vista, es necesario medir los activos intangibles que representa el Capital Intelectual para lograr que el conocimiento sea utilizado de forma efectiva. Son variados los modelos que existen para medir el Capital Intelectual y cada modelo resalta ciertos aspectos que tienen las organizaciones según a lo que se desee medir, para la presente investigación se utilizó un modelo que contiene 4 elementos principales: “El Capital Humano” que es el que integra conocimientos, capacidades/habilidades y actitudes, “El Capital Estructural” que es el que integra las rutinas procesos y sistemas organizativos, el “Capital Relacional” que comprende al cliente y el “Capital Social” que integra el valor que produce estas interrelaciones.

La universidad Alas Peruanas filial Andahuaylas tiene como Director General al Dr. Isacc Peralta Vargas y como Director de la Escuela profesional de administración y negocios internacionales al C.P.C Eyner Yonel Bravo Franco.

La escuela profesional, tiene que realizar una medición del capital intelectual en vista que es de gran relevancia para administrar el conocimiento y lograr altos niveles de competitividad que nuestra realidad actual requiere, ya que es responsable de la formación de profesionales que sean competentes y contribuyan al desarrollo del país.

El problema se trata de cómo medir el Capital Intelectual y cómo identificar los factores que generan valor e inducen al éxito en la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel del capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel del capital humano de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?
- ¿Cuál es el nivel del capital estructural de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?
- ¿Cuál es el nivel del capital relacional de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?
- ¿Cuál es el nivel del capital social de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar el nivel del capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar cuál es el nivel del capital humano de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.
- Identificar cuál es el nivel del capital estructural de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.

- Identificar cuál es el nivel del capital relacional de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.
- Identificar cuál es el nivel del capital social de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.

1.4 Justificación del estudio

La presente investigación se enfocara en estudiar cual es el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales, ya que debido a la importancia que se da en la “Sociedad del Conocimiento”, los intangibles de las diferentes Escuelas o Carreras Profesionales, han ido tomando mayor importancia, ya que se ha podido notar que el valor que poseen las organizaciones no solo se debe gracias al aspecto tangible, sino también al aspecto intangible denominado “Capital Intelectual”, de hecho “las organizaciones que mejor identifican, cultivan y ponen en juego su Capital Intelectual, son las que se reservan las capas más apetecibles.” (Edvinsson & Malone, 1999), en consecuencia esta investigación es necesaria para la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la universidad Alas peruanas, filial Andahuaylas.

Esta investigación se realiza con el propósito de identificar el capital intelectual en la escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales, de sus intangibles generadores de valor, que contribuye a la determinación del Capital Intelectual y por ende a la mejora de la gestión del conocimiento e incremento de sus niveles de competitividad, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a la facultad de administración y negocios internacionales, ya que contribuirá en la formación de

excelentes profesionales capaces de aportar con el crecimiento económico y desarrollo local, regional y nacional a beneficio de nuestra sociedad.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, con la identificación de los factores del capital intelectual que generan conocimiento, lo cual comprende un beneficio a la universidad y a los alumnos de dicha facultad.

Mediante la aprobación de un instrumento, el estudio servirá para analizar los factores del capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas – 2018.

1.5 Limitaciones de la investigación

La limitación que presenta la investigación, en primer lugar vendría a ser la falta de tiempo por parte de los alumnos de la facultad de administración y negocios internacionales, debido al horario de clases, ya que cuentan con un horario establecido y secuencial.

Asimismo, los alumnos no siempre están dispuestos a responder con el cuestionario para realizar el estudio correspondiente.

Por último la limitación que dificultó la investigación fue los materiales a utilizar.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedente Internacional

Moreno (2015), desarrolló un trabajo de investigación intitulado “*Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva*”, para un ensayo de grado en Especialización de Alta Gerencia, en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia, habiendo llegado a las siguientes conclusiones:

La Alta Gerencia debe servir de mucha ayuda para que se pueda formar una ventaja competitiva sostenible para la organización, debido a que el verdadero triunfo no está en la organización que tiene el mejor capital intelectual, sino en la organización que realice la optimización de sus recursos respecto a la competencia, mediante el diseño de políticas convenientes de capital intelectual. Es también muy importante que se promueva el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación entre los compañeros de trabajo con el fin de incrementar el efecto de generación de diversas ventajas competitivas por medio del capital intelectual. Asimismo, el capital humano viene a ser la base y fortaleza fundamental de las organizaciones, a medida que dicho capital va formándose en un conocimiento organizacional va produciendo una ventaja competitiva fuerte.

Las conclusiones fueron las siguientes:

- “El capital intelectual implica un desafío para la dirección y los niveles gerenciales, dado que su desempeño determina de manera radical la viabilidad, el desarrollo de las ventajas competitivas y el crecimiento de las entidades del sector público.”
- “El conocimiento no puede gestionarse como tal, sino debe ser gestionado mediante procesos y procedimientos establecidos en la organización, donde permita la creación del conocimiento”. Si se quiere lograr todo lo mencionado anteriormente se requiere de liderazgo y de confianza, que podrán permitir la generación de sistemas de formación, motivación e incluso una remuneración buena y provechosa, teniendo como propósito establecer competencias que comprenden el capital intelectual, intentando resaltar el inigualable valor que le proporciona este activo intangible a la organización.
- “Hoy en día el procedimiento contable se enfrenta al nuevo desafío de hallar la mejor manera de mostrar la existencia del capital intelectual generadores de ventaja competitiva, que se puede materializar en beneficios futuros económicos.”

Ugalde (2013), desarrolló un trabajo de investigación intitulado “*Capital intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las MIPYMES costarricenses*” para optar el grado académico de Doctor, en la Universidad de Valencia, España, teniendo la siguiente información:

- “Su objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión del capital intelectual en pequeñas y medianas empresas de Costa Rica y el éxito en sus iniciativas de innovación.” “La muestra estuvo constituida por 31 personas emprendedoras.”

Las conclusiones fueron las siguientes:

- “El capital intelectual tiene relación con el éxito de la innovación.”

- “Se encontró una relación positiva entre el capital estructural y el éxito en la implementación de innovaciones, y una relación entre el capital relacional y el éxito de la innovación en proyectos financiados.”

Antecedente Nacional

Pastrana (2015), desarrolló un trabajo de investigación intitulado *“Modelo de medición del capital intelectual en las carreras acreditadas de ingeniería industrial del Perú”*, para optar el grado académico de Doctor en Ingeniería Industrial, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, habiendo llegado a las siguientes conclusiones:

Los factores críticos de éxito y generadores de valor son activos intangibles fundamentales del Capital Intelectual de las carreras acreditadas de Ingeniería Industrial, estos factores son descritos y explicados continuación:

- “Los factores generadores de valor e inductores de éxito permiten medir el Capital Humano de las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial a nivel de sus competencias, trayectoria profesional, producción científica tecnológica, proyección social y extensión universitaria, innovación y transferencia tecnológica.”
- “Los factores generadores de valor e inductores de éxito permiten medir el Capital Estructural en las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial a nivel de estrategias, cultura organizacional, procesos, alineación, infraestructura tecnológica y aplicaciones, e innovación.”
- “Los factores generadores de valor e inductores de éxito que permiten medir el Capital Relacional en las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial son: usuarios, imagen, proveedores, alianzas estratégicas y calidad de servicio.”

- “Los factores generadores de valor e inductores de éxito permiten medir el Capital Social en las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial a nivel de dimensiones, mecanismos y resultados.”

Sagastegui (2014), desarrolló un trabajo de investigación intitulado *“El capital intelectual y su incidencia en la valorización de los activos de las Mypes de la Ciudad de Trujillo”*, para optar el grado académico de Doctor en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú, teniendo la siguiente información:

- “Su objetivo fue determinar la incidencia del capital intelectual en la valorización de los activos de las Mypes (micro y pequeña empresa) de la ciudad de Trujillo.”
- “Se aplicó una encuesta a 308 Mypes de la ciudad de Trujillo.”

La conclusión fue la siguiente:

- “Se concluyó generando una propuesta de indicadores que servirán para detectar y gestionar el capital intelectual.”

Calderón (2013), desarrolló un trabajo de investigación intitulado *“El capital intelectual de la investigación en los docentes de posgrado de una universidad privada de Lima”*, para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión, teniendo la siguiente información:

- “Su objetivo fue analizar el capital intelectual de la investigación en los docentes de un programa de maestría en una universidad privada de Lima.”
- “La metodología es de enfoque cualitativo y de nivel descriptivo.”

Las conclusiones fueron las siguientes:

- “Los docentes cuentan con políticas generales para la investigación y la producción de capital intelectual”

- “La universidad realizó una fuerte inversión en tecnología, aunque se observa la subutilización de las herramientas tecnológicas para la investigación por parte de los docentes.”
- “La cultura organizacional, facilita a los docentes la investigación.”
- “Se necesita un mayor trabajo por parte de los profesores en cuanto a patentes y publicaciones.”
- “El programa de Maestría cuenta con un capital relacional, debido a su política de internalización por su reputación ganada a nivel académico.”

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Capital Intelectual

Adecuado con González y Rodríguez (2010) “el Capital Intelectual se concibe como el ingrediente clave del éxito organizacional, que va más allá de lo físico, haciendo de lo intangible la riqueza de las organizaciones, riqueza capaz de asegurar su transcendencia en el tiempo.”

Por otro lado para Bueno (2005) el Capital Intelectual, hace referencia al incremento o acumulación de conocimiento que genera valor o riqueza cognitiva poseída por parte una entidad, está conformada por activos intangibles o diversas capacidades que tienen como base el conocimiento, que en el momento en el que se ponen en marcha y trabajan a su vez con el capital tangible adecuado a una estrategia específica, tiene la capacidad de realizar la creación de valor y generar competencias que son fundamentales en el mercado.

Adecuado con Aguilera, Díaz & Hernández (2011), si hablamos de Capital Intelectual, estamos hablando de su característica más resaltante; su aspecto intangible; entendiéndolo como aquellos activos que no son monetarios, no tienen alguna sustancia física o palpable que se utilizan en la manufactura o en la prestación de servicios. De igual forma, lo que les caracteriza

principalmente a estos activos es la gran capacidad que poseen para brindar beneficios futuros a la entidad; por su complicado reconocimiento de forma separada y ardua identificación contable son controlados por la entidad como sucesos anteriores de los cuales se pretende obtener favorecedores resultados futuros.

Edvinsson y Sullivan (1996), afirman que el capital intelectual es “conocimiento que puede ser convertido en valor”.

Entonces, para poder entender de modo más claro la palabra “valor”, es conveniente mencionar a Edvinsson y Malone (1999), quienes aseguran que “el valor está en los activos, y un activo es aquello que posee la empresa y que tiene un precio (dinero).”

Afirman Nahapiet y Ghoshal (1998), que el capital intelectual es “la suma de conocimientos que las organizaciones utilizan para obtener ventaja competitiva” (citado por Santos, et al., 2011). De igual forma Daza, et al. (2010), señala que “la fuente principal de ventajas competitivas de una empresa reside en su capital intelectual” (p.32).

Por otro lado, Bueno (2013) define al capital intelectual como una “acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos intangibles que unida al capital tangible y puestas en acción mediante una determinada estrategia van a generar valor... en el mercado.” (p.20)

Por otra parte, según Brooking (1997), el capital intelectual, “se ha incorporado en los últimos años tanto al mundo académico como empresarial para definir el conjunto de aportaciones no materiales que en la era de la información se entienden como el principal activo de las empresas del tercer milenio”, concluye este autor diciendo que “con el término capital intelectual se hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa”. Un concepto que manifiesta Edvinsson y Malone (1999), quienes presentan el

concepto de capital intelectual utilizando un árbol como metáfora: “Una corporación es como un árbol. Hay una parte que es visible (las frutas) y una parte que está oculta (las raíces). Si solamente te preocupas por las frutas, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y nutridas. Esto es válido para las empresas: si sólo nos concentramos en los frutos (los resultados financieros) e ignoramos los valores escondidos, la compañía no subsistirá en el largo plazo”. (p.26).

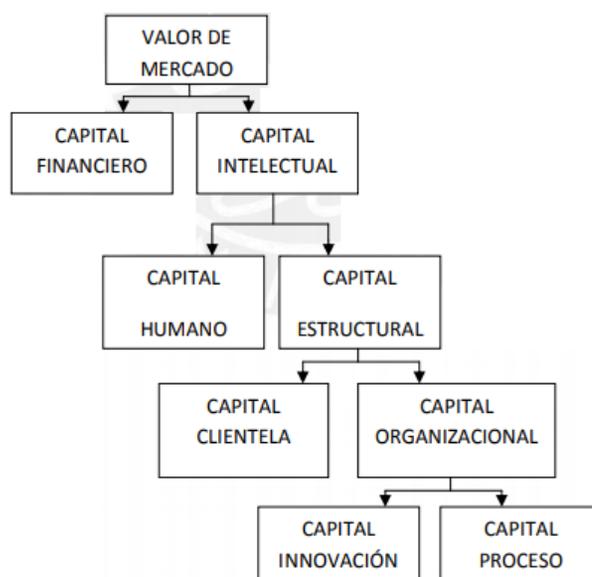


Figura 1. Modelo de Capital Intelectual Skandia (Edvinsson y Malone, 1998).

Por otra parte, Steward (1998), afirma que el capital intelectual “es material intelectual el conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que puede utilizarse para crear valor. Es fuerza cerebral colectiva. Es difícil de identificar y aún más de distribuir eficazmente. Pero quien lo encuentra y lo explota, triunfa.”

El mismo autor continua comentando que “en la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. Este y la información se ha convertido en las materias primas fundamentales de la economía y sus productos más importantes.”

En definitiva, Eurofórum (1998), señala que el capital intelectual lo podemos definir como un “conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro”.

Por otro lado, existen activos del mercado que proporcionan mucho valor a una entidad pero que no son apreciados contablemente, como por ejemplo: El conocimiento de las personas que es fundamental en una organización, la satisfacción tanto de los trabajadores como de los clientes, entre otros. Claramente se puede notar que hay un gran capital de valor que no está siendo medido, ni reportado, y por ende, pasa desapercibido en muchas organizaciones.

El propósito principal que tiene la identificación y medición del capital intelectual es el de poder visualizar el valor que generan los activos intangibles en las organizaciones.

El peso del capital intelectual sobre el valor de mercado de una organización se presenta de forma creciente y, por lo tanto, todos los análisis se enfocan en realizar su medición y gestión correspondiente.

2.2.2 Categorías del capital intelectual

Brooking (1997), afirma que el capital intelectual de una empresa puede ser dividido en cuatro categorías:

- “Activos de mercado (potencial derivado de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado).”
- “Activos de propiedad intelectual (know-how, secretos de fabricación, copyright, patentes, derechos de diseño, marcas de fábrica y servicios).”
- “Activos centrados en el individuo (calificaciones que conforman al hombre y que hacen que sea lo que es).”

- “Activos de infraestructura (tecnologías, metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización).”

Edvinsson y Malone (1997), divide el capital intelectual en:

1. “Capital humano.”
2. “Capital estructural.”
 - “Capital clientela.”
 - “Capital organizacional.”
 - “Capital innovación.”
 - “Capital proceso.”

Steward (1997), divide el capital intelectual en:

- “Capital humano.”
- “Capital estructural.”
- “Capital cliente.”

Adecuado con Eurofórum (1998), el capital intelectual se divide en:

- “Capital humano.”
- “Capital estructural.”
- “Capital relacional.”

El capital intelectual se encontrará directamente relacionado con aquellos activos intangibles (es un concepto contable), que generan diversas capacidades sobresalientes, o competencias primordiales, a futuro.

2.2.3 Dimensiones del capital intelectual

Para Bontis (2002), ya sea desde el punto de vista tanto teórico como práctico, son múltiples las aportaciones, planteamientos y comentarios que han dado varios autores para que se pueda determinar una clasificación adecuada de los diversos elementos que forman parte del capital intelectual.

Se tiene un modelo que está compuesto por 3 capitales que son: el “Capital Humano”, el “Capital Estructural” y el “Capital Relacional”, a los que se añadirá otro capital denominado: el “Capital Social”, que implica el valor que produce la formación de redes y sus indicadores respectivos que están basados en aspectos como “la confianza, la lealtad, la sinceridad, el compromiso, la transparencia, la solidaridad, la responsabilidad, la honestidad y la ética”, los cuales tienen una naturaleza intangible que actualmente se debe considerar en las organizaciones. (Rodríguez, 2003).

Las diversas fuentes acerca de gestión del conocimiento y Capital Intelectual, en investigaciones dadas en el ámbito universitario, han considerado como punto de partida a una gran variedad de modelos que han hecho posible la identificación, selección, estructuración y medición de factores que crean valor y conducen al éxito de las entidades y siendo aspectos que se analizan en esta investigación; el modelo Intellect es el punto de partida para desarrollarla. A continuación se explicará el significado de las dimensiones mencionadas anteriormente y cómo las concibieron los autores tanto para la definición de modelos formulados para ser medidos como para las reflexiones teóricas.

CAPITAL INTELECTUAL

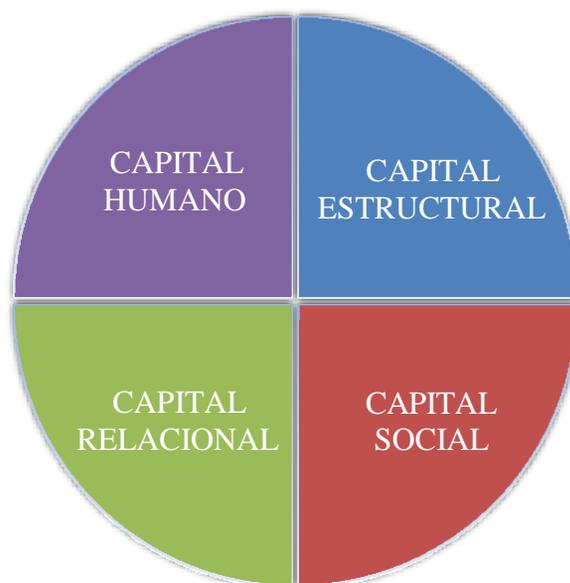


Figura 2. Dimensiones del Capital Intelectual (Elaboración propia).

2.2.3.1 Capital Humano

Bontis (2002), señala que el conocimiento, las capacidades y los diversos talentos de las personas están transformándose debido a las grandes innovaciones tecnológicas que avanzan a pasos agigantados. Es por esta razón que hoy en día las organizaciones buscan a un trabajador que sea diferente para que pueda desempeñarse de manera adecuada en este mundo donde prima la globalización; es así que buscan una persona que tenga actitud, que sea competente e intelectualmente ágil para que posea un pensamiento crítico y sistémico en un entorno tecnológico.

Lo mencionado anteriormente en base a los pensamientos de Edvinsson y Malone (1999) genera que el capital humano sea una de las dimensiones de mayor consideración en los modelos de capital intelectual. Por otro lado, este capital es fundamental para las organizaciones debido a

la gran participación que tiene en los enfoques restantes, ya que la ausencia de una dimensión humana correcta perjudicará a las otras actividades que generan valor.

De este modo para Viedma (2001), el capital humano ha sido definido como “generador de valor y fuente potencial de innovación para la empresa, es decir, es de donde parten las ideas de la organización”. Generando en base a lo comentado por Bontis (1998), una “fuente de innovación y de renovación estratégica”.

Dicho de otra manera por Roos et al. (2001), “es el capital pensante del individuo, o lo que es lo mismo, aquel capital que reside en los miembros de la organización y que permite generar valor para la empresa.”

A continuación, Roos et al. (2001), señala que el capital humano pueden distinguirse tres componentes muy importantes:

- (a) “Las competencias, en forma de conocimientos, capacidades, talento y know-how”;
- (b) “La actitud, que se traduce en conducta, motivación, actuación y ética de las personas”;
- y (c) “La agilidad intelectual, la cual genera valor para la organización en la medida en que se aplican conocimientos nuevos o descubrimientos que permiten transformar las ideas en productos y servicios.”

Para Ross (2001), el Capital Humano “es representado por las personas y necesitan un modo especial de ser administrados”. Desde la perspectiva contable, Brooking (1997). los define como “activos centrados en el individuo” y comprende las calificaciones de cada individuo.

Todo lo mencionado anteriormente quiere decir que si las personas crean capital, es fundamental determinar cuáles son aquellos factores que participan. En base a ello, Roos (2001) Roos manifiesta que se hace mediante:

- ✓ Su competencia (pericia y educación), en vista que las personas por medio del conocimiento, la habilidad, el talento y conocimientos técnicos o académicos pueden crear valor. El conocimiento técnico se refiere a algo que no es innato sino más bien teórico, por lo cual, es necesario que el aprendizaje se realice con libros y maestros o mentores. Por otro lado, la habilidad es la contraparte práctica del conocimiento, es debido a ello que a medida que más conocimiento adquiera una persona, más hábil podrá ser.
- ✓ Su actitud frente el trabajo, componente conductual.
- ✓ Su agilidad intelectual, en la que se encuentra la capacidad que se tiene para innovar y cambiar la manera de actuar, de pensar en los problemas y de sugerir soluciones que sean nuevas y diferentes.

Algo parecido afirma Alama (2010), al definir el capital humano como “el conocimiento (explícito o tácito e individual o social) que poseen las personas y grupos, así como su capacidad para generarlo” (pág. 73). Por otra parte, manifiesta que “el capital humano pertenece a cada individuo, siendo su carácter individual su principal característica”. Por ende, este capital puede considerarse como un recurso intangible de la organización.

Brooking (1997), Señala que “la valorización del personal de una organización se puede hacer considerando la educación formal, las calificaciones personales, los conocimientos técnicos, la evaluación psicológica del personal y las competencias asociadas al trabajo.”

Asimismo, Brooking (1997), considera esta dimensión con el nombre de “activos centrados en el individuo” y manifiesta que esta dimensión hace referencia a “los activos como la pericia colectiva, la capacidad creativa, la habilidad para resolver problemas y el liderazgo.”

De igual manera, Bontis (1998), considera que el capital humano hace referencia a todo el flujo de conocimiento e información que se moviliza en una entidad mediante una red de trabajo formada por enlaces, donde cada enlace es el desempeño en el trabajo, como por ejemplo: la innovación, la creatividad y la toma de decisiones, así como también la combinación de las mismas.

Asimismo, es tomado en cuenta en su fase individual cuando afirma que el capital humano comprende 4 factores de mucha importancia: la herencia genética, la educación, la experiencia y las actitudes acerca de la vida y del negocio.

Adecuado con los pensamientos de Stewart (1998), que “la organización debe obtener el capital humano con capacidad de innovación y de esta manera se usará sus conocimientos, siendo además necesario que cuente con habilidades y aptitudes acordes a los objetivos de las organizaciones.”

Es por ello que es de gran importancia que el diseño de un proceso de selección sea adecuado y esté en base a lo solicitado por la entidad para contar con el capital humano que se requiera. Dicho de otra manera, las organizaciones deben definir adecuadamente sus actividades centrales y en base a ello determinar cuál es la competencia principal del personal, así como los conocimientos, las pericias necesarias y las aptitudes. Por otra parte, tienen que considerarse los conocimientos, las actitudes y la agilidad intelectual, en vista que apuntalan el proceso de creación del conocimiento.

Tabla 1:*Elementos del Capital Humano*

Elementos del Capital humano	
Presente	Futuro
“Satisfacción del personal” “Tipología del personal” “Competencias de las personas” “Liderazgo” “Trabajo en equipo” “Estabilidad”	“Mejora de las competencias” “Capacidad de innovación de las personas y equipos”

Fuente: (Euroforum, 1998).

A esto, se añade “Se trata de las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos, que cada miembro de la empresa aporta a ésta, es decir, forman activos individuales, e intransferibles. Este capital no puede ser de propiedad de la compañía.” (Edvinsson y Malone, 1998).

2.2.3.2 Capital estructural

El capital estructural es otro de los componentes del capital intelectual que fue propuesto por Skandia (1996) y engloba básicamente todo el conocimiento que continúa en la entidad.

Este capital es considerado como un conocimiento que la organización logró internalizar y debido a ello se conserva en la misma pese a la posible renuncia de los trabajadores, por ende, viene a ser propiedad de la organización, este conocimiento puede estar en sus procesos, su cultura o su estructura (Bontis, Chua y Richardson, 2000). Por ello, en esta dimensión se consideran todos los activos intangibles de la organización que no tienen que ver con las habilidades u otros aspectos humanos, dicho en otras palabras, en este tipo de capital comprende

la estructura, los procesos internos, la cultura, los sistemas de información, entre otros. (Bontis, et al., 2000)

Edvinsson y Malone (1998), comentan que “el capital estructural es lo que se queda en la organización cuando los trabajadores se van a casa y por lo tanto es propiedad de esta organización.”

Del mismo modo, Ordoñez (2004), considera que el capital estructural “es la forma en la que se deposita el conocimiento teniendo en cuenta las rutinas organizativas, las estrategias, los trámites, los manuales de procesos y las bases de datos” (pág. 134). Las organizaciones tienen un conocimiento que se vuelve tangible y logra hacerlas trabajar de forma adecuada, por lo que el pilar del capital estructural recae en el conocimiento que esté contemplado en las diversas prácticas de la organización que posibilitan la medición del conocimiento intelectual. (Bontis, 1998).

Es debido a todo lo plasmado anteriormente que si se realiza una estructura correcta de los alcances intelectuales con los sistemas de información, será posible que el saber y hacer de cada uno de los individuos pase a ser parte del grupo, perteneciendo a este mismo. Por ello, para que los conocimientos que poseen las personas puedan pasar a pertenecer al capital estructural de las entidades son muy relevantes las tecnologías para brindar información, como por ejemplo: las videoconferencias, intranets, entre otras.

Edvinsson y Malone (1999) y Roos *et al.* (2001), afirman que el capital estructural puede ser dividido a su vez en otras tres dimensiones que permiten establecer el lado no pensante del capital intelectual y que permanece en la entidad cuando el trabajador ya no lo hace. Estas son “el capital organizativo, el capital renovación y desarrollo y el capital relacional”. Sin embargo es conveniente resaltar que algunos modelos consideran a alguna de estas dimensiones como

propias, por lo que no están conformadas dentro del capital estructural, como sucede modelos por parte de Camisón Zornosa et al. (2000), con el “capital relacional” en modelos como el de Brooking (1997), “Intelect” por el lado de Euroforum, (1998), el “Monitor de activos intangibles” por Sveiby (1998, 2000, 2001) o el Nova por parte de Camisón Zornosa et al. (2000), entre otros.

En base a lo señalado por Edvinsson & Malone (1999) y Roos et al. (2001), el capital organizativo es aquel que comprende el valor que ha sido generado por la estructura interna de la entidad y la manera en la que llevan a cabo sus diferentes procesos. Dentro de este capital están considerados los procesos internos, los flujos de información, entre otros. Por otra parte, el capital renovación y desarrollo son entendidos como cualquier aspecto de la organización que pueda crear valor a largo plazo mediante diversos puntos de mejora, la cual puede quedar o permanecer tanto en el capital intelectual como en el financiera. Por ende, se toman como indicadores del mismo porcentaje de negocios que viene de productos nuevos, los cursos de formación, los gastos en renovación o las patentes nuevas registradas.

Por su lado, Ordóñez (2004), plantea que el capital estructural tiene dos componentes muy importantes que son: “el capital organizativo y capital tecnológico”. El primero comprende absolutamente todos los aspectos de la organización, como por ejemplo: “la cultura organizacional, el diseño organizacional, rutinas organizacionales, procedimientos, entre otros”. En cambio el segundo, se conforma de todos los conocimientos que tienen carácter técnico y de carácter industrial.

Alama (2010), manifiesta que el capital estructural es el “conocimiento que permite la posibilidad de reproducirlo y compartirlo” (pág. 76). De este modo, el conocimiento existente se transforma en tangible y mientras más tangible sea, más seguro estará como parte de la entidad.

Este autor señala que el capital intelectual está formado por dos componentes: “el capital tecnológico y el capital organizacional.”

Adecuado con el modelo CIC (Alama, 2010) el capital tecnológico comprende a “aquellos intangibles que tienen relación con las actividades y funciones de la organización, siendo responsable de la obtención de productos, del desarrollo de procesos de producción y de la alimentación de las bases de datos que apuntalarán las futuras innovaciones.”

Como se ha podido notar, son múltiples los aportes que se han dado en relación al capital estructural, en resumen, se puede decir que este capital se conforma del conocimiento que se queda en la organización, y por ende, aspectos tales como una correcta infraestructura tecnológica y un conjunto de diversas prácticas organizacionales que faciliten a la misma, son requeridas. De igual manera, es sumamente importante aclarar que el componente organizacional es fundamental para que el desarrollo de conocimiento logre condiciones para su registro que sean apropiadas.

2.2.3.3 Capital Relacional

Para Petrash (1996), el capital relacional “es la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios.”

Adecuado con lo planteado por Petrash (2001), algunos de los indicadores que plasman el desempeño de este capital en la organización son: “el índice de repetición de los clientes, la cuota de mercado o el número de alianzas establecidas con otras organizaciones.”

El capital relacional tiene como propósito demostrar que las organizaciones no trabajan de manera aislada, sino que más al contrario, se encuentran relacionadas con el exterior.

Por tanto, Stewart (1998) y Roos et al. (2001), plantean que “este tipo de capital incluye el valor que generan las relaciones de la empresa, no sólo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos”.

Asimismo, para Bontis (1998), “es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización.”

Sveiby (2000, 2001), la considera como un componente externo y nombra dentro de esta a “las relaciones que se manejan con los clientes y proveedores, los nombres de los productos, las marcas registradas, la reputación o la imagen.”

Por su lado, Bontis (1998), afirma que “la esencia del capital relacional es el conocimiento que está inserto en las relaciones externas a la organización”. De igual forma, Bueno (2007) menciona que el capital relacional es “el conjunto de conocimientos que se incorporan a la organización y a la persona, como consecuencia del valor derivado de las relaciones que mantiene con los agentes del mercado y con la sociedad en general.” (pág. 3)

Además, Edvinsson y Malone (1998), consideran que “la medición del capital clientela consiste en encontrar las medidas que mejor captan la nueva realidad de las relaciones eficientes entre las compañías y la clientela.”

Sin embargo, muy aparte de todo lo ya comentado, Edvinsson y Malone (1998), comentan que es conveniente contar con estrategia que permita que el capital intelectual esté dirigido al capital relacional o a los clientes, debemos preguntarnos por los cambios o mejoras que estamos esperando por parte de ellos, el nivel de servicio, el apoyo educacional en el presente y a largo plazo que les podemos brindar, la aplicación de diversos estudios para poder hallar aliados, la evolución que tienen los clientes, la comunicación entre la empresa y el cliente, entre otros.

Para Alama (2010), el valor que se adquiere en base a la forma de relacionarnos con nuestros clientes externos se conforma por la imagen de la organización, la fidelidad que tienen nuestros clientes, entre otros; pero todo ello no dependerá de la organización sino de las personas y de los clientes que serán los encargados de conservar dichas relaciones. Es debido a ello que se parece al capital humano, con la diferencia de que la entidad no puede controlarlo.

Asimismo, Alama (2010), continúa comentando que el capital relacional puede separarse en dos bloques: “El capital de negocio y el capital social”, el primero se entiende como el valor que las relaciones tienen para la entidad como agentes que se encuentran relacionados con su proceso básico de negocio y se constituyen por “los clientes, proveedores, accionistas, aliados, competidores e instituciones de promoción y mejora de la calidad” (pág. 82), dicho de otra forma, son los stakeholders de la entidad.

El segundo componente comprende a los diferentes agentes restantes del entorno de la entidad en el que se deja ver el compromiso social de dicha entidad.

Adecuado con CIC (2003), los diversos elementos que se encuentran contemplados en este capital social son: “las relaciones con administraciones públicas, las relaciones con los medios de comunicación, la defensa del medio ambiente, las relaciones sociales y la reputación corporativa”. Para terminar, el centro o núcleo del capital social se conforma de la reputación que tiene la organización.

Este análisis de lo que es el capital relacional es conveniente para resaltar la gran importancia que tiene el que las entidades logren establecer sólidas relaciones con las demás entidades externas. Es fundamental considerar la aclaración que realiza Alama sobre el “capital negocio”, en vista que sostiene que son ellos los que realizan un aporte directo al valor de la entidad pero sin dejar de lado totalmente a la sociedad.

Tabla 2:*Elementos del Capital Relacional*

Elementos del capital relacional	
Presente	Futuro
“Base de clientes relevantes.”	
“Lealtad de clientes.”	
“Intensidad de la relación con los clientes.”	
“Satisfacción de clientes.”	
“Procesos de servicio y apoyo a los clientes.”	“Capacidad de mejora /Recreación de la base de clientes.”
“Cercanía al mercado.”	
“Notoriedad de marca.”	
“Reputación nombre de la empresa.”	
“Alianzas estratégicas.”	
“Interrelación con proveedores.”	
“Interrelación con otros agentes.”	

Fuente: (Euroforum, 1998).

2.2.3.4 Capital Social

La definición de este capital fue dado por primera vez en un escrito de L. J. Hanifan (1916), este maestro y reformador social estadounidense analizó y determinó que las terribles situaciones de índole social, política y económica por las que atravesaban las comunidades donde él se desempeñaba podían arreglarse únicamente fortaleciendo las redes de solidaridad entre sus habitantes.

Hanifan (1916), hace referencia al capital social como: “esos elementos intangibles que cuentan sumamente en la vida diaria de las personas, a saber, la buena voluntad, la camaradería, la comprensión y el trato social entre individuos y familias”.

De esta manera el autor hace referencia más a un conjunto de valores que a un conjunto de recursos en el capital social, por lo que más se enfoca en la parte cultural que estructural. De igual modo, el autor destaca también los beneficios públicos y privados que produce el capital

social “la comunidad en su conjunto se beneficiará de la cooperación de todas sus partes, mientras que el individuo encontrará al asociarse las ventajas de la ayuda, la comprensión y la camaradería de sus vecinos”.

Según Bourdieu (1986) y Coleman (1986), “son los dos sociólogos que más tempranamente expresaron el concepto de capital social en una forma relativamente detallada y completa.”

Bourdieu (1986), lo conceptualiza como el conjunto de recursos potenciales que se encuentran vinculados con la adquisición duradera de relaciones de conocimiento y reconocimientos dados de manera mutua (afiliación a un grupo) relativamente institucionalizadas que proporciona a todos los miembros el respaldo del capital socialmente adquirido.

Para este autor el capital social se ve reflejado en las relaciones sociales de los cuales una persona puede hacer uso para poder aspirar al acceso de recursos con calidad o cantidad de los sujetos con los que tiene una conexión. Por otro lado, señala que este capital únicamente se genera en hechos sociales específicos, como pueden ser la inscripción a clubes, la familia, entre otros. Por ello, este capital comprendería dos elementos: El primero vendría a ser relación social, que posibilita la conexión mutua de los individuos y el segundo serían las ventajas en relación a la cantidad y calidad de recursos que en los individuos se incrementan producto de esa construcción de liberada de sociabilidad.

Coleman (1988,1990), reconoce al capital social como la capacidad que tienen los individuos para poder desempeñarse en grupos, basados en una serie de normas y valores que son compartidos. Sin embargo, para Coleman este capital se encuentra en la estructura de red en las que las personas están insertas mas no en los vínculos sociales.

Putnam (1993), define al capital social como los “aspectos de la organización social, tales como la confianza, las normas y las redes que pueden mejorar la eficiencia de una sociedad al facilitar la acción coordinada y la cooperación para el beneficio mutuo.” (pág. 67)

Por otro lado León, Ponjuán & Torres (2009) proponen que este capital hace referencia al valor que tiene para la entidad las relaciones que conserva con los restantes agentes sociales que se encuentran en su entorno, manifestado en términos del nivel de integración, compromiso, cooperación y de responsabilidad social que se desea tener con la sociedad.

Herreros (2002) señala el capital social “puede ser un fenómeno objetivo y medible, desde la perspectiva culturalista es un fenómeno subjetivo y difícilmente medible constituido por un conjunto de valores y actitudes que poseen los ciudadanos y que determinan cómo se comportan unos con otros.” (pág.22)

Estos valores están conformados por virtudes cívicas como la fraternidad, la confianza generalizada o la cooperación, entre otros. Una sociedad en la que los individuos tengan dichas actitudes será una sociedad más sana y con mejores condiciones de vida que una sociedad que no las tenga. Es así que en base a este punto de vista cultural, el capital social es considerado como diversos valores y actitudes de las personas que generan beneficios y aspectos positivos tanto para las personas individualmente hablando como para la sociedad en sí.

Por último, debemos resaltar que el capital intelectual es considerado como una corriente muy fuerte y poderosa y hasta posiblemente la única en la gestión del conocimiento. No es de extrañar que para su correcto funcionamiento es necesario el capital humano como fuente clave acompañado de la cultura organizacional y tecnologías que lo beneficien, así como también de una perspectiva que permita visualizar a los agentes externos a la entidad como fuente de la cual se logre obtener generar conocimiento organizacional. En términos generales, el capital

intelectual ha requerido de la sociedad del conocimiento para poder generarse, hallando un espacio positivo en entidades intensivas en la creación de activos intangibles.

2.2.4 Relaciones entre las dimensiones del capital intelectual

Ordoñez de Pablos (2001), comenta que todas las dimensiones que conforman el capital intelectual no se presentan de manera aislada ni son ajenas entre ellas, dicho en otras palabras, interactúan entre sí. Sin embargo, estas dimensiones no son analizadas ni estudiadas de la forma adecuada.

Pese a todo lo mencionado anteriormente, diferentes autores tales como: Bontis (1998), Bontis, Chua, y Richardson (2000), Camisón Zornosa *et al.* (2000), Euroforum (1998), Niven (2003) y Kaplan y Norton (1997) afirman y respaldan la existencia de estas conexiones.

Por su lado, Edvinsson (1996) afirma que “para la gestión del capital intelectual se deben utilizar de forma conjunta y no individualmente los distintos componentes del capital intelectual”. Asimismo, Edvinsson & Malone (1999) y Sveiby (1998, 2000) consideran que “el capital humano que resulta fundamental para el desarrollo de los otros tipos de capital, son también muestras de la existencia de estas relaciones.”

Asimismo, Ordoñez de Pablos (2001), señala que, se tienen que considerar las relaciones que existen en las diversas formas de capital al momento de establecer cualquier estrategia que tenga el propósito de desarrollar el capital intelectual de la organización, para que de esta manera se logren realizar las actividades correspondientes que provoquen que el total de capital intelectual sea el más adecuado para la organización.

2.2.5 Modelos de capital intelectual

La palabra modelo es usada como la idea y ejemplo de alguna situación, un modelo puede ser definido como una representación mental de un sistema real, tanto en su estructura como en su funcionamiento.

Que el capital intelectual pueda ser medido definitivamente no es una tarea fácil, es por ello que diferentes autores han desarrollado en los últimos años múltiples modelos que permitan su medición:

2.2.5.1 Modelo de la Universidad de West Ontario (Bontis, 1998)

Para Bontis (1998), es “un sistema de bloques de Capital Intelectual interrelacionados, que determinan los resultados empresariales, se considera que el capital humano influye de una manera decisiva sobre el capital estructural y relacional, extendiendo a su vez una mutua interdependencia entre ellos.”

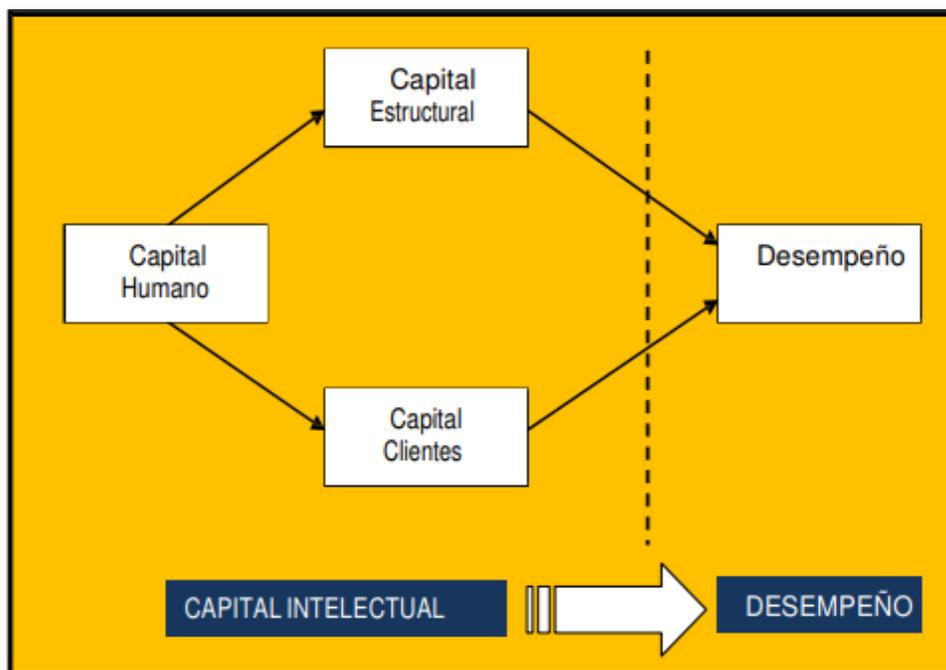


Figura 3. Modelo de la Universidad de West Ontario Bontis (1998).

2.2.5.2 Modelo de dirección estratégica por competencia (Bueno, 1998)

Este es un modelo que proporciona una visión diferente respecto a la dirección del conocimiento en base a un punto de vista estratégico respaldado en las teorías de los recursos y capacidades. Sugiere una definición para el capital intelectual, considerándolo como serie de competencias básicas distintivas que hacen posible el generar y mantener la ventaja competitiva de la organización.

2.2.5.3 Modelo Technology Broker (Brooking, 1997)

Según Brooking (1997), este es un modelo que establece la existencia de cuatro tipos de activos pertenecientes al capital intelectual, los cuales son “los activos del mercado, activos humanos, activos de propiedad intelectual y activos de infraestructura”.

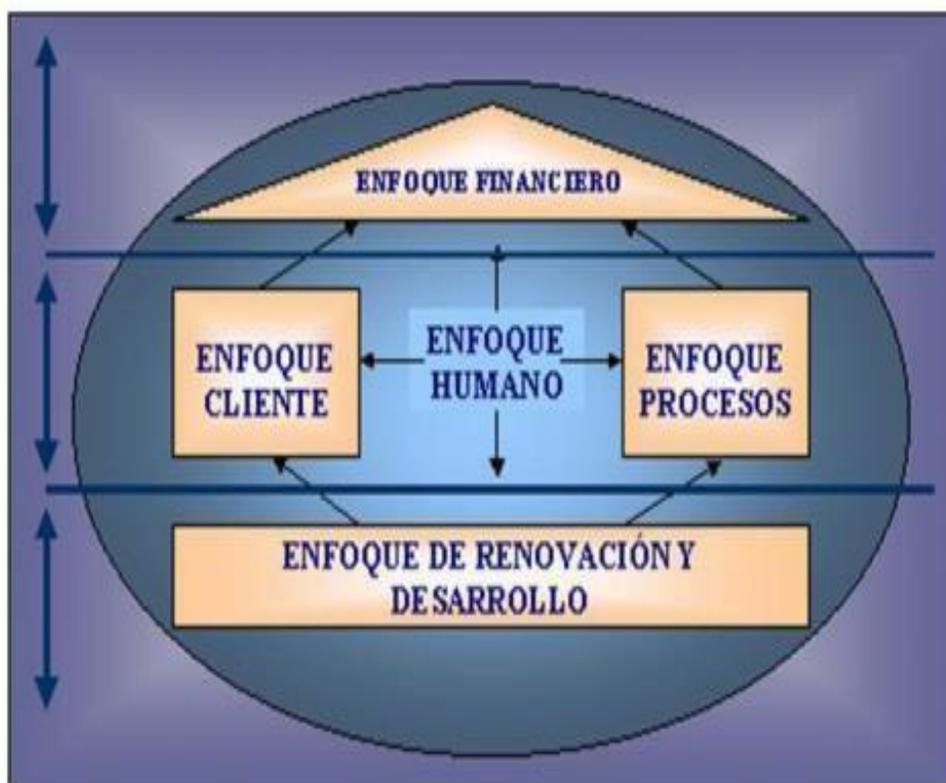


Figura 4. Modelo Technology Broker (Brooking, 1997).

2.2.5.4 Modelo Nova (Camisión Zornosa et al., 2000)

En base a lo señalado por Camisión Zornosa et al., (2000), el principal objetivo de este modelo es el de reflejar el proceso en el cual se transforman los diversos componentes del capital intelectual, así como también el de plasmar el efecto que han conseguido todos ellos. Los componentes fundamentales del capital intelectual son: “el capital humano, el capital organizativo, el capital social y el capital de innovación y aprendizaje.”

2.2.5.5 Modelo Vaic (Jamal A. Nazari, Irene M. Herremans, 2007)

Jamal A. Nazari, Irene M. Herremans (2007), aseguran que este modelo fue creado con el propósito de poder realizar la medición del capital intelectual así como de valorarlo adecuado a los resultados que la entidad haya obtenido, poniéndole una atención particular a su desempeño financiero. En este modelo el valor agregado se obtiene de la resta de las entradas, es decir las ventas, menos las salidas, es decir los costos.

2.2.5.6 Modelo Navigator de Skandia (Edvinsson y Malone, 1999)

Edvinsson & Malone (1999), señalan que es el primer modelo dinámico del capital intelectual, por primera vez apareció en la memoria económica y financiera de la compañía en el año de 1992, de ahí en adelante su práctica forma de ser aplicada y su propagación internacionalmente hablando han hecho que sea una gran referencia paradigmática. Este modelo ha sido diseñado en base a dos objetivos

Fue construido adecuado a dos objetivos: como primer objetivo “la valoración del capital intelectual de la empresa”, para lo cual era conveniente el poder establecer una diferencia entre los principales componentes del mismo, como segundo objetivo se enfocaron en la “navegación de informes dinámicos”, los cuales estaban encaminados a resaltar el constante proceso de mejorar la sostenibilidad de la entidad a futuro:

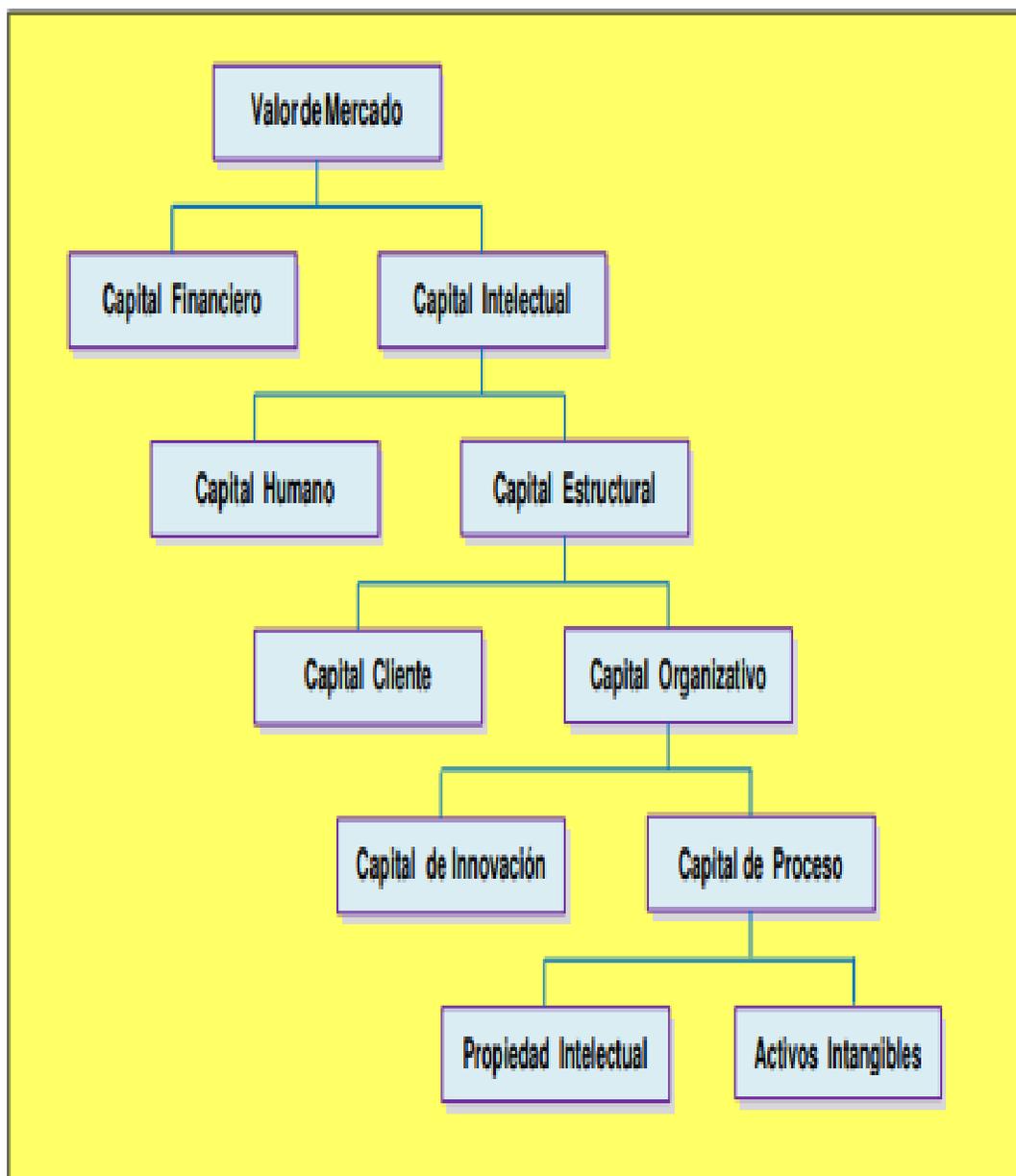


Figura 5. Modelo Navigator de Skandia (Edvinsson y Malone, 1999).

2.2.5.7 Modelo Intelec (Euroforum, 1998)

Euroforum (1998), manifiesta que “es un modelo abierto y flexible que relaciona el capital intelectual con la estrategia de la empresa, su finalidad es proporcionar a los gestores la información relevante para la toma de decisiones y facilitar información a terceros sobre el valor de la empresa.”

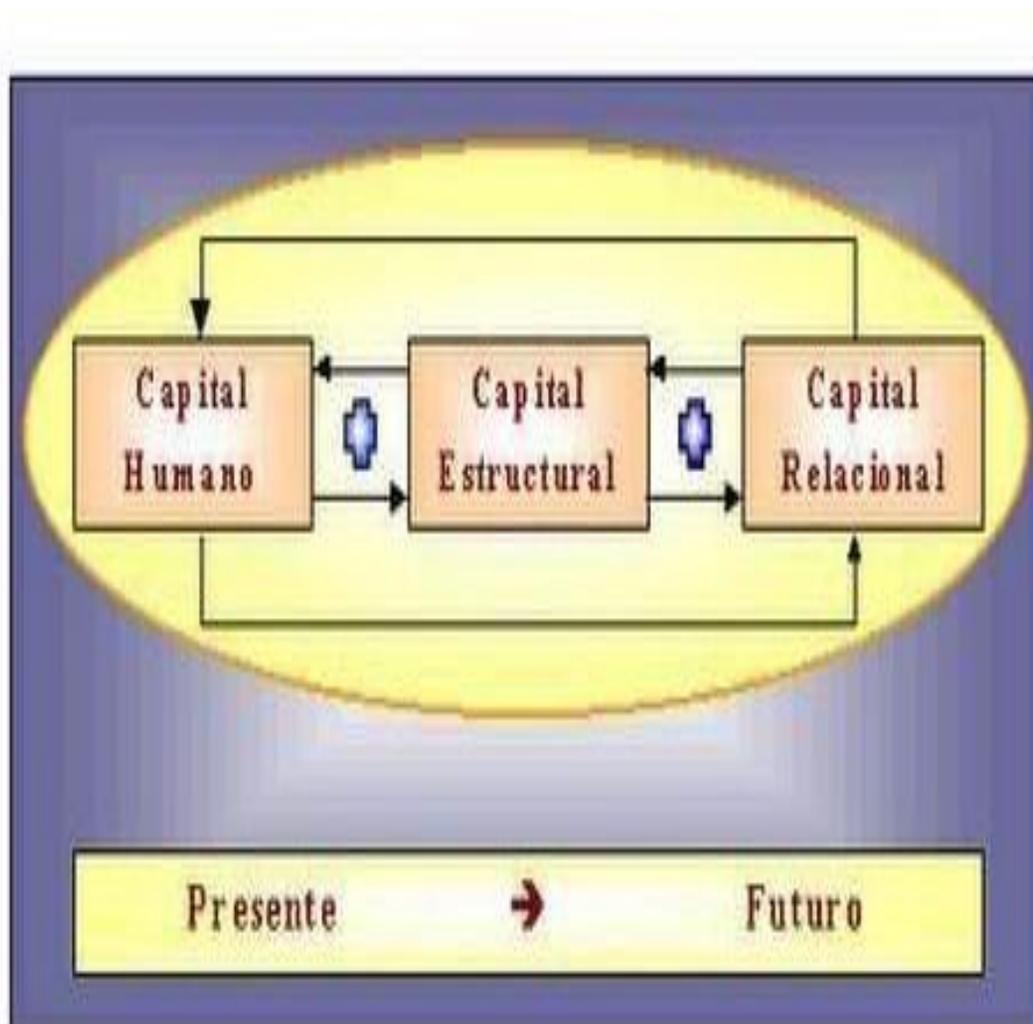


Figura 6. Modelo Intelec (Euroforum ,1998)

2.2.5.8 Modelo de Monitor de Activos Intangibles (Sveiby, 2000)

Sveiby (2000), señala que este modelo establece una diferenciación entre el valor contable y el valor de mercado de las organizaciones, en el cual, afirma que la existencia del balance invisible conformado por tres núcleos de activos intangibles son: “la estructura interna, la estructura externa y las competencias de las personas”.

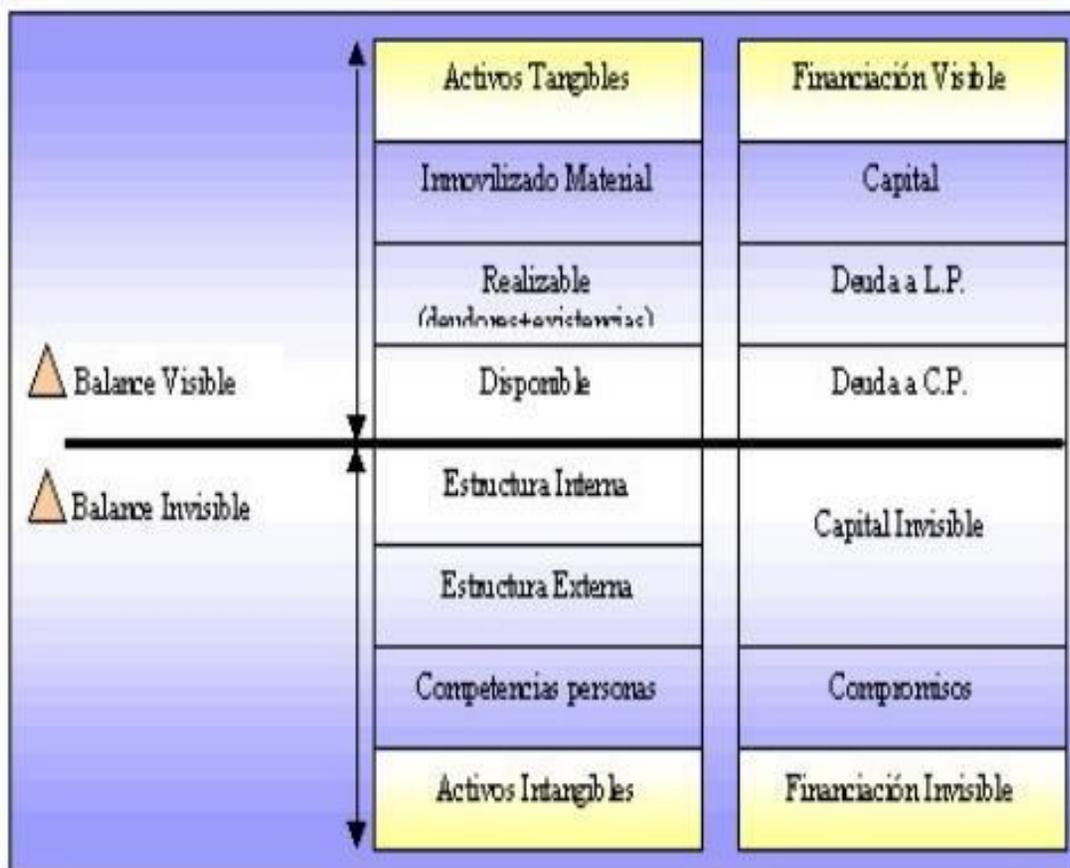


Figura 7. Modelo De Monitor De Activos Intangibles (Sveiby, 2000).

2.2.5.9 Modelo Intellectual Capital Benchmarking System (Viedma, 2001)

Este modelo para Viedma (2001), “es un método de gestión que identifica y audita las capacidades claves del capital intelectual que permite a la empresa alcanzar sus objetivos y competir con las organizaciones con mejor rendimiento.”

2.2.5.10 Modelo del Canadian Imperial Bank (Hubert Saint – Onge, 1996)

Hubert Saint - Onge (1996), comentan que el aspecto más resaltante de este modelo es el estudio y análisis que se realiza a las diversas funciones del conocimiento tácito y explícito en los componentes del capital intelectual. Este modelo logra identificar una fuerte relación entre el capital intelectual y el aprendizaje organizativo, debido a que la generación del conocimiento tácito genera una dinámica interna que brinda mejores resultados en el rendimiento de una organización.

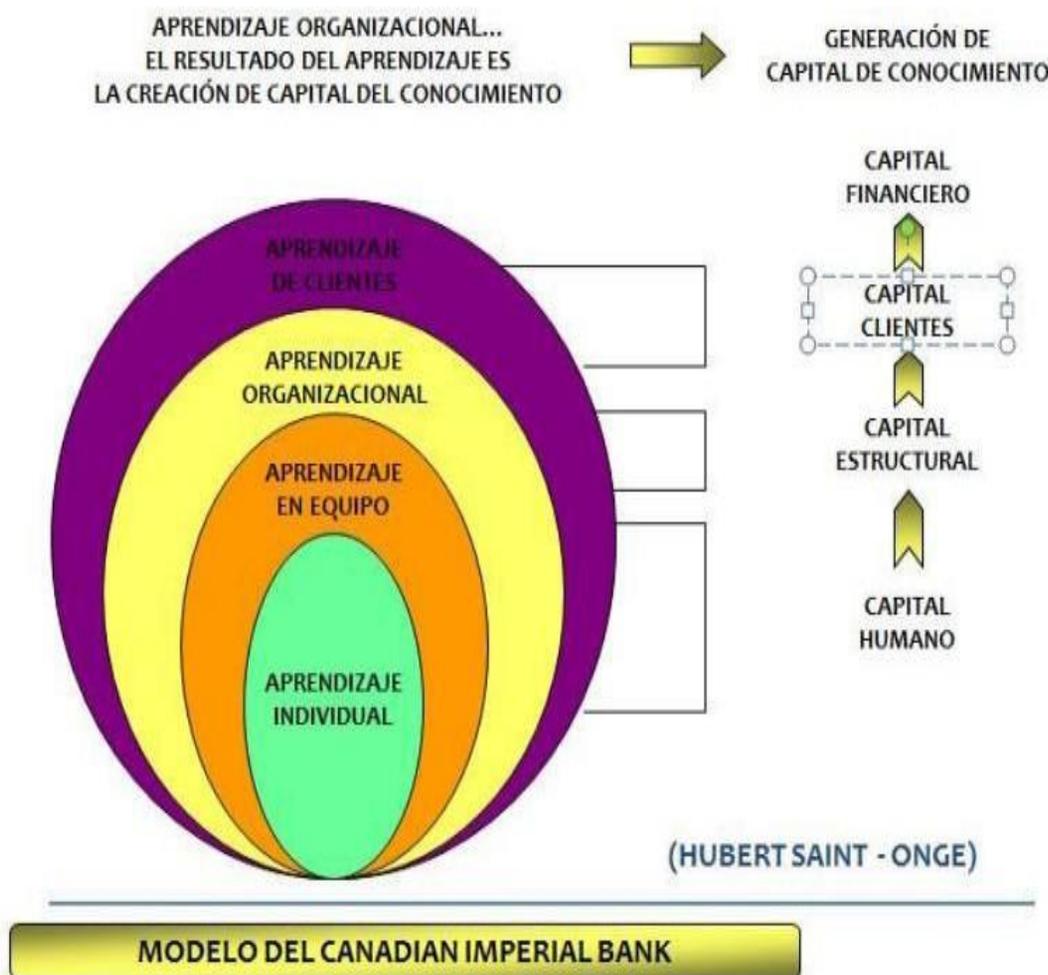


Figura 8. Modelo del Canadian Imperial Bank (Hubert Saint – Onge, 1996).

2.3 Definición de términos

- **Activos centrados en el individuo:** “Comprenden la pericia colectiva, capacidad creativa, habilidad para resolver problemas, liderazgo, y capacidad de los empleados.”

(Brooking, 1997).

- **Activos de propiedad intelectual:** Constituyen “el potencial derivado de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado: marcas, clientela, fidelidad, canales de distribución, contratos y acuerdos. Los activos de mercados aseguran que los clientes conozcan la identidad de la empresa y lo que hace.” (Brooking, 1997).

- **Capacidades:** Son comprendidas como “la coordinación de recursos y/o capacidades que permiten a la empresa realizar actividades concretas implica algún tipo de clasificación de las actividades de la empresa, por ejemplo en áreas funcionales o según la cadena de valor.” (Grant, 1991).

- **Capital:** “Proceso de creación de valor y un activo al mismo tiempo.” (Galbraith, 1969)

- **Capital intelectual:** “Es la suma de todos los conocimientos que poseen todos los empleados de una empresa y le dan a ésta una ventaja competitiva, es material intelectual, conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia que se puede aprovechar para crear riqueza.” (Stewart, 1998).

- **Capital humano:** “Se trata de las capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos, que poseen las personas que laboran en las empresas y aportan a esta, es decir, forman activos individuales, e intransferibles. Este capital no puede ser de propiedad de la compañía.”

(Edvinsson y Malone, 1998).

- **Capital estructural:** El capital estructural son “aquellas tecnologías, metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de la organización, es decir, básicamente, los elementos que definen la forma de trabajo de la organización” (Brooking, 1997:29).

- **Capital relacional:** “Es la habilidad de la compañía para interactuar positivamente con los miembros de la comunidad de negocios estimulando la creación de riqueza de la combinación del capital estructural y humano.” (Viedma, 2001).

- **Capital social:** Se refiere al “valor que representa para la organización las relaciones con los restantes agentes sociales que actúan en su entorno, expresado en términos del nivel de integración, compromiso y cooperación así como de responsabilidad social que se quiere establecer con la sociedad.” (León, Ponjuán, y Torres, 2009).

- **Competencias:** “Las competencias, se refieren a la capacidad de las personas para actuar en varias situaciones, incluye sus habilidades, educación, experiencia, valores y habilidades sociales.” (Sveiby, 1997).

- **Innovación:** “Es la búsqueda organizada y sistematizada de cambios y el análisis sistemático de las oportunidades que estos cambios ofrecen para la innovación social o económica.” (Drucker, 1996).

- **Intangible:** “Suelen pasar desapercibidos debido a la dificultad que presenta su identificación y valoración, pues por lo general no aparecen en los estados contables.” (Fernández Sánchez y otros, 1998).

De igual manera, “los intangibles pueden a su vez clasificarse en humanos y no humanos, según el criterio de vinculación con las personas.” (Fernández Sánchez y otros, 1998).

- **Recurso:** “Conjunto de elementos, factores, activos, habilidades, atributos, que la empresa posee o controla y que le permiten formular y poner en marcha una estrategia competitiva”. (Navas López y Guerras Martín, 2002)

- **Tangible:** “Son todas las cosas palpables que la empresa puede comprar, alquilar o producir” (Penrose, 1959). Se pueden detectar de forma muy sencilla y por lo general se encuentran consignados en los estados contables de la organización, dentro de ellos se consideran todos los Físicos como por ejemplo las maquinarias, el inventario de productos, la planta, entre otros; y los Financieros, como por ejemplo la disponibilidad de efectivo, deudas por cobrar, entre otros.

- **Valorización de activos:** “Se entiende por valorización de un activo el mayor valor resultante entre su valor en libros y su valor comercial.”

- **Ventaja competitiva:** La ventaja competitiva que puede tener una organización respecto a las demás, hace referencia a la habilidad de disminuir los costos que puedan generarse trabajando de la mano con aspectos tales como la eficiencia, la correcta selección tanto de proveedores como acreedores, la diferenciación de productos y servicios que están determinados por la calidad y la capacidad de poder satisfacer las necesidades del cliente. (Porter, 1995). Todo lo mencionado anteriormente, hace posible que las organizaciones logren tener un desempeño mucho mayor al que es promedio en la industria, y por ende, hacen que tengan una mayor competitividad.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

El capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, es favorable en los activos intangibles de la universidad, su capacidad de generar riqueza y el conocimiento existente en la universidad.

2.4.2 Hipótesis Específicas

Según los autores considera que “en toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (Hernández, et, al, 2014, p.108).

En la presente investigación no corresponde hipótesis.

2.5 Variables

Variable:

Capital intelectual

2.5.1 Definición conceptual de la variable

El Capital Intelectual adecuado con Edvinsson y Malone (1997) hace referencia a “la posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan una ventaja competitiva en el mercado”.

2.5.2 Definición operacional de la variable

El capital intelectual viene a ser el conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que se puede aprovechar para crear riqueza, es difícil de identificar y más complicado aún de distribuir eficazmente. Esta variable se medirá a través de un cuestionario aplicado a estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, en referencia al “Capital Humano, Capital Estructural, Capital Relacional y Capital Social”.

2.5.3 Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Capital intelectual	El capital Intelectual es “La posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan una ventaja competitiva en el mercado”. Edvinsson y Malone (1997).	El capital intelectual viene a ser el conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que se puede aprovechar para crear riqueza, es difícil de identificar y más complicado aún de distribuir eficazmente. Esta variable se medirá a través de un cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela profesional de administración y negocios internacionales, en referencia al Capital Humano, Capital Estructural, Capital Relacional y Capital Social.	Capital humano	• Competencias profesionales	1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Ni deficiente ni adecuado 4. Adecuado 5. Muy adecuado.
				• Estructura profesional	
				• Proyección social y extensión universitaria	
			Capital estructural	• Estrategias	
				• Cultura organizacional	
				• Los procesos	
			Capital relacional	• Infraestructura tecnológica y aplicaciones	
				• Los usuarios	
				• La imagen	
			Capital social	• Alianzas estratégicas	
				• Calidad de servicio	
				• Confianza	
• Normas, actitudes y valores					
				• Acceso e Intercambio de Información y acciones colectivas	

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Para el presente trabajo de investigación se plantea el enfoque cuantitativo, ya que en base a lo señalado por Hernández (2010), este enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”

La presente investigación es básica, pura o fundamental, que adecuado con Sánchez & Reyes (2006), “se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”.

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo, en vista que según a lo comentado por Hernández (2010), se trata de “... especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a una análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren...”

3.2 Descripción del ámbito de la investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló teniendo como ámbito espacial la sede la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, ubicada en la Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac.

El estudio realizado se desarrolla para los estudiantes, de la facultad de administración y negocios internacionales, de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Para Vara (2012), la población “...es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar...”

Tabla 3:

Población de estudiantes

Varones		Mujeres		TOTAL
f	%	f	%	
43	32.82%	88	67.18%	131

Fuente: Coordinación de Administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Andahuaylas

La población del presente trabajo está constituida por 131 estudiantes, de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, quienes están matriculados en la modalidad presencial, considerado bajo el criterio del investigador, a quienes se aplicaron el instrumentos del cuestionario, para poder obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.3.2 Muestra

Vara (2012), define a la muestra como “el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población.”

El tipo de muestreo es no probabilístico, que Vara (2012), lo considera como aquel “muestreo que no se basa en el principio de la equi-probabilidad. Son técnicas que siguen otros criterios de selección (conocimientos del investigador, economía, comodidad, alcance, etc.); procurando que la muestra obtenida sea lo más representativa posible.”

Para la presente investigación, El tipo de muestra a utilizarse es no probabilística, considerado bajo criterio del investigador al total de 131 estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, a quienes se aplicaron el instrumento del cuestionario, para poder obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En el presente trabajo de investigación se aplicó como técnica la encuesta, en vista que permite recolectar datos estadísticamente a través de un formulario. Asimismo, se eligió la encuesta por permitir una investigación que tiene como base o referencia las declaraciones u opiniones que sean emitidas por la muestra representativa de la población que hace factible el poder saber sus puntos de vista en relación a las 4 dimensiones planteadas: “Capital humano, Capital estructural, Capital relacional y Capital Social.”

Carrasco (2005), señala que la encuesta “es una técnica para la investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.”

3.4.2 Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación el instrumento que se empleará será el cuestionario, ya que es un instrumento útil para medir o registrar diversas situaciones y contextos, porque "...las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil" (Vara, 2012).

Este cuestionario consta de 36 ítems y evalúa 4 dimensiones que son: **Capital Humano** (9 ítems), **Capital Estructural** (9 ítems), **Capital Relacional** (10 ítems) y **Capital social** (8 ítems).

El cuestionario contiene alternativas múltiples y tienen la siguiente valoración de 1, 2, 3, 4 y 5 donde: 1- Muy deficiente, 2- Deficiente, 3- Ni deficiente ni adecuado , 4- Adecuado y 5- Muy adecuado.

En este trabajo de investigación se utilizará la escala de Likert, entendida por Hernández (1994) como "un conjunto de preguntas acerca de las actitudes, todas ellas con el mismo valor y donde los individuos pueden responder en forma gradual".

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1 Validación del instrumento

La validez según Vara (2012), hace referencia al "grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento, justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento."

El instrumento fue validado mediante juicio de expertos, siendo revisado y analizado por tres profesionales de especialidad, los cuales brindaron su opinión en relación a la forma, estructura y contenido del cuestionario para posteriormente dar su aceptación.

3.5.2 Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad para Vara (2012), “es el grado en el que el repetitivo uso o aplicación de un instrumento al mismo objeto de estudio, produce resultados iguales. La fiabilidad es la capacidad que tiene el instrumento para generar resultados que sean iguales cuando este es aplicado por segunda o tercera vez, en condiciones tan similares como sea posible”.

El coeficiente alfa de Cronbach se encarga de la medición de la confiabilidad partiendo de la consistencia interna de los ítems, comprendiéndose el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta). No hay un acuerdo específico acerca de cuál es el valor de corte, pese a ello, de 0.7 en adelante es aceptable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right]$$

Dónde:

A : Coeficiente Alfa.

σ_i^2 : Varianza de cada ítem.

σ_T^2 : Varianza del total.

K : El número de preguntas o ítems.

Tabla 4:

Escala de medición del coeficiente Alfa de Cronbach

Coeficiente	Interpretación
0 - 0,5	Inaceptable
0,5 - 0,6	Pobre
0,6 - 0,7	Débil
0,7 - 0,8	Aceptable
0,8 - 0,9	Buena
0,9 - 1	Excelente

Fuente: Chaves & Rodríguez (2018)

Para la medición de la fiabilidad del instrumento, se sometió el mismo a una prueba piloto, conformada por 13 estudiantes que no forman parte de la muestra, arrojando los resultados que se muestran a continuación.

Tabla 5:

Fiabilidad del instrumento en prueba piloto

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,943	36

Fuente: SPSS 24

Según se aprecia en la tabla 5, arroja un valor para el estadístico Alfa de Cronbach de 0,943, que es mayor que el mínimo esperado de 0,750, por lo que el instrumento tiene una alta fiabilidad.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1 Plan de recolección

Ávila (2006), “plan de recolección es la presentación de gráfica y se considera a partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas” (p.105).

Para el procesamiento de nuestro plan de recolección datos, se utilizarán tablas y gráficos a nivel descriptivo, los cuales fueron procesados con el programa de Excel 2016 permitiendo obtener la tabla de frecuencias, gráficos de barras, en el programa estadístico SPSS 24, posteriormente, se llevó a cabo el análisis e interpretación de los resultados obtenidos

Además, la validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el juicio de expertos, en el cual tres profesionales de la especialidad, calificaron la redacción y contenido del cuestionario aplicable a las unidades de estudio. Por otro lado, la confiabilidad de la

consistencia interna del cuestionario se realizó con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach, la cual, fue mayor a 0,750.

Para el trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta para recoger información, dirigido a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, se usó como instrumento el cuestionario, está compuesta por 36 preguntas para recoger la opiniones respecto al capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad alas peruanas, filial Andahuaylas 2018.

3.6.2 Procesamiento de datos

Para el presente trabajo de investigación se manejará la estadística descriptiva, por cuanto esta nos permite analizar y representar los datos por medio de tablas, figuras, se utilizó los siguientes métodos de análisis para llegar a un resultado.

a. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

Tal como determinan “el SPSS facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas a pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas” (Castañeda, 2010, p. 69).

Este programa estadístico será útil para la tabulación de los datos que se obtendrán de la ejecución del cuestionario de las encuestas que previamente serán resueltas por los alumnos, quienes nos permitió a obtener información y que facilitó el desarrollo de la investigación.

b. Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que determina el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados..

En el presente trabajo de investigación, para obtener la fiabilidad se desarrolló una encuesta aplicada a 131 alumnos de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, que están considerados dentro de la muestra de datos que han sido ingresados y procesados en el programa estadístico SPSS.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.

4.1.1 Descripción del trabajo de campo.

Se realizó el trabajo de campo con la finalidad verificar la validez o error de la hipótesis. El trabajo de campo para el desarrollo de este estudio fue realizado en los meses de mayo y junio.

Se incluyeron las siguientes actividades:

- Elaboración de una propuesta para el desarrollo del estudio.
- Diseño del instrumento de recolección de información.
- En la operacionalización de las variables, se definieron las dimensiones y los indicadores, a partir de los cuales se elaboraron los reactivos o preguntas.
- Administración de una prueba piloto del instrumento a una muestra que no formó parte del estudio.
- Análisis de los datos obtenidos de la prueba piloto y realización de cambios pertinentes al instrumento.
- Una vez obtenida la autorización del Director General de la universidad Alas Peruanas – Filial Andahuaylas, se procedió con la administración del cuestionario a los sujetos (estudiantes) que forman parte de la muestra.

- Luego de que el cuestionario fue suministrado a toda la muestra seleccionada, se procedió a la creación de la base de datos en el paquete informático SPSS 24 para luego vaciar la información.
- Para la comprobación de la confiabilidad y validez del instrumento, se ejecutó el estadístico Alfa de cronbach.
- Adecuado a los resultados obtenidos, se analizó la necesidad de elaborar posibles recomendaciones que serán de utilidad para la universidad.

4.1.2 Metodología del estudio.

Esta investigación es de tipo sustantiva básica. La población estuvo constituida por 131 estudiantes, de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, Región Apurímac, durante el periodo de mayo y junio. La muestra estuvo constituida por toda la población (n=131) estudiantes.

Para la recolección de información se aplicó a los estudiantes una encuesta estructurada, anotando su ciclo de estudios y sexo. Luego se recabaron los datos a través de 36 ítems según categoría, que incluye en su estructura preguntas referidas a las dimensiones Capital humano, Capital Estructural, Capital Relacional y Capital Social, asignándole un puntaje a cada pregunta que califique las opiniones de los trabajadores.

4.1.3 Presentación, análisis e interpretación de resultados del trabajo de campo.

A) Procesamiento de los datos:

Después de la aplicación de los instrumentos elaborados y el procesamiento de la información a través del paquete estadístico SPSS 24, presentamos los siguientes resultados:

Tabla 6:*Resumen del procesamiento de datos*

		N	%
Casos	Válidos	131	100.00
	Excluidos	0	0.0
	Total	131	100.0

Fuente: SPSS 24

En la tabla 6, se aprecia que, del procesamiento de datos para los 131 estudiantes encuestados, el 100% de ellos son válidos y que representan a su vez a la totalidad de los casos.

4.1.4 Determinación de la fiabilidad del instrumento:

Tabla 7:*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,955	36

Fuente: SPSS 24

Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de **0,750**.

En la tabla 7, se aprecia que el estadístico **Alfa de Cronbach** tiene un valor de **0,955** de fiabilidad, para un número de 36 elementos, que representa a una misma cantidad de ítems, por lo que el instrumento aplicado a los estudiantes, es altamente fiable.

4.1.5 Resultados de la Investigación

A continuación, se presentan los resultados de las 131 encuestas aplicadas a la muestra representativa de estudiantes seleccionada para este estudio.

4.1.6 Resultados de la variable el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas - 2018.

Tabla8:

Capital Intelectual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	7,6 %	7,6	7,6
Ni deficiente ni adecuado	41	31,3 %	31,3	38,9
Adecuado	73	55,7 %	55,7	94,7
Válido Muy adecuado	7	5,3 %	5,3	100
Total	131	100%	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales

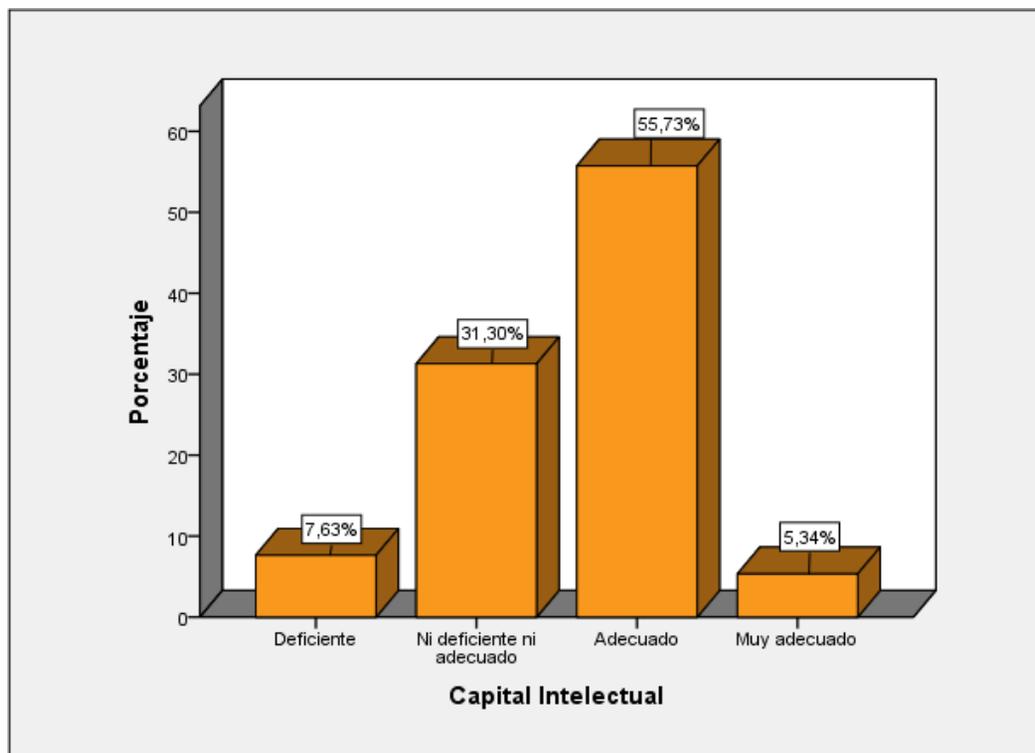


Figura 9: Capital Intelectual

Como se puede apreciar en la tabla 8 y figura 9, de los 131 estudiantes encuestados el 55,73% señalan que es adecuado el capital intelectual, en la escuela profesional de negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas, asimismo el 31,30% de los encuestados afirman ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 7,63% manifiestan que es deficiente y finalmente el 5,34% indican que es muy adecuado el capital intelectual en la escuela profesional.

4.1.7 Nivel del capital humano de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.

Dimensión 1: Capital Humano

Indicadores: Competencias profesionales, estructura profesional, proyección social y extensión universitaria.

Tabla 9:

Capital Humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	9,9	9,9	9,9
	Ni deficiente ni adecuado	39	29,8	29,8	39,7
	Adecuado	64	48,9	48,9	88,5
	Muy adecuado	15	11,5	11,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales

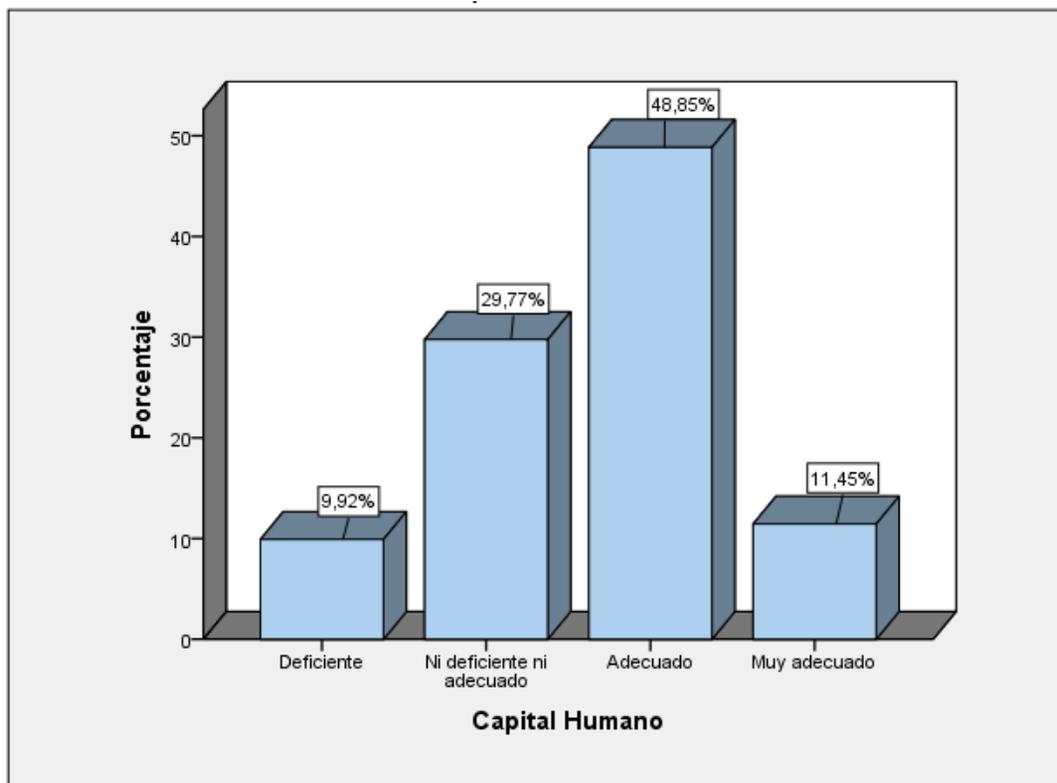


Figura 10: Capital Humano

Como se observa en la tabla 9 y figura 10, de los 131 estudiantes encuestados el 48,85% manifiestan que es adecuado el capital humano, en la escuela profesional de negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas, asimismo el 29,77% de los encuestados señalan ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 11,45% indican que es muy adecuado y finalmente el 9,92% declaran que es deficiente el capital humano en la escuela profesional.

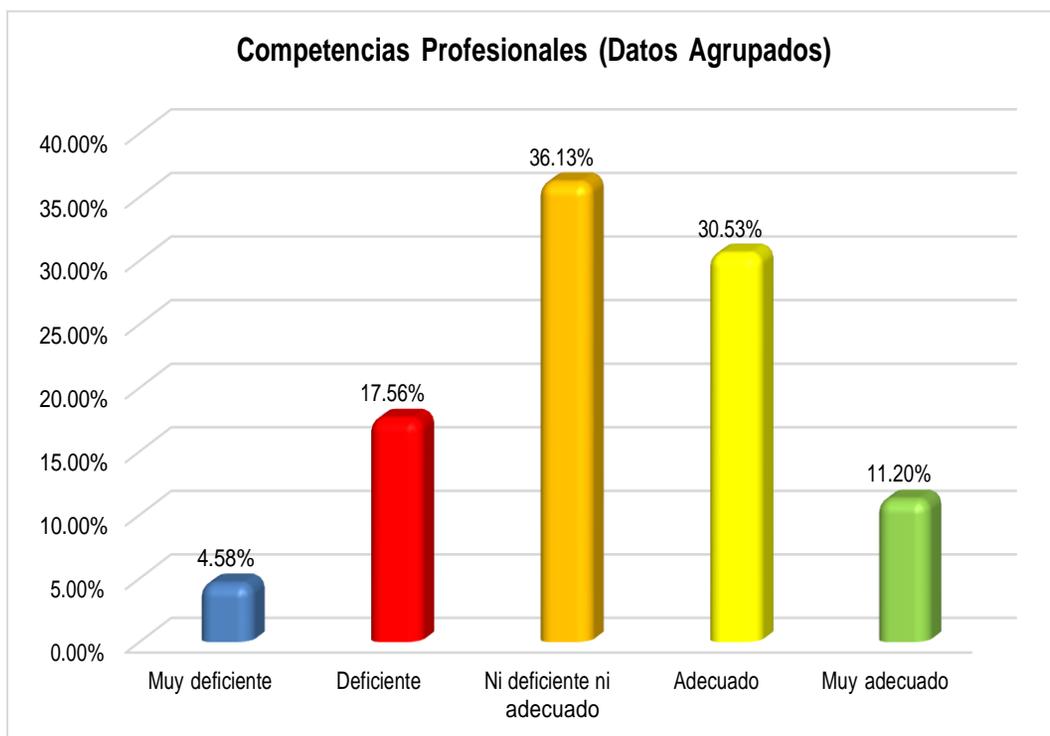


Figura 11: Competencias profesionales

Tal como se aprecia en la figura 11, que de 131 encuestados, el 36,13% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, señalan ni deficiente ni adecuado, el nivel de las competencias que poseen los docentes, y que le añaden valor a la escuela profesional, que la escuela profesional fomenta la actualización y capacitación de los docentes y si la escuela profesional motiva a los docentes. El 30,53% señala que el nivel es adecuado, el 17,56% menciona que es deficiente, el 11,20% señala que es muy adecuado y tan solamente el 4,58% señala que es muy deficiente.

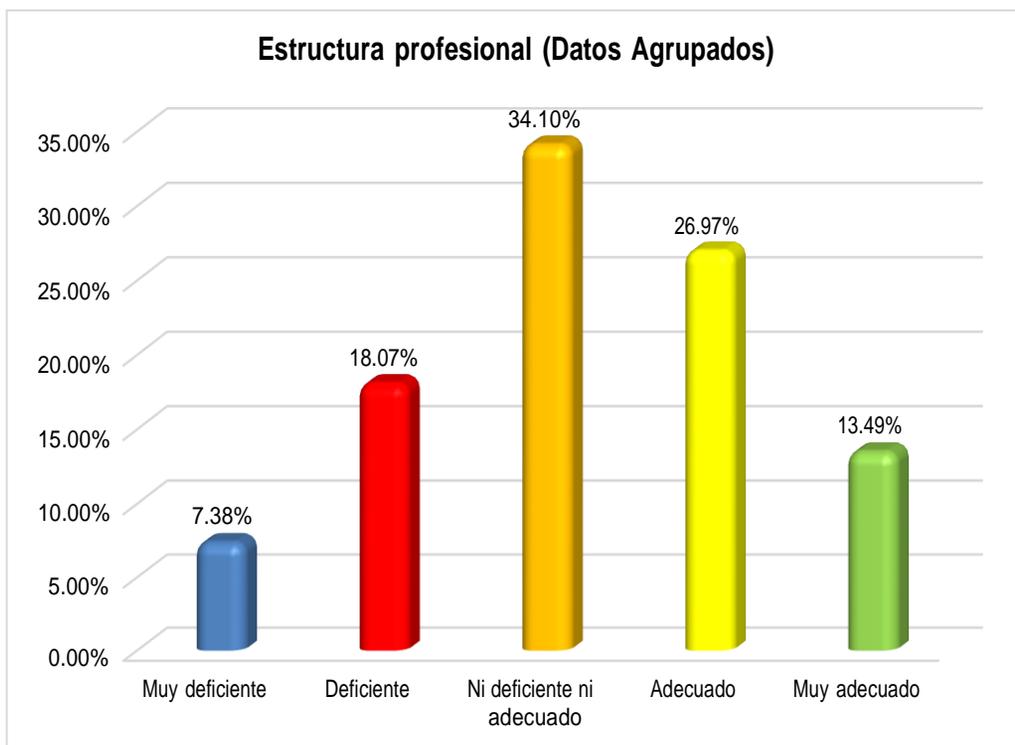


Figura 12: Estructura profesional

En la figura 12, se aprecia que del total de 131 encuestados, el 34,10% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia a que el nivel profesional cualificado de los docentes alcanzados (maestría, doctorado), genera valor a la escuela profesional, además que la escuela profesional genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias) y que la escuela profesional fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo. El 26,97% señala adecuado, el 18,07% menciona deficiente, el 13,49% indica muy adecuado y tan solamente el 7,38% señala muy deficiente.

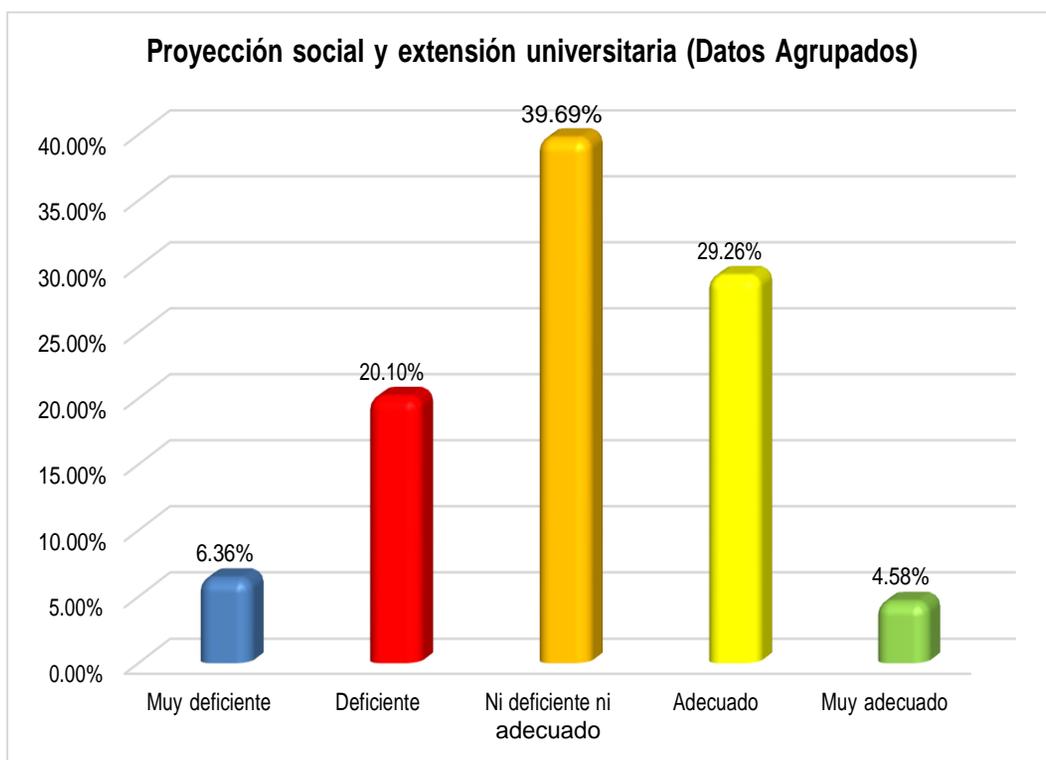


Figura 13: Proyección social y extensión universitaria

En la figura 13, se estima que de 131 encuestados, el 39,69% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia a que la difusión de trabajos de proyección social y extensión, dentro y fuera de la universidad, es eficaz; igualmente que se miden los impactos/resultados de los proyectos de extensión y proyección desarrollados y si la escuela Profesional determina la eficacia en la solución de los problemas locales, a partir de trabajos de investigación, proyectos, programas de Extensión y Proyección Social. El 26,26% señala adecuado, el 20,10% menciona deficiente, el 6,36% indica muy deficiente y tan solamente el 4,58% señala muy adecuado.

4.1.8 Nivel del capital estructural de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.

Dimensión 2: Capital Estructural

Indicadores: Estrategias, cultura organizacional, procesos, infraestructura tecnológica y aplicaciones.

Tabla 10:

Capital Estructural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	8,4	8,4	8,4
	Ni deficiente ni adecuado	41	31,3	31,3	39,7
	Adecuado	66	50,4	50,4	90,1
	Muy adecuado	13	9,9	9,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales.

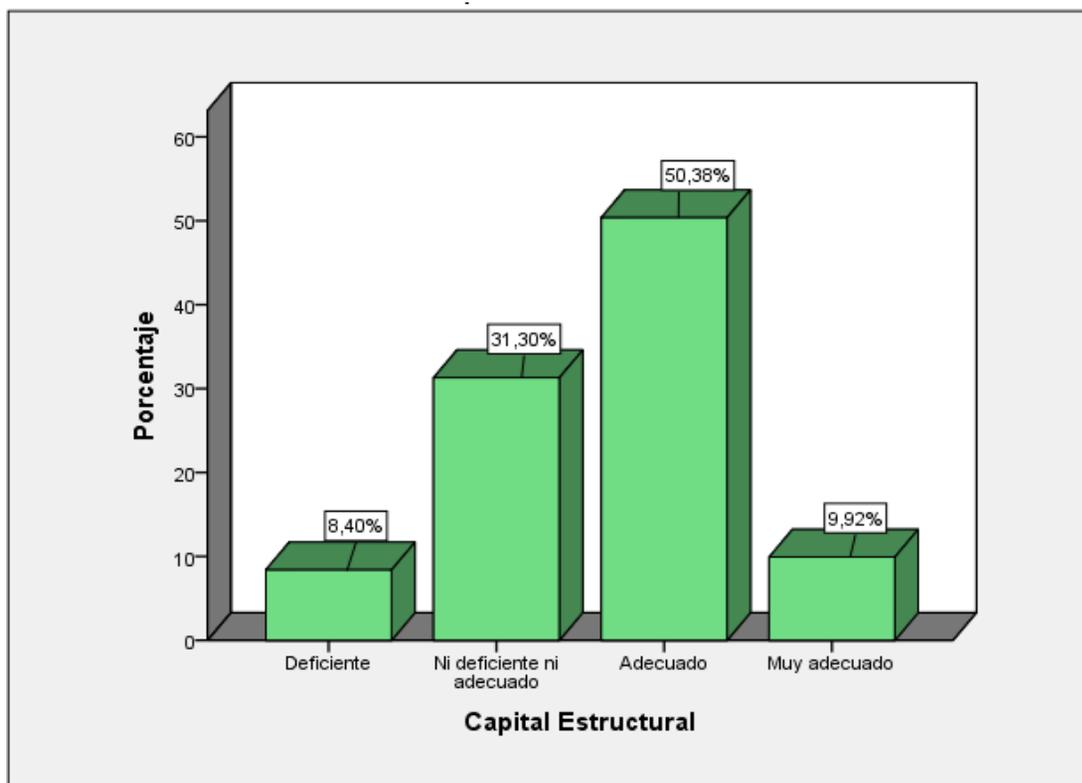


Figura 14: Capital Estructural

Como se puede apreciar en la tabla 10 y figura 14, de los 131 estudiantes encuestados el 50,38% señalan que es adecuado el capital estructural, en la escuela profesional de negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas, asimismo el 31,30% de los encuestados afirman ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 9,92% manifiestan que es muy adecuado y finalmente el 8,40% indican que es deficiente el capital estructural en la escuela profesional.

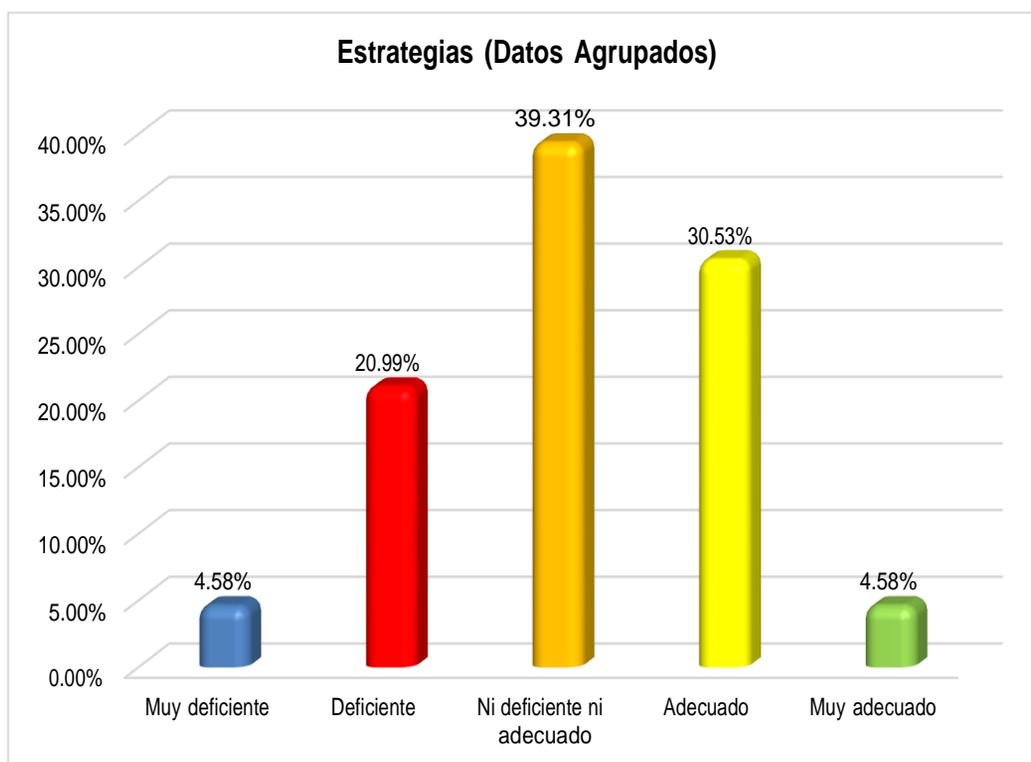


Figura 15: Estrategias

En la figura 15, se observa que del total de 131 encuestados, el 39,31% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia a que los objetivos estratégicos de la Escuela Profesional son conocidos por los docentes. Además que la Escuela Profesional mide y monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El 30,53% señala adecuado, el 20,99% menciona deficiente, el 4,58% indican muy deficiente y con el mismo porcentaje, señalan muy adecuado.

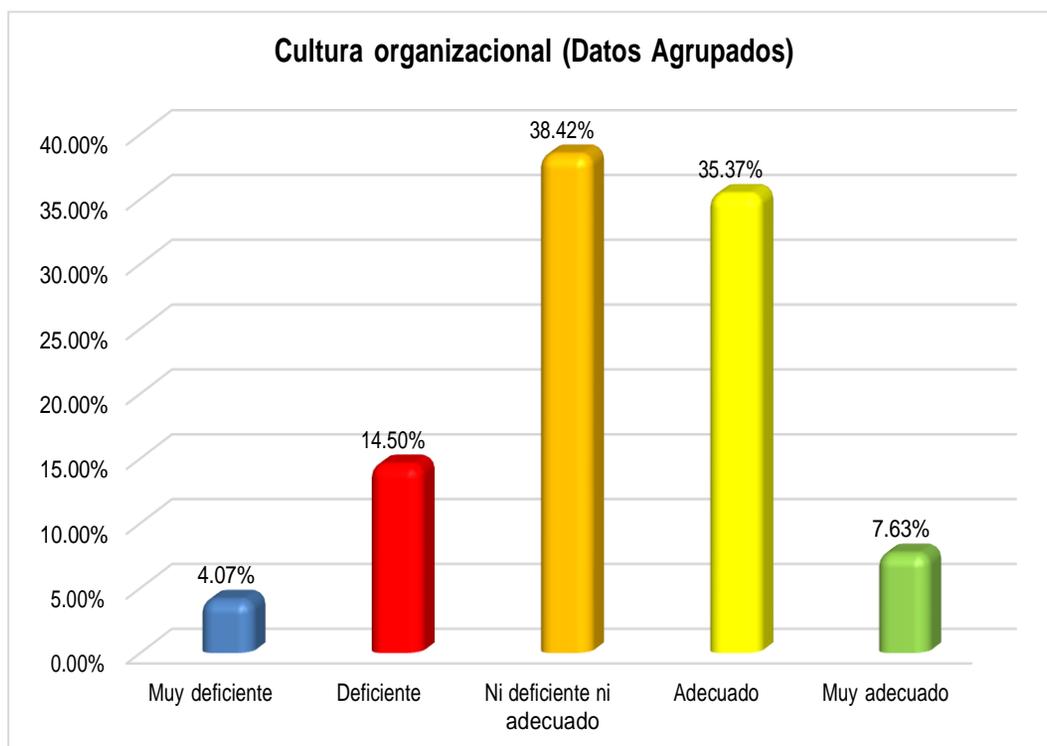


Figura 16: Cultura Organizacional

En la figura 16, se aprecia que del total de 131 encuestados, el 38,42% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, indican ni deficiente ni adecuado en referencia a que la Escuela Profesional internalizada en los docentes la cultura organizacional (valores, normas, compromiso, etc.) para ejecutar las estrategias que añaden valor a la Escuela Profesional, asimismo que el ambiente de trabajo en la Escuela Profesional es adecuado y que la predisposición de los docentes para realizar trabajos inherentes a la Escuela Profesional. El 35,37% señala adecuado, el 14,50% menciona deficiente, el 7,63% manifiesta muy adecuado y el 4,07%, señalan muy deficiente.

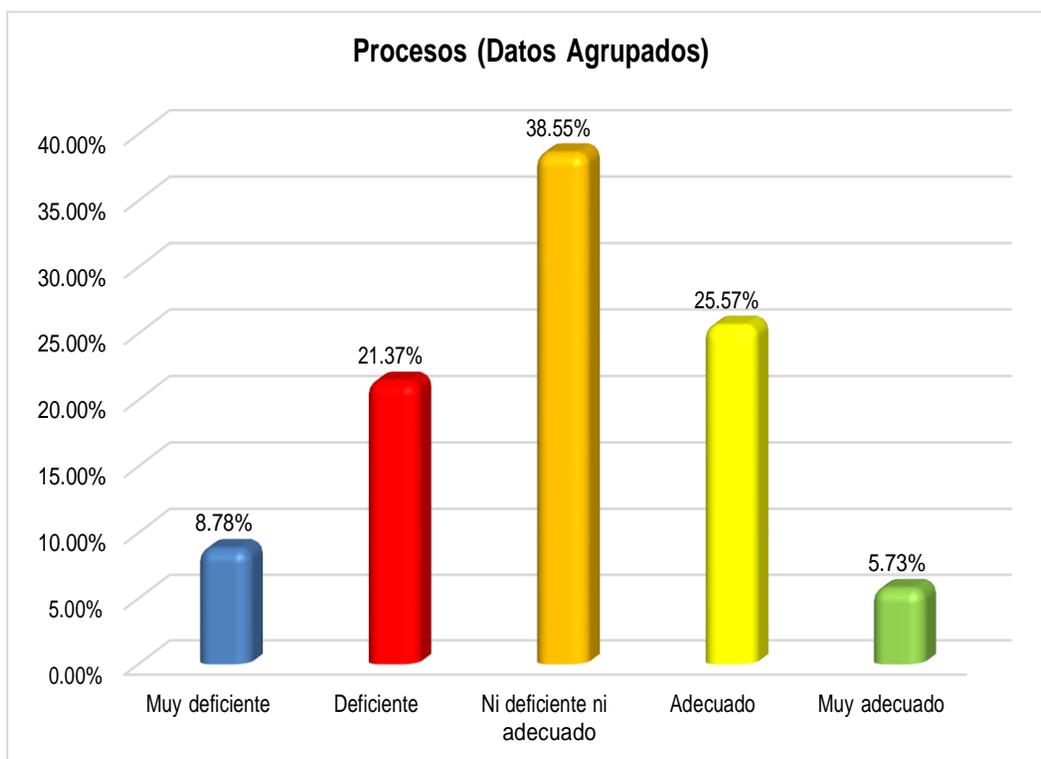


Figura 17: Procesos

En la figura 17, se aprecia que 131 encuestados, el 38,55% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, indican ni deficiente ni adecuado en referencia a que los procesos internos/externos desarrollan pautas que establecen formas de trabajar y que están identificados los procesos que generan valor a la Escuela Profesional. El 25,57% señala adecuado, el 21,37% mencionan que es deficiente, el 8,78% alude deficiente y el 5,73%, señalan muy adecuado.

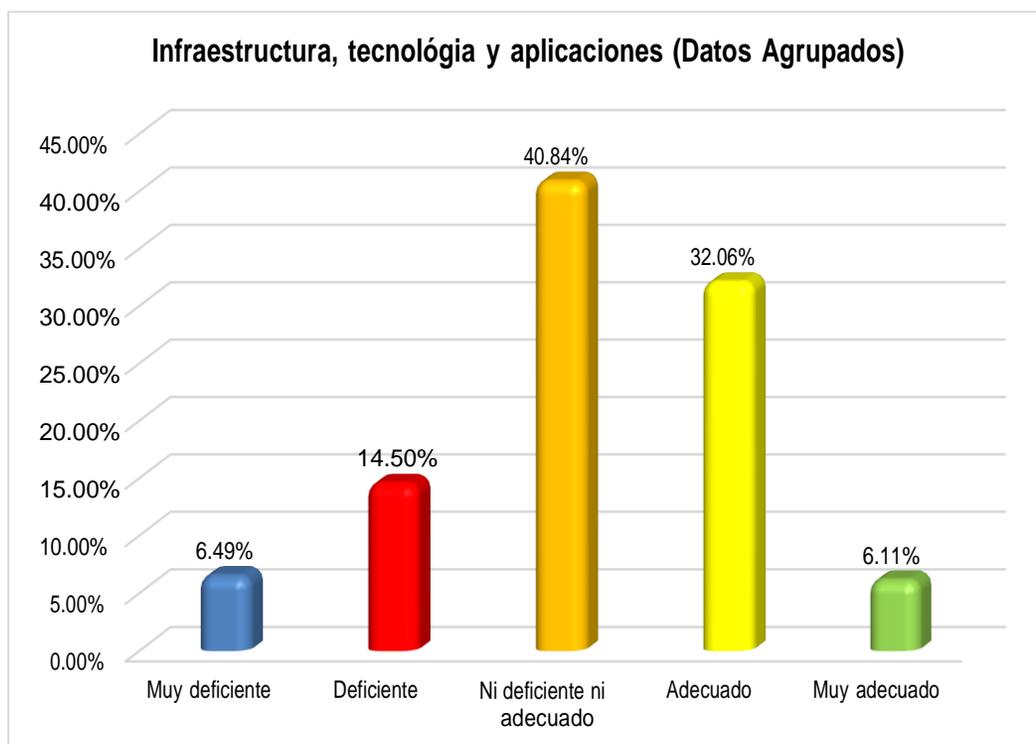


Figura 18: Infraestructura tecnológica y aplicaciones

En la figura 18, se observa que del total de encuestados, el 40,84% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia a que la Escuela Profesional cuenta con una infraestructura tecnológica como soporte para generación de valor (Infraestructura básica, laboratorios, bases de datos, acceso a bibliotecas, bases de datos, otros) y que los sistemas informáticos son utilizados como herramientas para agregar valor a la Institución. El 32,06% señalan adecuado, el 14,50% menciona deficiente, el 6,49% indica muy deficiente y el 6,11%, señalan muy adecuado.

4.1.9 Nivel del capital Relacional de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.

Dimensión 2: Capital Relacional

Indicadores: Usuarios, imagen, alianzas estratégicas, calidad de servicio.

Tabla11:

Capital Relacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	8,4	8,4	8,4
	Ni deficiente ni adecuado	64	48,9	48,9	57,3
	Adecuado	54	41,2	41,2	98,5
	Muy adecuado	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales

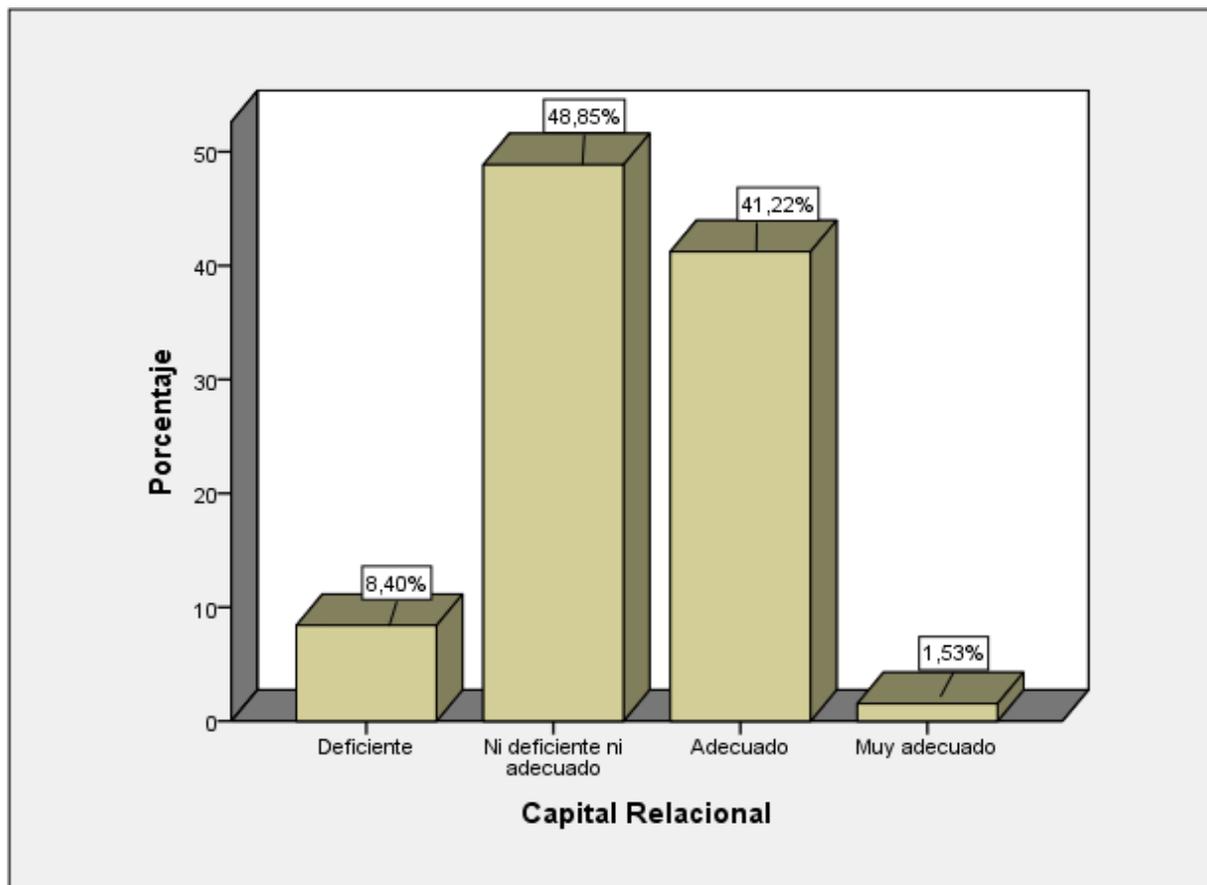


Figura 19: Capital relacional

Como se puede contemplar en la tabla 11 y figura 19, de los 131 estudiantes encuestados el 48,85% manifiestan que es ni deficiente ni adecuado el capital relacional, en la escuela profesional de negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas, asimismo el 41,22% de los encuestados afirman que es adecuado, por otro lado el 8,40% señalan que es deficiente y en un mínimo porcentaje el 1,53% indican que es muy adecuado el capital relacional en la escuela profesional.

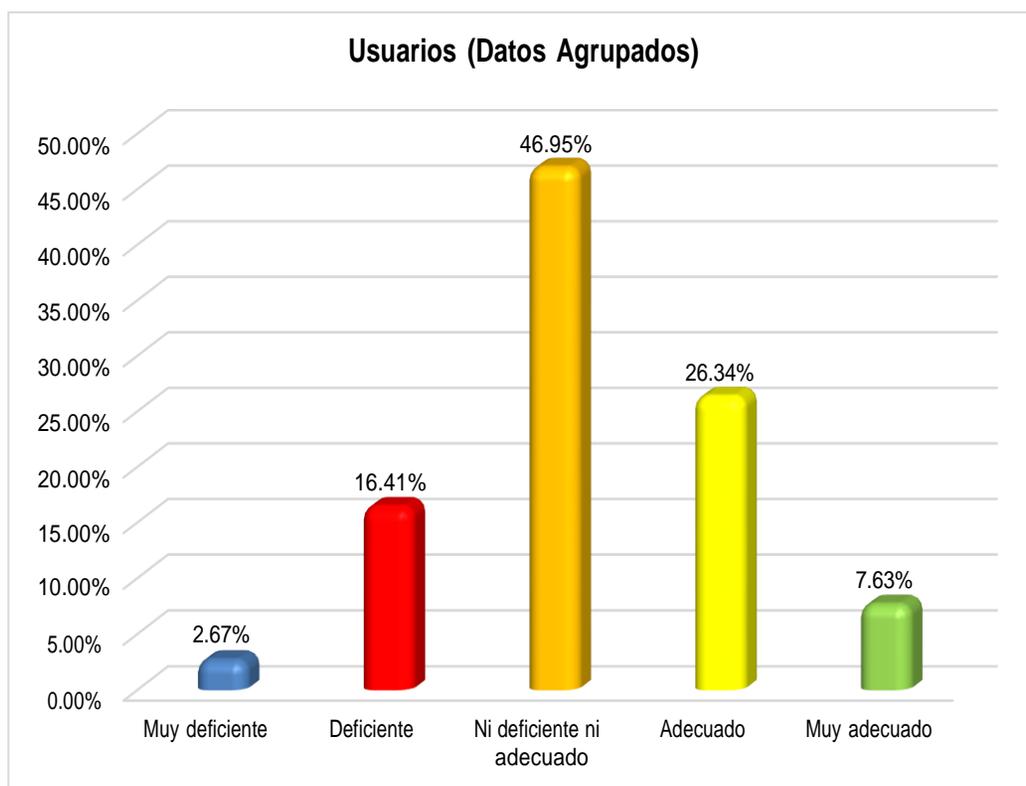


Figura 20: Usuarios

En la figura 20, se aprecia que del total de encuestados, el 46,95% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, indican ni deficiente ni adecuado en referencia a que la Escuela Profesional tiene en cuenta al usuario en el diseño del servicio y que además cuenta con sistemas educativos e informativos instalados para compartir información con los usuarios (Boletines, Página web (documentos de gestión, base de datos de tesis, base de datos de prácticas pre profesionales, revistas). El 26,34% señala adecuado, el 16,41% mencionan deficiente, el 7,63% alude muy adecuado y el 2,67%, señalan muy deficiente.

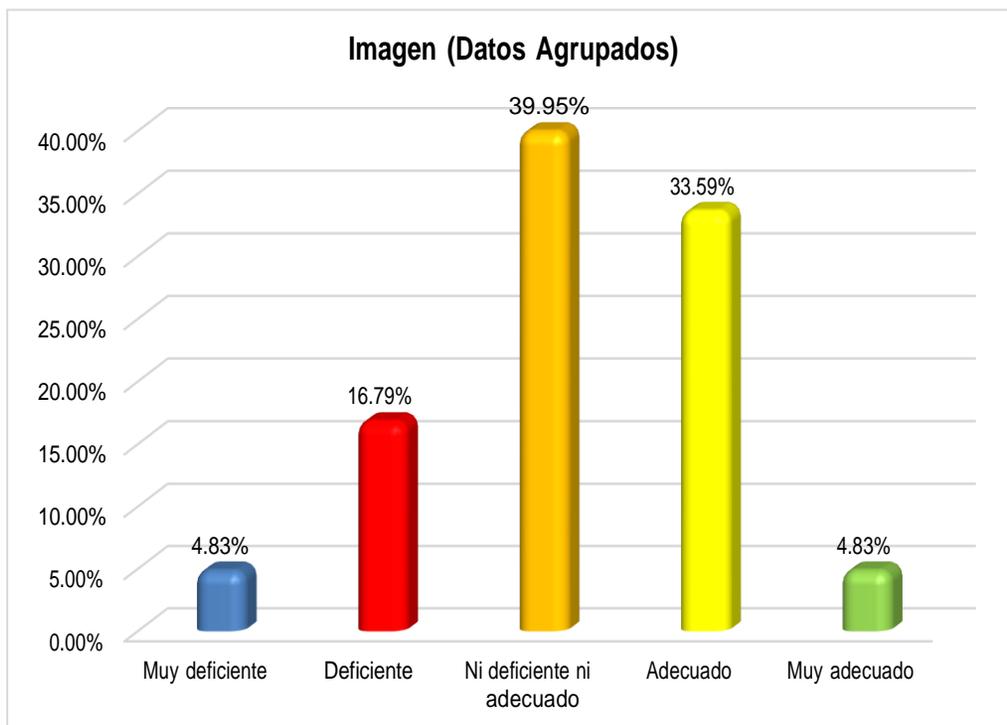


Figura 21: Imagen

En la figura 21, se observa que del total de 131 encuestados, el 39,95% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, indican ni deficiente ni adecuado en referencia a que la escuela profesional promueve eventos que le permitan trascender, asimismo evalúa la percepción de valor de su imagen, y su percepción refleja conformidad de la imagen de la escuela profesional. El 33,59% señala adecuado, el 16,79% menciona deficiente, el 4,83% manifiesta muy adecuado y con el mismo porcentaje, señalan muy deficiente.

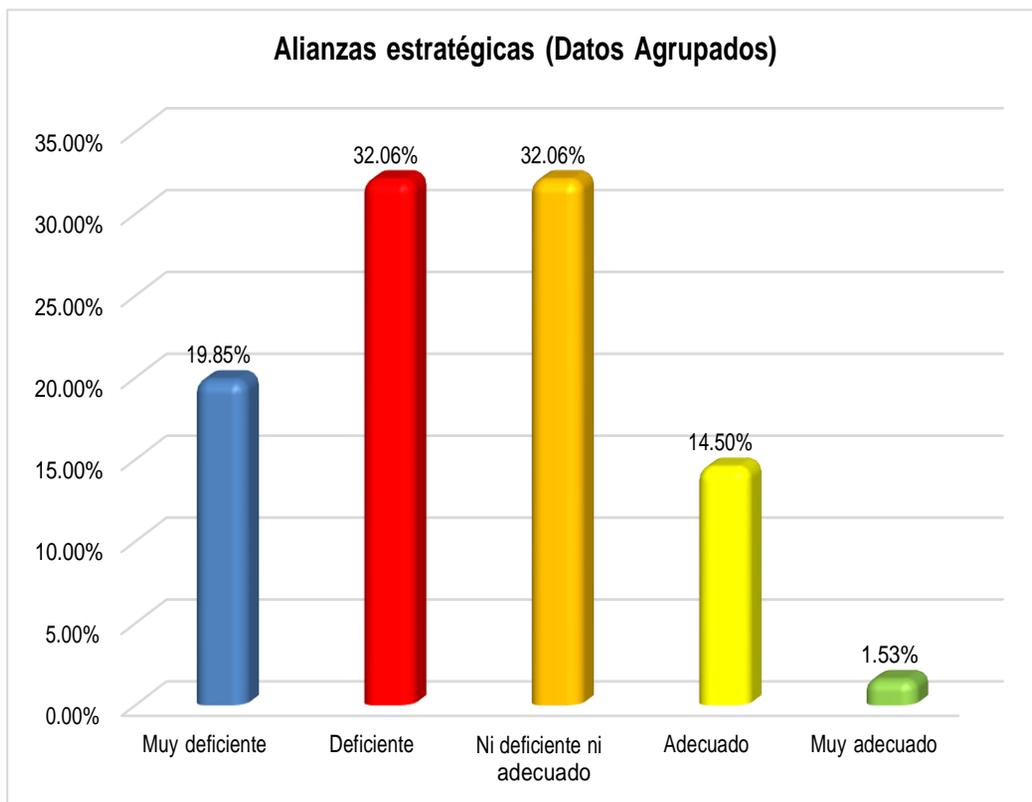


Figura 22: Alianzas estratégicas

En la figura 22, se estima que de 131 encuestados, el 32,06% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, indican ni deficiente ni adecuado en referencia a que la escuela profesional promueve alianzas estratégicas que añaden valor a la organización con la comunidad científica, participando en reuniones científicas y en grupos de investigación, asimismo que la escuela profesional promueve alianzas estratégicas con organizaciones que financian y/o apoyan proyectos de investigación. Con el mismo porcentaje señalan deficiente. El 19,85% manifiestan muy deficiente, el 19,85% menciona deficiente y tan solamente el 1,53% indican muy adecuado.

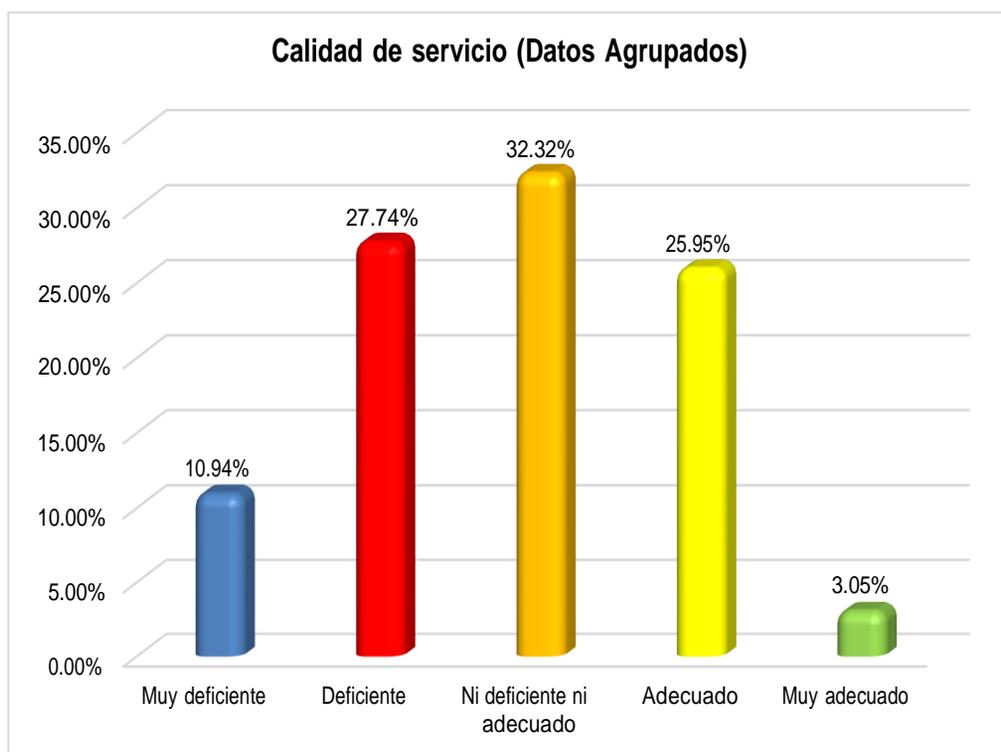


Figura 23: Calidad de servicios

En la figura 23, como podemos observar que del total de 131 encuestados, el 32,32% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia a que la escuela profesional ha sido galardonada o reconocida con premios a la calidad, asimismo identifica el reconocimiento de la calidad de servicio por parte de los usuarios y tiene implementado su sistema de gestión de calidad. El 27,74% señala deficiente, el 25,95% mencionan adecuado, el 10,94% aluden muy deficiente y tan solamente el 3,05%, señalan muy adecuado.

4.1.10 Nivel del capital social de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.

Dimensión 4: Capital Social

Indicadores: Confianza, normas, actitudes y valores, y el acceso e intercambio de información y acciones colectivas.

Tabla12:

Capital Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	10,7	10,7	10,7
	Ni deficiente ni adecuado	34	26,0	26,0	36,6
	Adecuado	70	53,4	53,4	90,1
	Muy adecuado	13	9,9	9,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales

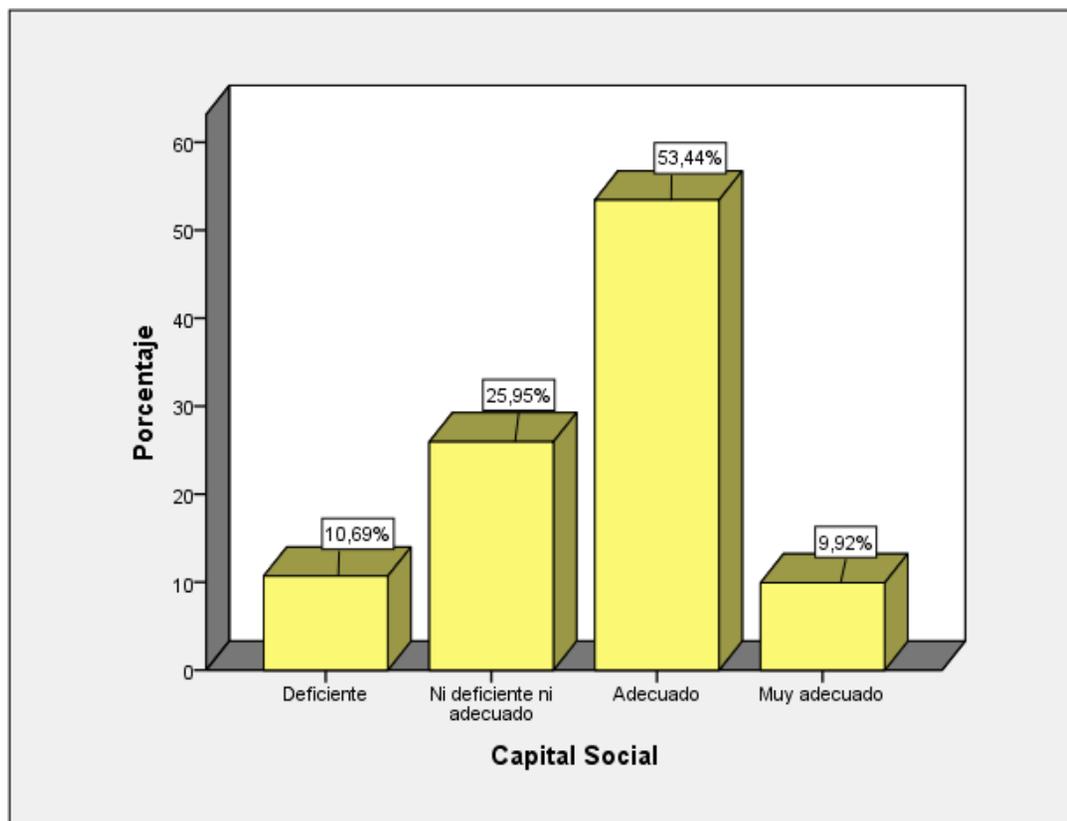


Figura 1: Capital Social

Como se aprecia en la tabla 12 y figura 24, de los 131 estudiantes encuestados el 53,44% indican que es adecuado el capital social, en la escuela profesional de negocios internacionales de la universidad alas peruanas filial Andahuaylas, asimismo el 25,95% de los encuestados manifiestan que es ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 10,69% señalan que es deficiente y finalmente el 9,92% mencionan que es muy adecuado el capital social en la escuela profesional.

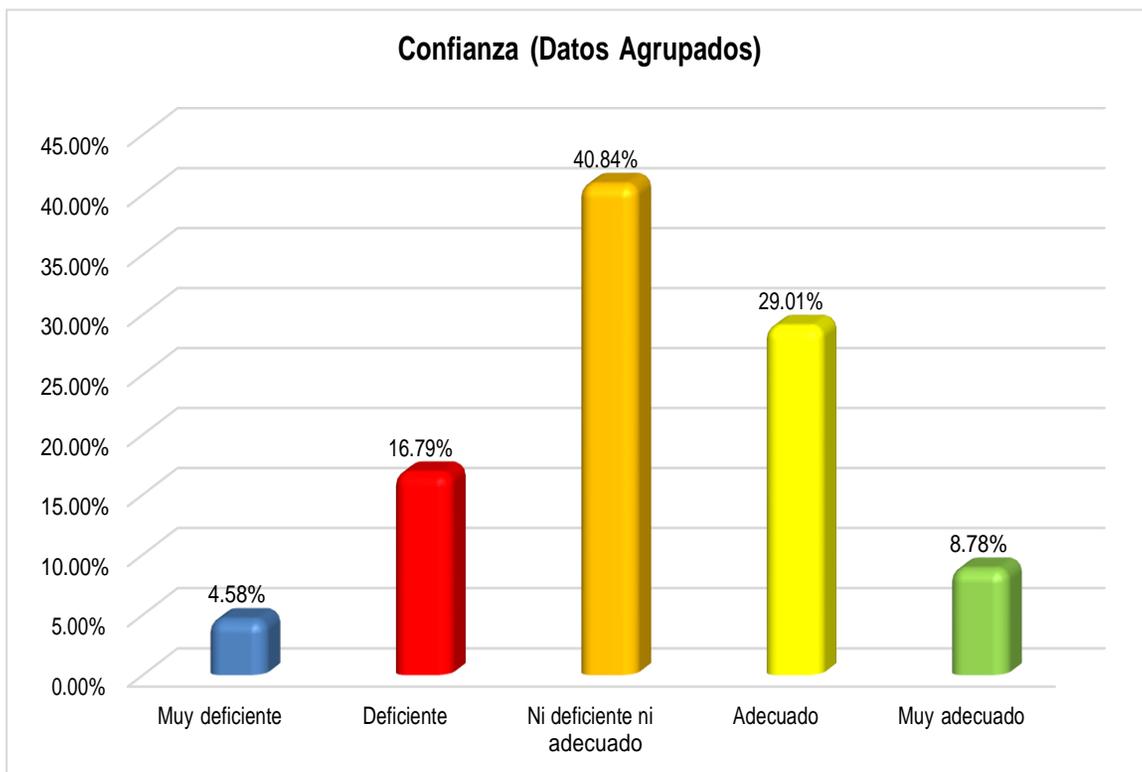


Figura25: Confianza

En la figura 25, se aprecia que del total de 131 encuestados, el 40,84% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia a la percepción del nivel de confianza entre docentes, entre docentes y administrativos y entre docentes y alumnos, asimismo si la escuela profesional evalúa nivel de confianza por los servicios que brinda. El 29,01% señala adecuado, el 16,79% mencionan deficiente, el 8,78% indican muy adecuado y tan solamente el 4,58%, señalan muy deficiente.

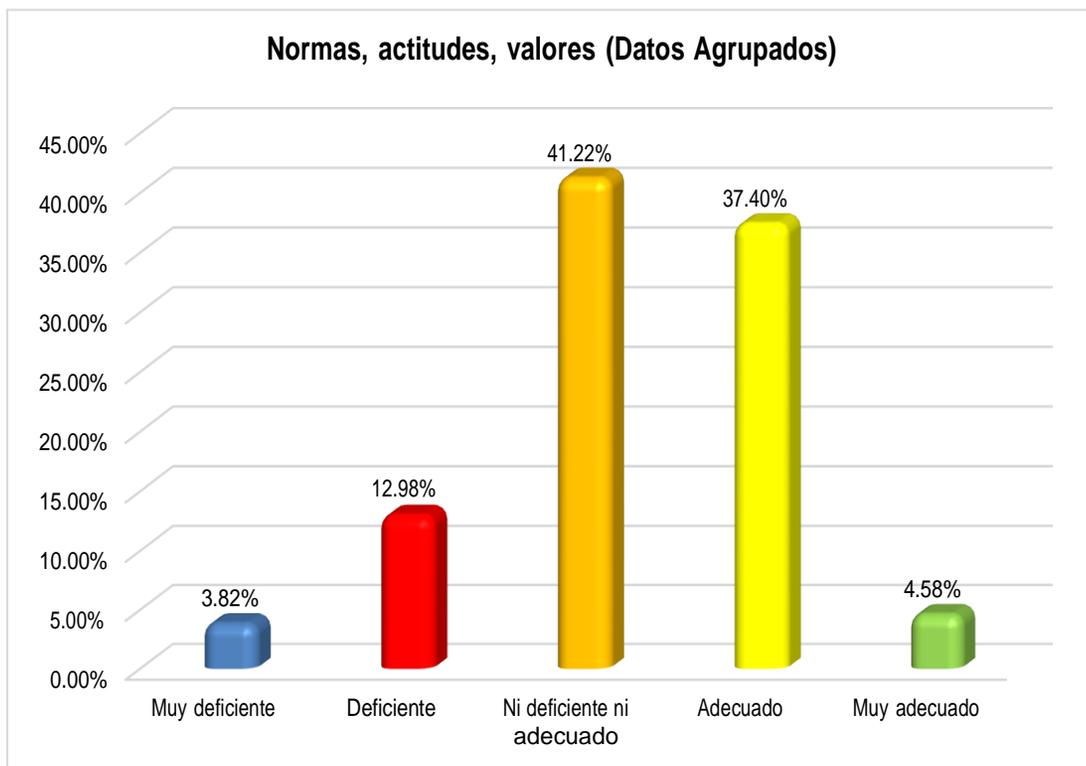


Figura 26: Normas, actitudes y valores

En la figura 26, se observa que del total de encuestados, el 41,22% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, indican ni deficiente ni adecuado en referencia a la apreciación respecto a los principales valores, normas o pautas que definen las reglas de juego en las colaboraciones: trabajo en equipo, confianza, reciprocidad. El 37,40% señala adecuado, el 12,98% menciona deficiente, el 4,58% aluden muy adecuado y tan solamente el 3,82%, señalan muy deficiente.

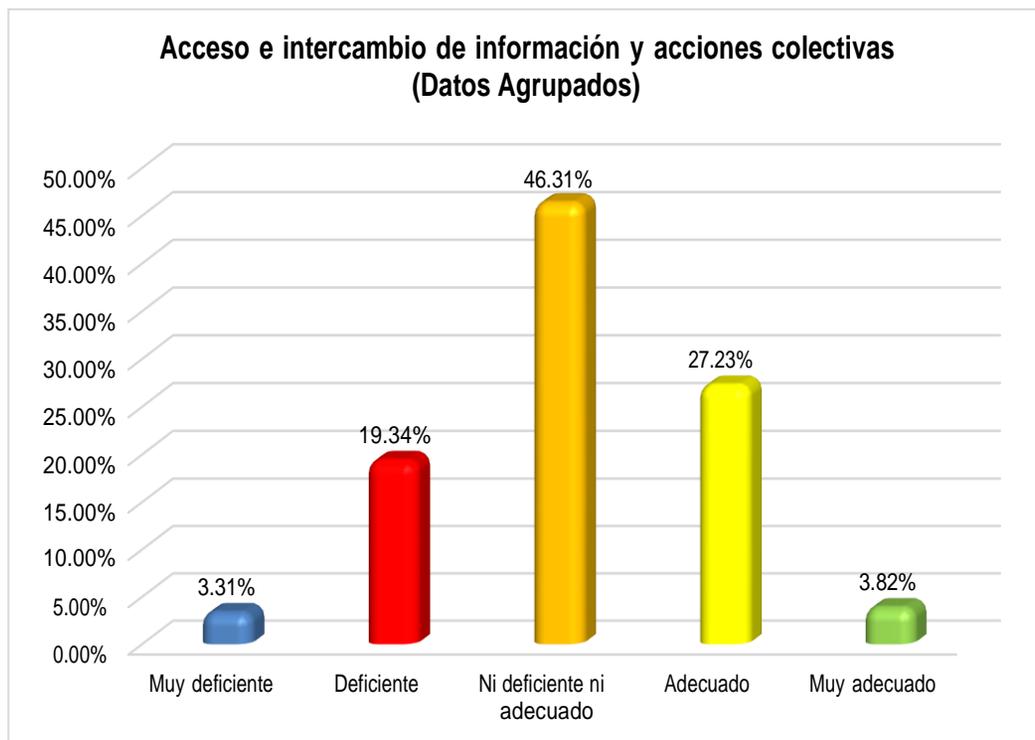


Figura 3: Acceso e Intercambio de Información y acciones colectivas

En la figura 27, podemos apreciar que de 131 encuestados, el 46,31% de los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, manifiestan ni deficiente ni adecuado en referencia la escuela profesional propicia la realización de proyectos conjuntos de cooperación, asimismo los acuerdos de cooperación con los proveedores generan valor a la Escuela Profesional y el acceso e intercambio de comunicación generan valor a la misma. El 27,23% señala adecuado, el 19,34% mencionan deficiente, el 3,82% indican muy adecuado y tan solamente el 3,31%, señalan muy deficiente.

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

En nuestros hallazgos tenemos que los estudiantes, en su mayoría, están de acuerdo que las competencias que poseen los docentes, le añaden valor a la escuela profesional, a que ésta fomenta su actualización y capacitación, motivándolos permanentemente. Asimismo el nivel profesional cualificado de los docentes (maestría, doctorado), genera valor a la escuela profesional, además que genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias) y fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo. Por otro lado, los estudiantes están adecuado en referencia a que la difusión de trabajos de proyección social y extensión, dentro y fuera de la universidad, es eficaz; igualmente que se miden los impactos/resultados de los proyectos de extensión y proyección desarrollados y la determinación de la eficacia en la solución de los problemas locales, a partir de trabajos de investigación, proyectos, programas de Extensión y Proyección Social.

Moreno (2015), encontró que el conocimiento no puede gestionarse como tal, sino debe ser gestionado mediante procesos y procedimientos establecidos en la organización, donde permita la creación del conocimiento”. Si se quiere lograr todo lo mencionado anteriormente se requiere de liderazgo y de confianza, que podrán permitir la generación de sistemas de formación,

motivación e incluso una remuneración buena y provechosa, teniendo como propósito establecer competencias que comprenden el capital intelectual, intentando resaltar el inigualable valor que le proporciona este activo intangible a la organización.

Ugalde (2013), halla una similitud al señalar que el capital intelectual tiene relación con el éxito de la innovación y una relación positiva entre el capital estructural y el éxito en la implementación de innovaciones, y una relación entre el capital relacional y el éxito de la innovación en proyectos financiados.

Por su parte Pastrana (2015), halló que los factores generadores de valor e inductores de éxito permiten medir el Capital Humano de las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial a nivel de sus competencias, trayectoria profesional, producción científica tecnológica, proyección social y extensión universitaria, innovación y transferencia tecnológica.

Calderón (2013), encontró similar postura, ya que los docentes cuentan con políticas generales para la investigación y la producción de capital intelectual y que la universidad realizó una fuerte inversión en tecnología, aunque se observa la subutilización de las herramientas tecnológicas para la investigación por parte de los docentes.

En referencia al nivel del capital estructural, nuestros hallazgos señalan que los estudiantes se muestran ni deficiente ni adecuado en que los objetivos estratégicos son conocidos por los docentes. Además que la escuela profesional mide y monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos y que están adecuado en referencia a que la escuela profesional internalizada en los docentes la cultura organizacional (valores, normas, compromiso, etc.) para ejecutar las estrategias que le añaden valor, asimismo que el ambiente de trabajo es adecuado y que existe predisposición de los docentes para realizar trabajos inherentes a ella y que la escuela profesional cuenta con una infraestructura tecnológica como soporte para generación de valor

(Infraestructura básica, laboratorios, bases de datos, acceso a bibliotecas, bases de datos, otros) y que los sistemas informáticos son utilizados como herramientas para agregar valor a la Institución.

A su vez, Pastrana (2015), encontró que los factores generadores de valor e inductores de éxito permiten medir el Capital Estructural en las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial a nivel de estrategias, cultura organizacional, procesos, alineación, infraestructura tecnológica y aplicaciones, e innovación, asimismo los factores generadores de valor e inductores de éxito que permiten medir el Capital Relacional en las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial son: usuarios, imagen, proveedores, alianzas estratégicas y calidad de servicio.”

En referencia al nivel del capital relacional, nuestros hallazgos señalan que los estudiantes están de acuerdo en referencia a que la escuela profesional tiene en cuenta al usuario en el diseño del servicio y que además cuenta con sistemas educativos e informativos instalados para compartir información con los usuarios (Boletines, Página web (documentos de gestión, base de datos de tesis, base de datos de prácticas pre profesionales, revistas). Asimismo, señalan que están de acuerdo con que la escuela profesional promueve eventos que le permitan trascender, evaluando la percepción de valor de su imagen y su percepción refleja conformidad de la imagen de la escuela profesional.

Por su parte, Sagastegui (2014), concluyó que generando una propuesta de indicadores que servirán para detectar y gestionar el capital intelectual.

Por otro lado, Calderón (2013), concluye que se necesita un mayor trabajo por parte de los profesores en cuanto a patentes y publicaciones y que el programa de Maestría cuenta con un capital relacional, debido a su política de internalización por su reputación ganada a nivel académico.

En referencia al nivel del capital social, nuestros hallazgos mencionan que los estudiantes están de acuerdo con que existe un nivel de confianza entre docentes, entre docentes y administrativos y entre docentes y alumnos, asimismo que la escuela profesional evalúa nivel de confianza por los servicios que brinda. Asimismo, están de acuerdo con que se aprecia respecto a los principales valores, normas o pautas que definen las reglas de juego en las colaboraciones: trabajo en equipo, confianza, reciprocidad.

A su vez, Pastrana (2015), encontró que los factores generadores de valor e inductores de éxito permiten medir el Capital Social en las Carreras Acreditadas de Ingeniería Industrial a nivel de dimensiones, mecanismos y resultados.

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general el 55,73% del total de los estudiantes encuestados señalan que es adecuado el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internacionales, asimismo el 31,30% de los encuestados afirman ni deficiente ni adecuado por otro lado el 7,63% manifiestan que es deficiente y finalmente el 5,34% indican que es muy adecuado el capital intelectual en la escuela profesional.
2. En referencia al nivel del capital humano el 48,85% de los estudiantes encuestados manifiestan que es adecuado el capital humano, asimismo el 29,77% señalan ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 11,45% indican que es muy adecuado y finalmente el 9,92% declaran que es deficiente el capital humano en la escuela profesional.
3. relación al nivel del capital estructural el 50,38% de los estudiantes señalan que es adecuado el capital estructural, asimismo el 31,30% de los encuestados afirman ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 9,92% manifiestan que es muy adecuado y finalmente el 8,40% indican que es deficiente el capital estructural en la escuela profesional.
4. En referencia al nivel del capital relacional, el 48,85% de los encuestados señalan que es ni deficiente ni adecuado el capital relacional, consecuentemente el 41,22% afirman que es adecuado, por otro lado el 8,40% indican que es deficiente y en un mínimo porcentaje el 1,53% afirman que es muy adecuado el capital relacional en la escuela profesional.
5. En referencia al nivel del capital social el 53,44% de los encuestados mencionan que es adecuado el capital social, asimismo el 25,95% de los encuestados manifiestan que es ni deficiente ni adecuado, por otro lado el 10,69% señalan que es deficiente y finalmente el 9,92% mencionan que es muy adecuado el capital social en la escuela profesional.

RECOMENDACIONES

1. En base a la información recopilada sobre el capital intelectual en la escuela profesional de administración y negocios internaciones de la universidad alas peruanas, filial Andahuaylas se recomienda a la escuela profesional trabajar de forma articulada para seguir mejorando el nivel del capital intelectual de dicha escuela para dar una mejor formación a los futuros profesionales y elevar el prestigio de la universidad.
2. Se recomienda que la escuela profesional fomente la actualización y capacitación de los docentes para que añada valor a la escuela profesional y los beneficiados directos sean los alumnos de dicha escuela.
3. Respecto al nivel del capital estructural recomiendo implementación y equipamiento tecnológico en base a la demanda actual que el mercado exige.
4. Por otro lado respecto al nivel del capital relacional se recomienda a los encargados de gestionar las labores académicas de la escuela profesional de administración tener convenios con entidades públicas y privadas para que los estudiantes realicen prácticas pre profesionales y de esa forma contribuir la formación no solo en lo teórico si no en lo practico que es lo fundamental para la formación como profesional.
5. Recomiendo a la escuela profesional de administración inculcar normas, valores, actitudes que completen la formación como profesionales y afrontar con responsabilidad social el desempeño como profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alama, E. (2010). *Capital Intelectual y Ventaja Competitiva*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Aguilera, S., Díaz, M., & Hernández, Y. (2011). *El Capital Intelectual en la Gestión del Conocimiento de las Universidades*. Cuadernos de Educación y Desarrollo, 3.
- Avila. (2006). *distribucion de frecuencias//www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/marketing-y-comercializacion*.
- Bontis, N. (2002). *National Intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region*, Institute for Intellectual Capital Research, Ontario.
- Bontis, N., Chua, C. y Richardson (2000). “Intellectual capital and business performance in Malaysian industries”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 1, pp 85 – 100.
- Bontis, N. (1998). «Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models», *Management Decision*, Vol. 36 No. 2, pp. 63-76.
- Bourdieu, P. (1986). “The forms of capital”. En J.G. Richardson (ed.) *Handbook of Theory and Research in sociology of Education*. New york: Greenwood. Págs. 241-258.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Barcelona.
- Bueno, E. (2013). *El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación*. *Economía Industrial*, 388, 15-22.
- Bueno, E. (2007). *La Tercera Misión de la Universidad: El reto de la Transferencia del conocimiento*. *Revista madrid*, N°. 41, 2007 (41).
- Bueno, E. (2005). *El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación*.

- Bueno, E. (2004). Gestión del Conocimiento en universidades y Organismos Públicos de Investigación. Madrid, España: Dirección General de Investigación, Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Bueno, E. (1998). El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. Boletín de Estudios Económicos LIII(164):207-29.
- Camisón C., Palacios, D., Devece, C. (2000). Un modelo para la medición del capital intelectual en la empresa: el modelo Nova. Documento obtenido en Internet: <http://www.gestiondelconocimiento.com>. (Julio 2002).
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Perú – Lima: Editorial San Marcos.
- Castañeda. (2010). spss v22 fialilidad de alfa de conbach//www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-viabilidad.
- Coleman, J.S. (1990). Foundation of social theory. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Coleman, J.S. (1988). “Social capital in the creation of human capital”. American Journal of Sociology, 94 (special supplement): 95-120.
- Daza, J., Gómez, L. y Duran, O. (2010). La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno Latino Americano. Prospect, 18 (2), 31-36.
- Díaz, R. (2008). Globalización, Productividad y Competitividad. Recuperado el 10 de julio de 2010,de <http://www.hospitalesdecaldas.com/documentos/manualgerencia/economiaensalud/pdf/>.
- Drucker, P. (1999). La Sociedad Postcapitalista. Buenos Aires, Argentina: Sudamericana.
- Drucker, P. (1996). Innovation and Entrepreneurship. Practice and Principles. HarperBusiness. Estados Unidos.

- Edvinsson, L. y Malone, M. S. (1999). El capital intelectual: como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Ediciones Gestión 2000. España.
- Edvinsson, L., y Malone, M. S. (1998). Capital intelectual: como identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Bogota: Editorial Norma.
- Edvinsson, L. & Malone, M. S. (1997). Intellectual Capital. Realizing your compan's true value by finding its hidden brainpower. Nueva York: Harper Collins Publishers.
- Edvinsson, L. y Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing Intellectual Capital. European Management Journal, 14 (4), 356-364. Obtenido el 23 de noviembre del 2010 de la base de datos Emerald.
- Edvinsson, L. (1996). Developing Intellectual Capital at Skandia. Long Range Planning, Vol 30, nº3, 366-3.
- Eurofórum (1998). Modelo de medición del capital intelectual. Madrid: Euroforum Escorial.
- Fernández, E., Montes, J., y Vázquez, C. (1998). "Tipología e Implicaciones Estratégicas de los Recursos Intangibles. Un Enfoque basado en la Teoría de los Recursos", Revista Asturiana de Economía, No. 11, pp. 159-182.
- Fernandez, Z. (1993). "La organización interna como ventaja competitiva para la empresa", Papeles de Economía Española N°56,pp 178-198.
- Galbraith, J. (1969). "Designing Complex Organization", Addison-Wesley.
- González, J. J., & Rodríguez, M. T. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. Cuadernos de Administración.
- Grant, R. (1991). "The Resource – Based Theory of Competitive Advantage: Implication for Strategic Formulation", California Management Review, vol. 33,pp. 114-135.

Hanifan, L.J. (1916). "The rural school community center". *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 67:130-138.

Hernández, Fernández y Baptista 2014. Hipótesis del estudio.

[//www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/marketing-y-comercializacion](http://www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/marketing-y-comercializacion).

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). (S. d. Interamericana Editores, Ed., & J. M. Chacón, Trad.) Santa Fe: McGrawHill.

Hernández R. (1994). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc.Graw. Hill. Segunda Edición. México.

Herreros, F. (2002). *¿Por qué Confiar? El Problema de la Creación de Capital Social*. Madrid: CEACS.

Hubert Saint – Onge, (1996): *Canadian Imperial Bank*.

Kaplan & Norton (2004). *Mapas Estratégicos. Convirtiendo los Intangibles en Resultados Tangibles*. España: Vigor. p.29.

Kaplan, R. y Norton, D. (2001). *Mapas Estratégicos. Como convertir los activos intangibles en resultados tangibles*. Ediciones Gestion 2000. España.

Kaplan, R. y Norton, D. (1997): *Cuadro de mando integral (The Balance Scorecard)*, Gestión 2000, Barcelona.

León, M.; Ponjuán, G. y Torres, D. (2009). *Panorámica sobre la medición del conocimiento organizacional*. *Acimed*. 2009b, Vol. 19, 6.

- Malvicino, R. & Serra, S. (2006). La Importancia de la Gestión del Conocimiento y el Desarrollo del Capital Humano en las organizaciones del Siglo XXI. Recuperado el 08 de junio de 2010, de <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/modelo-intervencion-gestion-conocimiento.htm>
- Nahapiet J. & Ghoshal S. (Apr., 1998), «Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage», *The Academy of Management Review* Vol. 23, No. 2, pp. 242-266.
- Navas, J.E. y Guerras, L. (2002): “La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones”, Civitas, tercera edición, Madrid.
- Nazari, J. and Herremans, I. (2007) Extended VAIC Model Measuring Intellectual Capital Components. *Journal of Intellectual Capital*, 8, 595-609.
- Niven, P. R. (2003): El cuadro de mando integral paso a paso, Gestión 2000, Barcelona.
- Ordoñez de Pablos, P. (2004). El capital estructural organizativo como fuente de competitividad empresarial: un estudio de indicadores. *Revista Economía Industrial*, 357, 131-140.
http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/357/13_PatriciaOrdonez_357.pdf
- Ordoñez de Pablos, P. (2001): Capital intelectual, gestión del conocimiento y sistemas de gestión de recursos humanos: influencia sobre los resultados organizativos. Tesis Doctoral: Universidad de Oviedo.
- Penrose, E. (1959): “The Theory of the Growth of the Firm”, Wiley, Nueva York.
- Petrash, G. (2001): “Gestión de los activos intelectuales”, en Sullivan, P.H. (eds.), *Rentabilizar el capital intelectual. Técnicas para optimizar el valor de la organización*, Barcelona, Paidós empresa.

- Petrash, G. (1996): "Dow's Journey to a knowledge value management culture", European Management Journal, Vol. 14, No. 4, pp. 365-373.
- Porter, M. (2006). Estrategia y Ventajas Competitivas. Madrid: Deusto.
- Porter, M. (1995) Ventaja Competitiva, CIESA, México.
- Putnam, R.D. (1993). "The prosperous community: Social capital and public life". The American Prospect, 13.
- Rodríguez, O. (2003) Indicadores de capital intelectual: concepto y elaboración. I Congreso Internacional y Virtual de intangibles.
- Ross, J. (2001). Capital intelectual: valor intangible de la empresa. Barcelona: Paidós.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Skandia (1996). Supplement to the Annual Report, Customer Value, Stockholm. Documento obtenido en <http://www.skandia.com>. (Mayo 2002).
- Steward, T. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Buenos Aires: Granica, 1998.
- Sveiby, K. (1997). "The New Organizational Wealth". Berrett-Koehler Publishers Inc., San Francisco.
- Sveiby, K. E. (1998). Measuring intangibles and intellectual capital -An emerging first standard. Documento obtenido en Internet: <http://www.sveiby.com/articles/EmergingStandard.html>. (Julio 2002).
- Sveiby, K. E. (2000). La nueva riqueza de las empresas, Gestión 2000, Barcelona.
- Sveiby, K. E. (2001). The intangible Assets Monitor. Documento obtenido en Internet: <http://wwwsveiby.com/articles/CompanyMonitor.html>. (Julio 2002).

- Vara Horna, A. A. (2012). Siete pasos para hacer una tesis exitosa, un método efectivo para ciencias empresariales (3° ed.). Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad de San Martín de Porres.
- Viedma Marti, J.M. (2001). “ICBS – Intellectual Capital Benchmarking System”, Journal of Intellectual Capital, Vol. 2, No. 2, pp. 148 – 165.
- Zegarra, O. (2005). Por una Nueva Reforma Universitaria. Ponencia presentada en la UNMSM. Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL ANDAHUAYLAS – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cuál es el nivel del capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?</p>	<p>GENERAL: Identificar el nivel del capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.</p>	<p>GENERAL: El capital intelectual de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas, está formado por los activos intangibles de la Universidad, su capacidad de generar riqueza y el conocimiento existente..</p>	<p>DIMENSIONES:</p> <p>Capital humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias profesionales • Estructura profesional • Proyección social y extensión universitaria <p>Capital estructural</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Cultura organizacional • Procesos • Infraestructura tecnológica y aplicaciones <p>Capital relacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios • La imagen • Alianzas estratégicas • Calidad de servicio <p>Capital social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Las normas, actitudes y valores • Acceso e Intercambio de Información y acciones colectivas 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Sustantivo – Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Método de la Investigación: Deductivo- inductivo</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental</p> <p style="text-align: center;">X → Y</p> <p>Donde X = muestra Y = Observación</p> <p>Población: 131 estudiantes,</p>
<p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel del capital humano de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018? • ¿Cuál es el nivel del capital estructural de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018? • ¿Cuál es el nivel del 	<p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál es el nivel del capital humano de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018. • Identificar cuál es el nivel del capital estructural de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018. • Identificar cuál es el nivel del capital relacional de la escuela profesional de administración y negocios 	<p>ESPECÍFICOS: “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (Hernández, et, al, 2014, p.108).</p>		

<p>capital relacional de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel del capital social de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas - 2018? 	<p>internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál es el nivel del capital social de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas – 2018. 			<p>Muestra: (No probabilístico) La misma cantidad de la población.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	---	--	--	---

Anexo N° 02: Matriz del instrumento de recojo de datos

TÍTULO: EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL ANDAHUAYLAS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	ITEMS
Capital Intelectual	DIMENSIÓN 1: Capital Humano	1.1. Competencias profesionales 1.2. Estructura profesional 1.3. Proyección social y extensión universitaria	25 %	9	1. Las competencias que poseen los docentes añaden valor a la Escuela Profesional. 2. La Escuela Profesional fomenta la actualización y capacitación de los docentes. 3. La Escuela Profesional motiva a los docentes. 4. El nivel profesional cualificado de los docentes alcanzados (maestría, doctorado), genera valor a la Escuela Profesional. 5. La Escuela Profesional genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias). 6. La Escuela Profesional fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo. 7. La difusión de trabajos de proyección social y extensión, dentro y fuera de la universidad, es eficaz. 8. Se miden los impactos/resultados de los proyectos de extensión y proyección desarrollados. 9. La Escuela Profesional determina la eficacia en la solución de los problemas locales, a partir de trabajos de investigación, proyectos, programas de Extensión y Proyección Social.
	DIMENSIÓN 2: Capital Estructural	2.1. Estrategias 2.2. Cultura organizacional 2.3. Los procesos 2.4. Infraestructura tecnológica y aplicaciones	25 %	9	10. Los objetivos estratégicos de la Escuela Profesional son conocidos por los docentes. 11. La Escuela Profesional mide y monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos. 12. La Escuela Profesional internalizada en los docentes la cultura organizacional (valores, normas, compromiso, etc.) para ejecutar las estrategias que añaden valor a la Escuela Profesional. 13. El ambiente de trabajo en la Escuela Profesional es adecuado. 14. Predisposición de los docentes para realizar trabajos inherentes a la Escuela Profesional. 15. Los procesos internos/externos desarrollan pautas que establecen formas de trabajar. 16. Están identificados los procesos que generan valor a la Escuela Profesional. 17. La Escuela Profesional cuenta con una infraestructura tecnológica como

					<p>soporte para generación de valor (Infraestructura básica, laboratorios, bases de datos, acceso a bibliotecas, bases de datos, otros).</p> <p>18. Los sistemas informáticos son utilizados como herramientas para agregar valor a la Institución.</p>
	<p>DIMENSIÓN 3: Capital Relacional</p>	<p>3.1. Los usuarios 3.2. La imagen 3.3. Alianzas estratégicas 3.4. Calidad de servicio</p>	<p>28 %</p>	<p>10</p>	<p>19. La Escuela Profesional tiene en cuenta al usuario en el diseño del servicio. 20. La Escuela Profesional cuenta con sistemas educativos e informativos instalados para compartir información con los usuarios (Boletines, Página web (documentos de gestión, base de datos de tesis, base de datos de prácticas pre profesionales, revistas). 21. La Escuela Profesional promueve eventos que le permitan trascender. 22. La Escuela Profesional evalúa la percepción de valor de la imagen de la Escuela Profesional. 23. Su percepción refleja conformidad de la imagen de la Escuela Profesional. 24. La Escuela Profesional promueve alianzas estratégicas que añaden valor a la organización con la comunidad científica (Participación en reuniones científicas y Participación en grupos de investigación). 25. La Escuela Profesional promueve alianzas estratégicas con organizaciones que financian y/o apoyan proyectos de investigación. 26. La Escuela Profesional ha sido galardonada o reconocida con premios a la calidad. 27. La Escuela Profesional identifica el reconocimiento de la calidad de servicio por parte de los usuarios. 28. La Escuela Profesional tiene implementado su sistema de gestión de calidad.</p>
	<p>DIMENSIÓN 4: Capital Social</p>	<p>4.1. Confianza 4.2. Normas, actitudes y valores 4.3. Acceso e Intercambio de Información y acciones colectivas</p>	<p>22 %</p>	<p>8</p>	<p>29. Cómo percibe el nivel de confianza entre docentes. 30. Cómo percibe el nivel de confianza entre docentes – administrativos. 31. Cómo percibe el nivel de confianza entre docentes.– alumnos. 32. La Escuela Profesional evalúa nivel de confianza por los servicios que brinda? 33. Apreciación respecto a los principales valores, normas o pautas que definen las reglas de juego en las colaboraciones: trabajo en equipo, confianza, reciprocidad. 34. La Escuela Profesional propicia la realización de proyectos conjuntos de cooperación. 35. Los acuerdos de cooperación con los proveedores generan valor a la Escuela Profesional. 36. El acceso e intercambio de comunicación generan valor a la Escuela Profesional.</p>

Anexo N° 03: Formato de validación de expertos



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL ANDAHUAYLAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

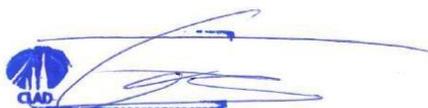
JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA ESTRUCTURADA

N°	PREGUNTAS	Si	No	OBSERVACIÓN
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	X	2	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X	2	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X	2	
4	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X	2	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X	2	
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X	2	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X	2	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X	2	
9	¿Del instrumento de medición, son entendibles sus alternativas de respuesta?	X	2	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X	2	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X	2	

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

Instrumento de validación viable, existe congruencia con los ÍTEMs.


Edwin Lozano Gómez
Uc. en Administración
CIAD - 20968

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL ANDAHUAYLAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA ESTRUCTURADA

Nº	PREGUNTAS	Si	No	OBSERVACIÓN
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	✗	2	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✗	2	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✗	2	
4	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de los objetivos de la investigación?	✗	2	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✗	2	
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✗	2	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	✗	2	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✗	2	
9	¿Del instrumento de medición, son entendibles sus alternativas de respuesta?	✗	2	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✗	2	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✗	2	

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

Valido Para Aplicación.

Ruth
.....
Ruth Stefany Sarmiento Quispe
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD. 23650

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL ANDAHUAYLAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

GUÍA DE ESTIMACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA ESTRUCTURADA

Nº	PREGUNTAS	Si	No	OBSERVACIÓN
1	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?	X	2	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X	2	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X	2	
4	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de los objetivos de la investigación?	X	2	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X	2	
6	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X	2	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X	2	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X	2	
9	¿Del instrumento de medición, son entendibles sus alternativas de respuesta?	X	2	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X	2	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X	2	

¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que aumentarse?

Es procedente su aplicabilidad.


 UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS
 Lic. Adm. Eduardo Guila Alcarraz
 RESPONSABLE DE INSTRUMENTO

Firma y sello del experto

Anexo N° 04: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR “EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ANDAHUAYLAS-2018

Este instrumento forma parte de una investigación sobre el capital intelectual en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Andahuaylas. Contiene una serie de reflexiones, que son comunes dentro de la Universidad.

Su colaboración consiste en relacionar cada una de estas afirmaciones con la realidad de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Sus respuestas son confidenciales y no tendrá que compartir sus respuestas con nadie. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca si se aplican o no a su desempeño. Si la reflexión se aplica, escriba la letra “X” en la columna sobre el número que represente mejor su respuesta.

Marque una sola vez por cada afirmación. Recuerde que esto no es un examen, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas y el que las conteste con sinceridad podría ayudar al desarrollo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

Escala de valoración: 1 = Muy deficiente, 2 = Deficiente, 3 = Ni deficiente ni adecuado, 4 = Adecuado, 5 = Muy Adecuado.

Ciclo de estudios:

1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Sexo:

Hombre	1	Mujer	2
--------	---	-------	---

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Capital humano						
Indicador: Competencias profesionales						
1	Las competencias que poseen los docentes añaden valor a la Escuela Profesional.					
2	La Escuela Profesional fomenta la actualización y capacitación de los docentes.					
3	La Escuela Profesional motiva los docentes.					
Indicador: Estructura profesional						
4	El nivel profesional cualificado de los docentes alcanzados (maestría, doctorado), genera valor a la Escuela Profesional.					
5	La Escuela Profesional genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias).					
6	La Escuela Profesional fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo.					
Indicador: Proyección social y extensión universitaria						
7	La difusión de trabajos de proyección social y extensión, dentro y fuera de la universidad, es eficaz.					

8	Se miden los impactos/resultados de los proyectos de extensión y proyección desarrollados.					
9	La Escuela Profesional determina la eficacia en la solución de los problemas locales, a partir de trabajos de investigación, proyectos, programas de Extensión y Proyección Social.					
Dimensión: Capital Estructural						
Indicador: Estrategias						
10	Los objetivos estratégicos de la Escuela Profesional son conocidos por los docentes.					
11	La Escuela Profesional mide y monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos.					
Indicador: Cultura organizacional						
12	La Escuela Profesional internalizada en los docentes la cultura organizacional (valores, normas, compromiso, etc.) para ejecutar las estrategias que añaden valor a la Escuela Profesional.					
13	El ambiente de trabajo en la Escuela Profesional es adecuado.					
14	Predisposición de los docentes para realizar trabajos inherentes a la Escuela Profesional.					
Indicador: Procesos						
15	Los procesos internos/externos desarrollan pautas que establecen formas de trabajar.					
16	Están identificados los procesos que generan valor a la Escuela Profesional.					
Indicador: Infraestructura tecnológica y Aplicaciones						
17	La Escuela Profesional cuenta con una infraestructura tecnológica como soporte para generación de valor (Infraestructura básica, laboratorios, bases de datos, acceso a bibliotecas, bases de datos, otros).					
18	Los sistemas informáticos son utilizados como herramientas para agregar valor a la Institución.					
Dimensión: Capital Relacional						
Indicador: Usuarios						
19	La Escuela Profesional tiene en cuenta al usuario en el diseño del servicio.					
20	La Escuela Profesional cuenta con sistemas educativos e informativos instalados para compartir información con los usuarios (Boletines, Página web (documentos de gestión, base de datos de tesis, base de datos de prácticas pre profesionales, revistas).					
Indicador: Imagen						
21	La Escuela Profesional promueve eventos que le permitan trascender.					
22	La Escuela Profesional evalúa la percepción de valor de la imagen de la Escuela Profesional.					
23	Su percepción refleja conformidad de la imagen de la Escuela Profesional.					

Indicador: Alianzas estratégicas					
24	La Escuela Profesional promueve alianzas estratégicas que añaden valor a la organización con la comunidad científica <ul style="list-style-type: none"> • Participación en reuniones científicas • Participación en grupos de investigación 				
25	La Escuela Profesional promueve alianzas estratégicas con organizaciones que financian y/o apoyan proyectos de investigación.				
Indicador: Calidad de servicio					
26	La Escuela Profesional ha sido galardonada o reconocida con premios a la calidad.				
27	La Escuela Profesional identifica el reconocimiento de la calidad de servicio por parte de los usuarios.				
28	La Escuela Profesional tiene implementado su sistema de gestión de calidad.				
Dimensión: Capital Social					
Indicador: Confianza					
29	Cómo percibe el nivel de confianza entre docentes				
30	Cómo percibe el nivel de confianza entre docentes- administrativos				
31	Cómo percibe el nivel de confianza entre docentes - alumnos				
32	La Escuela Profesional evalúa nivel de confianza por los servicios que brinda.				
Indicador: Normas, actitudes, valores					
33	Apreciación respecto a los principales valores, normas o pautas que definen las reglas de juego en las colaboraciones: trabajo en equipo, confianza, reciprocidad.				
Indicador: Acceso e Intercambio de Información y acciones colectivas					
34	La Escuela Profesional propicia la realización de proyectos conjuntos de cooperación.				
35	Los acuerdos de cooperación con los proveedores generan valor a la Escuela Profesional.				
36	El acceso e intercambio de comunicación generan valor a la Escuela Profesional.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 05: Muestra del instrumento de recolección de datos (aplicado)

CUESTIONARIO PARA MEDIR "EL CAPITAL INTELECTUAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ANDAHUAYLAS-2018"

Escala de valoración: 1 = Muy deficiente, 2 = Deficiente, 3 = Ni deficiente ni adecuada, 4 = Adecuada, 5 = Muy adecuada.

Ciclo de estudios:

1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	<input checked="" type="checkbox"/> 8°	9°	10°
----	----	----	----	----	----	----	--	----	-----

Sexo:

Hombre	<input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	2
--------	-------------------------------------	-------	---

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión: Capital humano						
Indicador: Competencias profesionales						
1	Las competencias que poseen los docentes añaden valor a la Escuela Profesional.			X		
2	La Escuela Profesional fomenta la actualización y capacitación de los docentes.		X			
3	La Escuela Profesional motiva a los docentes.		X			
Indicador: Estructura profesional						
4	El nivel profesional cualificado de los docentes alcanzados (maestría, doctorado), genera valor a la Escuela Profesional.	X				
5	La Escuela Profesional genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias).	X				
6	La Escuela Profesional fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo.	X				
Indicador: Proyección social y extensión universitaria						
7	La difusión de trabajos de proyección social y extensión, dentro y fuera de la universidad, es eficaz.		X			
8	Se miden los impactos/resultados de los proyectos de extensión y proyección desarrollados.		X			
9	La Escuela Profesional determina la eficacia en la solución de los problemas locales, a partir de trabajos de investigación, proyectos, programas de Extensión y Proyección Social.		X			
Dimensión: Capital Estructural						
Indicador: Estrategias						
10	Los objetivos estratégicos de la Escuela Profesional son conocidos por los docentes.	X				
11	La Escuela Profesional mide y monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	X				
Indicador: Cultura organizacional						
12	La Escuela Profesional internalizada en los docentes la cultura organizacional (valores, normas, compromiso, etc.) para ejecutar las estrategias que añaden valor a la Escuela Profesional.		X			
13	El ambiente de trabajo en la Escuela Profesional es adecuado.		X			
14	Predisposición de los docentes para realizar trabajos inherentes a la Escuela Profesional.		X			
Indicador: Procesos						
15	Los procesos internos/externos desarrollan pautas que establecen formas de trabajar.	X				
16	Están identificados los procesos que generan valor a la Escuela Profesional.		X			
Indicador: Infraestructura tecnológica y Aplicaciones						
17	La Escuela Profesional cuenta con una infraestructura tecnológica como	X				

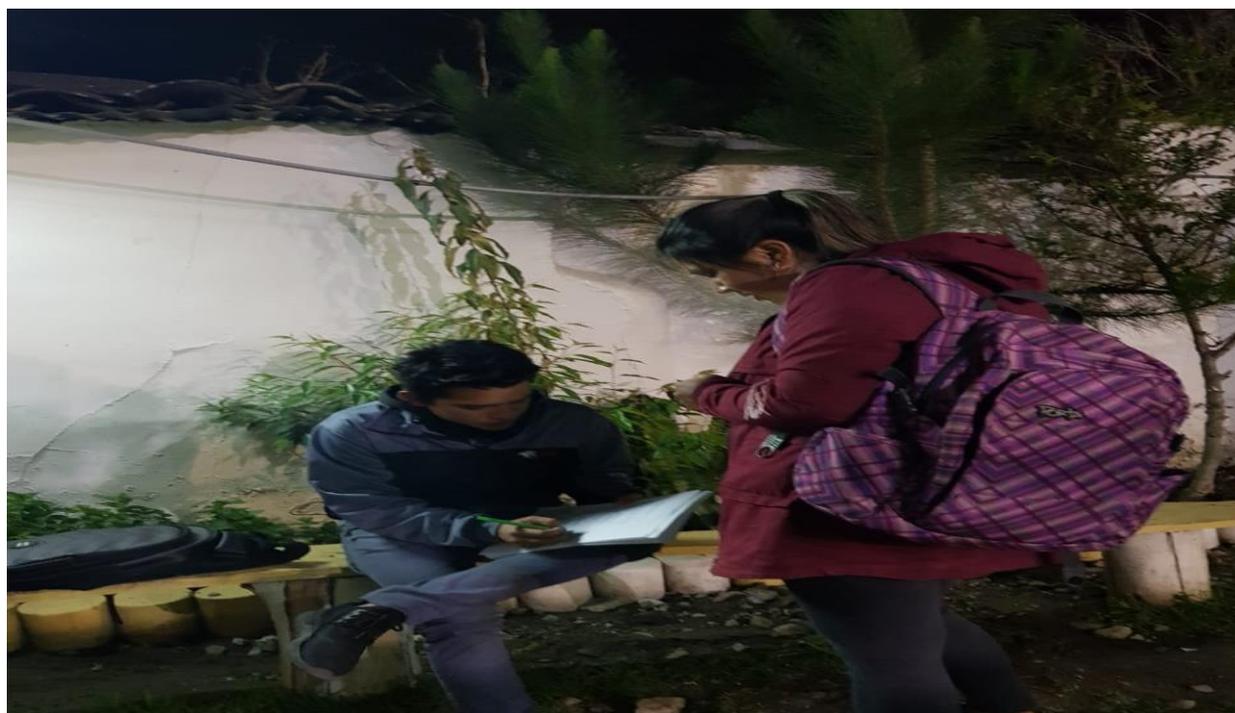
	soporte para generación de valor (Infraestructura básica, laboratorios, bases de datos, acceso a bibliotecas, bases de datos, otros).	X				
18	Los sistemas informáticos son utilizados como herramientas para agregar valor a la Institución.		X			
Dimensión: Capital Relacional						
Indicador: Usuarios						
19	La Escuela Profesional tiene en cuenta al usuario en el diseño del servicio.			X		
20	La Escuela Profesional cuenta con sistemas educativos e informativos instalados para compartir información con los usuarios (Boletines, Página web (documentos de gestión, base de datos de tesis, base de datos de prácticas pre profesionales, revistas).			X		
Indicador: Imagen						
21	La Escuela Profesional promueve eventos que le permitan trascender.	X				
22	La Escuela Profesional evalúa la percepción de valor de la imagen de la Escuela Profesional.		X			
23	Su percepción refleja conformidad de la imagen de la Escuela Profesional.		X			
Indicador: Alianzas estratégicas						
24	La Escuela Profesional promueve alianzas estratégicas que añaden valor a la organización con la comunidad científica • Participación en reuniones científicas • Participación en grupos de investigación		X			
25	La Escuela Profesional promueve alianzas estratégicas con organizaciones que financian y/o apoyan proyectos de investigación.		X			
Indicador: Calidad de servicio						
26	La Escuela Profesional ha sido galardonada o reconocida con premios a la calidad.		X			
27	La Escuela Profesional identifica el reconocimiento de la calidad de servicio por parte de los usuarios.	X				
28	La Escuela Profesional tiene implementado su sistema de gestión de calidad.		X			
Dimensión: Capital Social						
Indicador: Confianza						
29	Cómo percibe el nivel de confianza • Entre docentes		X			
30	• Entre docentes - administrativos		X			
31	• Entre docentes - alumnos		X			
32	La Escuela Profesional evalúa nivel de confianza por los servicios que brinda.		X			
Indicador: Normas, actitudes, valores						
33	Apreciación respecto a los principales valores, normas o pautas que definen las reglas de juego en las colaboraciones: trabajo en equipo, confianza, reciprocidad).	X				
Indicador: Acceso e Intercambio de Información y acciones colectivas						
34	La Escuela Profesional propicia la realización de proyectos conjuntos de cooperación.	X				
35	Los acuerdos de cooperación con los proveedores generan valor a la Escuela Profesional.		X			
36	El acceso e intercambio de comunicación generan valor a la Escuela Profesional.		X			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 06: Evidencias fotográficas de la aplicación del instrumento



Universidad Alas Peruanas Filial Andahuaylas, lugar donde se aplicó el instrumento, a los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.



Como se observa se realizó la encuesta a los alumnos de la facultad de administración y negocios internacionales - 2018.





Anexo N° 07: Evidencias del procesamiento de los datos estadísticos

Resultado de la Fiabilidad

*Resultado06 [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Los objeti
La Escuel
La Escuel
El ambier
Predispos
Los proce
Están idei
La Escuel
Los syster
La Escuel
La Escuel
La Escuel
Su perceç
La Escuel
La Escuel
La Escuel
La Escuel
La Escuel
Cómo per
Cómo per
Cómo per
La Escuel
Apreciaci
La Escuel
Los acuer
El acceso

Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Escala: ALL V/
Título
Resumen
Estadístic

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\ADMIN\Desktop\JANETH PÉREZ\BASE DATOS JANETH.sav'  
/COMPRESSED.  
RELIABILITY  
/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 p21 p22 p23 p24  
p25 p26 p27 p28 p29 p30 p31 p32 p33 p34 p35 p36  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	131	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	131	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,955	36

IBM SPSS

Base de datos en SPSS-24

BASE DATOS JANETH.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27
1	2	1	2	3	5	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	1	4	5	1	2	3	1	3	1	2	4	5	3	1	3	4	1	3	5	2	3	5	1	1	2	4	3
3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2
4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3
5	5	5	4	5	1	2	3	2	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	3	2
6	2	4	4	5	1	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	1	3
7	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
8	4	3	5	5	1	4	4	1	4	3	3	5	5	2	2	3	4	2	4	4	3	4	5	5	3	4	5
9	2	1	2	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2
10	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	1	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
12	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
13	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2
14	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	2	1	2	1	4	4	4	4	5	4	2	2	4	5	4	2	5	5	2	5	4	2	2	5	4	1	4
18	3	3	4	5	1	2	3	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	1	3	1
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	2	4	2	1	3	3	3	2	1	2
20	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
21	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Notificaciones nuevas (Desactivado)

08:48 27/10/2019

BASE DATOS JANETH.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	var							
1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3								
2	4	3	4	3	1	2	3	1	3	1	2								
3	3	2	4	1	2	3	2	2	1	2	1								
4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4								
5	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	5								
6	1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	5								
7	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4								
8	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5								
9	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3								
10	3	4	2	5	4	4	3	3	4	3	3								
11	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3								
12	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1								
13	2	2	2	5	2	3	5	4	4	4	5								
14	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3								
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4								
16	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4								
17	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5								
18	3	1	2	1	4	3	2	3	2	3	5								
19	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	5								
20	4	3	4	4	3	5	4	3	4	2	3								
21	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3								
22	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4								
23	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

08:49 27/10/2019

Datos Procesados En Excel

TABLAS Y FIGURAS JANETH - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles
Calibri 11 Ajustar texto General
N K S Alineación Número
Formato condicional Dar formato como tabla
Normal_Hoja1 Normal Buen
Cálculo Celda de co... Celd

Q9 fx

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Competencias que poseen															
2		Porcentaje	Frecuencia			Muy deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado						
3	Muy deficiente	3.82%	5		Las competencias que poseen los docentes añaden valor a la Escuela Profesional.	3.82%	15.27%	25.95%	33.53%	21.37%						
4	Deficiente	15.27%	20		La Escuela Profesional fomenta la actualización y capacitación de los docentes.	5.34%	19.85%	37.40%	31.30%	6.11%						
5	Ni deficiente ni adecuado	25.95%	34		La Escuela Profesional motiva a los docentes.	4.58%	17.56%	45.04%	26.72%	6.11%						
6	Adecuado	33.53%	44			4.58%	17.56%	36.13%	30.53%	11.20%	100.0%					
7	Muy adecuado	21.37%	28													
8	Total	100.0	131			Muy deficiente	4.58%									
9						Deficiente	17.56%									
10	Profesional fomenta															
11		Porcentaje	Frecuencia			Ni deficiente ni adecuado	36.13%									
12	Muy deficiente	5.34%	7			Adecuado	30.53%									
13	Deficiente	19.85%	26			Muy adecuado	11.20%									
14	Ni deficiente ni adecuado	37.40%	49													
15	Adecuado	31.30%	41													
16	Muy adecuado	6.11%	8													
17	Total	100.0	131													
18																
19	Profesional motiva a															
20		Porcentaje	Frecuencia													
21	Muy deficiente	4.58%	6													
22	Deficiente	17.56%	23													
23	Ni deficiente ni adecuado	45.04%	59													
24	Adecuado	26.72%	35													
25	Muy adecuado	6.11%	8													
26	Total	100.0	131													
27																
28	Profesional cualificado															
29		Porcentaje	Frecuencia			Muy deficiente	5.34%	Deficiente	11.45%	Ni deficiente ni adecuado	34.35%	Adecuado	26.24%	Muy adecuado	20.61%	
30	Muy deficiente	5.34%	7		El nivel profesional cualificado de los docentes alcanzados (maestría, doctorado), genera valor a la Escuela Profesional.	5.34%	11.45%	34.35%	26.24%	20.61%						
31	Deficiente	11.45%	15		La Escuela Profesional genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias).	12.21%	20.61%	30.53%	25.95%	10.69%						
32	Ni deficiente ni adecuado	34.35%	45		La Escuela Profesional fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo.	4.58%	22.14%	37.40%	26.72%	9.16%						
33	Adecuado	26.24%	37			7.38%	18.07%	34.10%	26.97%	13.49%	100.0%					
34	Muy adecuado	20.61%	27													
35	Total	100.0	131			Muy deficiente	7.38%									

Competencias Profesionales (Datos Agrupados)

Categoría	Porcentaje
Muy deficiente	4.58%
Deficiente	17.56%
Ni deficiente ni adecuado	36.13%
Adecuado	30.53%
Muy adecuado	11.20%

Hoja1

TABLAS Y FIGURAS JANETH - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Copiar Copiar formato Portapapeles
Calibri 11 A⁺ A⁻ Ajustar texto General
Formato condicional Dar formato como tabla
Normal_Hoja1 Normal Buena Incorrecto Neutral
Cálculo Celda de co... Celda vincul... Entrada Notas
Insertar Eliminar Formato Autosun Rellenar Borrar

Q9

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
26	Total	100.0	131																		
27																					
28	Profesional cualificado																				
29		Porcentaje	Frecuencia			Muy deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado											
30	Muy deficiente	5.34%	7		El nivel profesional cualificado de los docentes alcanzados (maestría, doctorado), genera valor a la Escuela Profesional.	5.34%	11.45%	34.35%	28.24%	20.61%											
31	Deficiente	11.45%	15		La Escuela Profesional genera oportunidades de movilidad académica (intercambio, pasantías, estancias).	12.21%	20.61%	30.53%	25.95%	10.69%											
32	Ni deficiente ni adecuado	34.35%	45		La Escuela Profesional fomenta programas, estrategias y mecanismos para fomentar el desarrollo.	4.58%	22.14%	37.40%	26.72%	9.16%											
33	Adecuado	28.24%	37			7.38%	18.07%	34.10%	26.97%	13.49%	100.0%										
34	Muy adecuado	20.61%	27																		
35	Total	100.0	131			Muy deficiente	7.38%														
36						Deficiente	18.07%														
37	Profesional genera																				
38		Porcentaje	Frecuencia			Ni deficiente ni adecuado	34.10%														
39	Muy deficiente	12.21%	16			Adecuado	26.97%														
40	Deficiente	20.61%	27			Muy adecuado	13.49%														
41	Ni deficiente ni adecuado	30.53%	40				100.00%														
42	Adecuado	25.95%	34																		
43	Muy adecuado	10.69%	14																		
44	Total	100.0	131																		
45																					
46	Profesional fomenta																				
47		Porcentaje	Frecuencia																		
48	Muy deficiente	4.58%	6																		
49	Deficiente	22.14%	29																		
50	Ni deficiente ni adecuado	37.40%	49																		
51	Adecuado	26.72%	35																		
52	Muy adecuado	9.16%	12																		
53	Total	100.0	131																		
54																					
55	ión de trabajos de																				
56		Porcentaje	Frecuencia			Muy deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni adecuado	Adecuado	Muy adecuado											
57	Muy	6.11%	8		La difusión de trabajos de proyección social y extensión,																

Estructura profesional (Datos Agrupados)

Categoría	Porcentaje
Muy deficiente	7.38%
Deficiente	18.07%
Ni deficiente ni adecuado	34.10%
Adecuado	26.97%
Muy adecuado	13.49%

Anexo N° 08: Análisis Factorial

El análisis factorial es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar la variabilidad entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores. Las variables observadas se modelan como combinaciones lineales de factores más expresiones de error.

El análisis factorial se originó en psicometría, y se usa en las ciencias del comportamiento tales como ciencias sociales, mercadeo, gestión de productos, investigación de operaciones y otras ciencias aplicadas que tratan con grandes cantidades de datos.

Tabla 13

Comunalidades

	Inicial	Extracción
CAPITALHUMANO	1,000	,737
CAPITALESTRUSTURAL	1,000	,861
CAPITALRELACIONAL	1,000	,767
CAPITALSOCIAL	1,000	,740

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Los resultados de la tabla 13, muestran que los valores de extracción de cada uno de los factores, superan el valor mínimo esperado de **0,4** y en este caso se considera que el modelo factorial es aceptable.

Determinación de la unidimensionalidad:

Para este análisis se interpretaron los valores de la varianza total explicada de los componentes o factores.

Tabla 14*Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,104	77,608	77,608	3,104	77,608	77,608
2	,382	9,554	87,162			
3	,330	8,246	95,408			
4	,184	4,592	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 14, se aprecian los valores de las varianzas que, para el presente caso, el porcentaje de varianza del primer componente tiene un porcentaje acumulado de **77,608**, lo que indica que es mayor al mínimo posible de **20%**, y en este caso se considera que existe **unidimensionalidad**, por lo tanto el modelo factorial es apropiado.

Análisis de Validez de Constructo del Instrumento:

Dado que el análisis factorial espera correlaciones medianas y altas, entonces se requiere continuar el análisis, ya que puede resultar no apropiado. Por ello se recurre al análisis con prueba de esfericidad de Bartlett y al estadístico de Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) para decidir si se continúa con el análisis factorial.

Para este análisis se aplicó el estadístico KMO (Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin) y la Prueba de esfericidad de Bartlett, con la finalidad de determinar si la muestra

está adecuada a la cantidad de ítems que tiene el instrumento, debiendo ser la medida de adecuación mayor al valor mínimo esperado de **0,5**.

Asimismo para medir la asociación de significancia, la probabilidad de ocurrencia o significancia debe ser menor a **0,005**, medido a través de la prueba de esfericidad de Bartlett.

Tabla 15

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,827
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	336,566
	gl	6
	Sig.	,000

Los resultados de la tabla 15, muestran que la prueba KMO es de **0,827 lo que es mayor al valor mínimo esperado 0,5**, dado que esta prueba compara las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con los coeficientes de las correlaciones parciales son mayores a 0,05 y en este caso se considera que el modelo factorial es apropiado.

Corroborando lo anterior con la prueba de esfericidad de Bartlett y probándose con Chi cuadrada, se ha rechazado la hipótesis nula a un alpha de **0,000 que es menor al valor mínimo esperado de 0,05**, que sostiene que la matriz de correlación es una matriz de identidad, lo que corrobora que esta técnica es apropiada.