

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y  
EL CAPITAL INTELECTUAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE  
LIMA, 2018.**

**PRESENTADO POR:**

**YAN POOL ROMERO ARANDA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**ASESOR:**

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

**HUACHO - 2018**

**ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL CAPITAL  
INTELECTUAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2018.**

**YAN POOL ROMERO ARANDA**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA  
HUACHO  
2018**



## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a mi querida familia por su apoyo para superarme y a mi amada esposa por confiar en mi capacidad.

*Yan Pool Romero Aranda.*

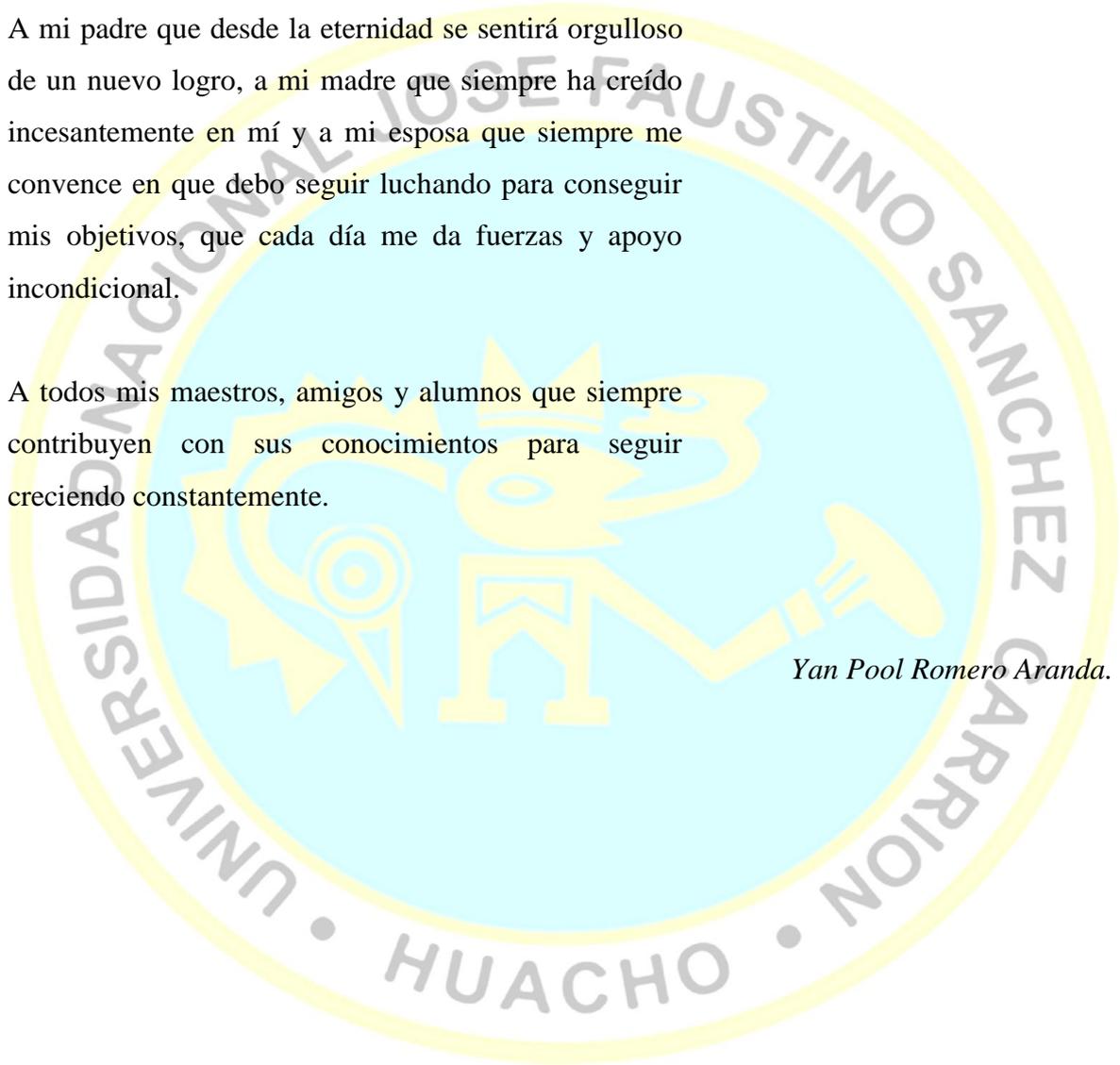
## AGRADECIMIENTO

A mi familia, personas que siempre han estado apoyándome a superarme en este mundo tan competitivo.

A mi padre que desde la eternidad se sentirá orgulloso de un nuevo logro, a mi madre que siempre ha creído incesantemente en mí y a mi esposa que siempre me convence en que debo seguir luchando para conseguir mis objetivos, que cada día me da fuerzas y apoyo incondicional.

A todos mis maestros, amigos y alumnos que siempre contribuyen con sus conocimientos para seguir creciendo constantemente.

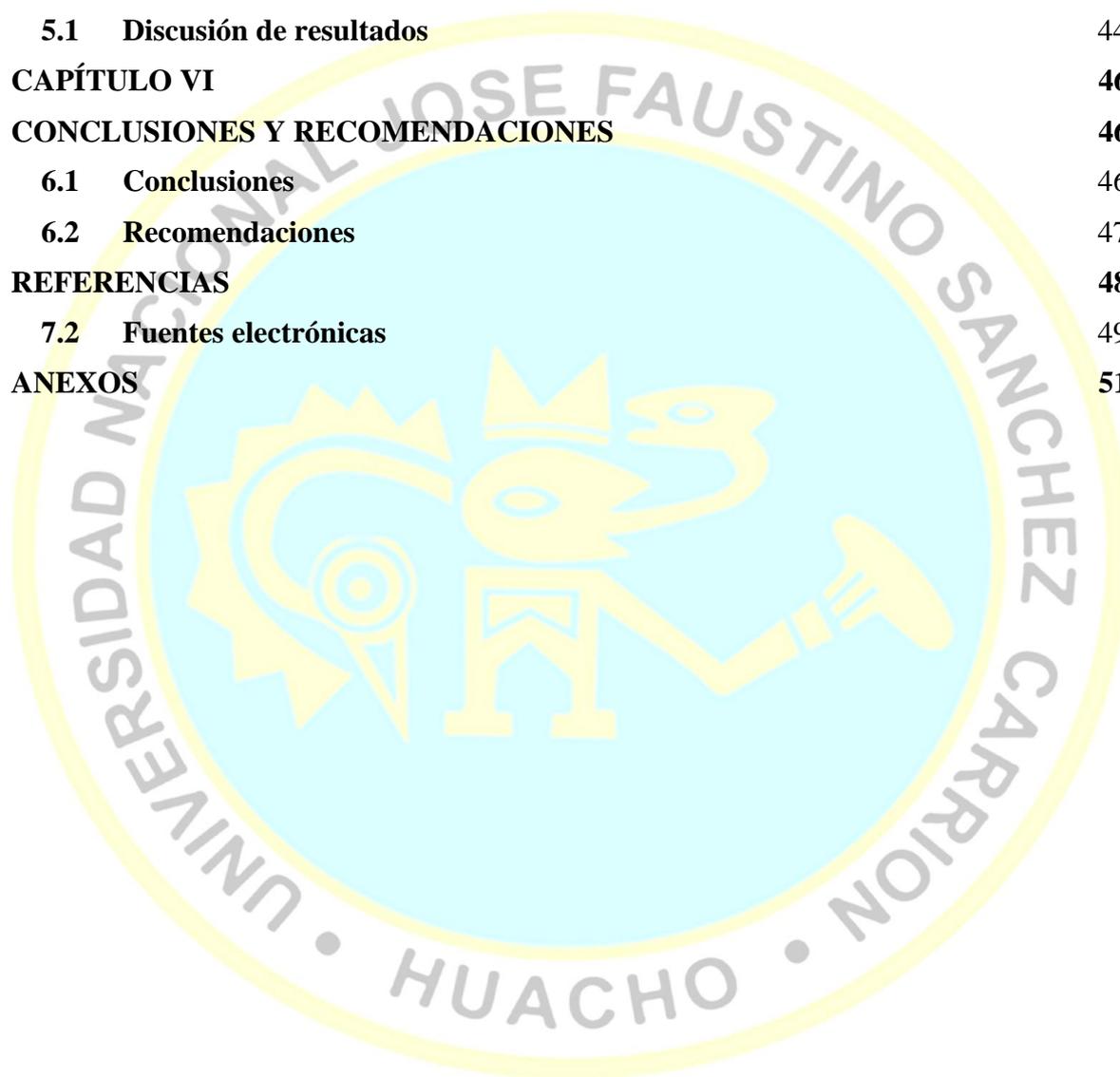
*Yan Pool Romero Aranda.*



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1 Hipótesis general</b>	<b>27</b>
<b>2.4.2 Hipótesis específicas</b>	<b>27</b>
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>29</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>29</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>29</b>

3.3	Técnicas de recolección de datos	30
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	31
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>32</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>32</b>
4.1	Análisis de resultados	32
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>44</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>44</b>
5.1	Discusión de resultados	44
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>46</b>
6.1	Conclusiones	46
6.2	Recomendaciones	47
<b>REFERENCIAS</b>		<b>48</b>
7.2	Fuentes electrónicas	49
<b>ANEXOS</b>		<b>51</b>



## RESUMEN

La presente investigación estudia de qué manera la administración del conocimiento influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima (GRL). La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. La población fue 337 trabajadores administrativos, y la muestra fue 179 trabajadores administrativos. Los resultados con respecto a la variable “Administración del conocimiento”, el 95,5% de los encuestados mencionaron que el GRL no les brinda la información para que conozcan con claridad el trabajo que debe realizar, el 93,9% mencionaron que no conocen los principales problemas que tiene el GRL, 100% de los encuestados manifestaron que el GRL no cuenta una base de datos actualizada y en el caso del 95,5% manifestaron que no conocen las leyes con las que se rige el GRL. Con respecto a la variable “Capital intelectual”, el 94,4% mencionaron que el GRL no cuenta con un adecuado espíritu organizacional, el 100% de los encuestados manifestaron que el GRL no mantiene buenas relaciones con los ciudadanos, el 94,4% mencionó que no se sienten talentosos en el trabajo y el 91,6% mencionaron que no cuentan con las competencias para cumplir con tu trabajo de manera eficiente. Las conclusiones muestran que la administración del conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor sig. (bilateral) obtenido 0,000 es menor a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva media y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.689.

Palabras clave: Conocimiento, información y capital humano.

## ABSTRACT

This research studies how knowledge management influences the intellectual capital of the administrative staff of the headquarters of the Regional Government of Lima (GRL). The methodology was non-experimental, transversal, causal correlational design. For data collection, the survey technique was used, using a questionnaire as an instrument. The population was 337 administrative workers, and the sample was 179 administrative workers. The results with respect to the variable "Knowledge management", 95.5% of the respondents mentioned that the GRL does not give them the information so they know clearly the work that you must do, 93.9% mentioned that they do not know the main problems that the GRL has, 100% of the respondents stated that the GRL does not have an updated database and in the case of 95.5% they said that they do not know the laws with which the GRL is governed. With respect to the variable "Intellectual Capital", 94.4% mentioned that the GRL does not have an adequate organizational spirit, 100% of the respondents said that the GRL does not maintain good relations with citizens, 94.4% He mentioned that they do not feel talented at work and 91.6% mentioned that they do not have the skills to carry out their work efficiently. The conclusions show that the administration of knowledge is significantly influence the intellectual capital of the administrative staff of the headquarters of the Regional Government of Lima, 2018, then, the value sig. (bilateral) obtained 0.000 is less than 0.05. Likewise, it is within a medium and very significant positive correlation, since the value of the correlation coefficient obtained is 0.689.

Keywords: Knowledge, information and human capital.

## INTRODUCCIÓN

El conocimiento es considerado un bien intangible bastante valorado ypreciado que el ser humano dispone y que en las organizaciones se valora aún más porque está asociado y direccionado al logro de metas en cumplimiento de los objetivos organizacionales, es así que en las instituciones existe la preocupación de enfatizar la administración del conocimiento, al ser un punto clave para conseguir una dirección eficaz y de eficiencia organizacional. De la misma manera, el capital intelectual comprende un conjunto de activos intangibles que son importantes para la organización, basados en el conocimiento y que permite una mejora en la economía de la organización.

Es así que la administración del conocimiento y el capital intelectual se vuelven indispensables para las organizaciones, trayendo innovación y valor agregado, propiciando una gestión exitosa. Estos aspectos no solamente traerán eficacia y eficiencia, sino además incrementará las capacidades de aprendizaje, de manera individual y grupal, como consecuencia de un conocimiento internalizado y bajo una correcta administración del conocimiento.

Es así que en la presente investigación se estudia la administración del conocimiento y su influencia en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima. El objetivo de la investigación busca demostrar cómo las dimensiones de la administración del conocimiento están incidiendo en el capital intelectual.

La metodología corresponde a un diseño no experimental, transversal, correlacional causal. Se utilizó un cuestionario, que permitió medir las variables en estudio. El procesamiento de la información se realizó mediante el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias, utilizándose, el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El Gobierno Regional de Lima es una entidad del sector público que es responsable de realizar la organización y la conducción de la gestión pública de la región en concordancia con sus facultades únicas, distribuidas y delegadas de acuerdo con el entorno político nacional y los sectores, que tiene como finalidad la contribución al crecimiento de la región de manera integral y sostenida. El Gobierno Regional también procura promover la inversión pública y privada, garantiza la igualdad de oportunidades a la población.

Así como se administra los bienes materiales de igual manera surge la administración de los bienes inmateriales que son necesarios para asegurar que las instituciones realicen una gestión de éxito. El conocimiento es reconocido como el recurso estratégico que posee cada individuo. En la actualidad las instituciones están poniendo mucho énfasis la práctica de la administración del conocimiento y los recursos intangibles, así mismo el capital intelectual. En tal sentido es necesario que se fortalezcan los activos intangibles, en especial se debe desarrollar y gestionar de manera eficaz el conocimiento y el capital intelectual que existe, por ser factor importante en la innovación de la economía del conocimiento generando una ventaja de competitividad. La administración del conocimiento y el capital intelectual es el proceso promovido por los conceptos, las dinámicas y los componentes que facilitan la administración del conocimiento. El proceso y cambio del conocimiento trae como consecuencia innovaciones, que genera un valor agregado para una gestión que satisfaga y supere las expectativas planteadas. Esto también potencia las capacidades de la institución debido a que se incrementa su capital intelectual contribuyendo de esta manera al incremento de las capacidades de aprendizaje y creatividad en la

entidad, como consecuencia del conocimiento internalizado que fomenta la producción de nuevos conocimientos.

Existe diversos problemas dentro de la entidad que vienen afectando el capital intelectual, problemas tales como que los colaboradores que laboran en la institución, realizan sus tareas en base a sus propios criterios y tratando de acogerse a los diversos parámetros que dictamina las entidades del gobierno central, teniendo muchas veces observaciones de control interno y auditoría externa, y esto debido a la falta de alineamiento de los puestos con los perfiles profesionales, así como también la falta de capacitación, la falta de instrumentos que permitan servir de guía para las funciones que desarrolla cada colaborador; por otro lado las capacitaciones han sido prohibidas de manera parcial, dando paso a que estas se realizaran de manera colectiva, lo cual dificulta conseguir instruirse y adquirir nuevos conocimientos en áreas específicas de trabajo que cada colaborador requiere para un correcto desenvolvimiento de sus funciones; otro problema que se ha podido observar dentro de la institución es que existe personal con perfiles profesionales idóneos para la labor de cada área, pero se dificulta su desenvolvimiento al no contar con compañeros con conocimientos funcionales suficientes, con nula experiencia y sin manejo de herramientas necesarias para las labores que se requieren; así mismo el personal que ingresa a la institución no cuenta con un proceso de inducción para conocer la institución y las funciones principales que tiene a cargo. Así como el entrenamiento previo en el área y puesto que tendrá, debido que el conocimiento que cada colaborador tiene no es compartido, por temor a la sustitución, debido a los problemas de contratación, que son mensuales en el caso del CAS y en el caso del personal a plazo indeterminado, el temor al cambio a la rotación de personal. Cada colaborador asume su propio parecer de cómo funcionan los procesos en la institución.

Con relación a la administración del conocimiento se ha observado que la sede central del Gobierno Regional de Lima no cuenta con un manual de procedimientos diseñado a la realidad vivencial que se tiene en la institución, los procesos no están mapeados, por ello existe demasiados problemas entre áreas y el personal, debido a que no se tiene clara las funciones y alcance de cada área, así como las de sus propios colaboradores, lo cual dificulta con frecuencia el trámite de los diversos documentos; por otro lado los instrumentos de gestión que formula la oficina de planeamiento, solo son de conocimiento de los funcionarios, pues los especialistas, técnicos y auxiliares,

desconocen la misión, visión, objetivos, estrategias, metas y cultura organizacional que tiene la organización, esto se refleja en las diferentes conductas y actuar de los distintos colaboradores, que no buscan un objetivo en el cual coincidir, por lo contrario se ve una dispersión de comportamientos que dificultan una gestión eficiente; otro problema que viene afectando la administración del conocimiento es que el personal nuevo que ingresa inicia sus labores con indicaciones de funciones solo de manera verbal, teniendo que variar sus funciones en base a la necesidad que tenga su jefe inmediato, asimismo inicia sus actividades desde cero puesto que lo usual es que el anterior colaborador que estuvo ejerciendo funciones no dejó ningún tipo de documentación digital que le permita servir de punto de inicio al nuevo personal; así mismo se observó que no existen repositorios que permitan albergar información sensible que puede ser utilizada como fuente para delimitar las acciones y actividades que cada colaborador, así como sus responsabilidades; la oficina de personal no cuenta con un canal directo que permita interactuar con los colaboradores y acercarse a la realidad que sucede día a día, sucesos como necesidades de capacitación, clima laboral de tensión, falta de motivación basado en la escasez de posibilidades de avanzar profesionalmente dentro de la entidad, bajo los logros que cada profesional pueda conseguir.

Para poder mejorar la administración del conocimiento y el capital intelectual del personal administrativo los gerentes de la entidad deben considerar realizar talleres con para enfocarse en el desarrollo de tecnologías que faciliten la visión y organización del conocimiento, la oficina encargada del personal debe realizar una medición y optimización del talento del recurso humano con el que se cuenta, se sugiere programar capacitaciones a los niveles jerárquicos altos, medios y bajos para un mejor conocimiento, creación y gestión del conocimiento.

Si los gerentes de la entidad no procuran mejorar la administración del conocimiento y el capital intelectual de su personal administrativo seguirá teniendo problemas para un buen conocimiento, manejo y explotación de sus activos intangibles perjudicando el éxito de la gestión para el cumplimiento de los objetivos.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la administración del conocimiento influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera el conocimiento influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018?
- b. ¿De qué manera la información influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de que manera la administración del conocimiento influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer de que manera el conocimiento influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.
- b. Establecer de que manera la información influye en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

**Justificación por su conveniencia:** Ya que la investigación busca conocer si dentro de la sede central del Gobierno Regional de Lima se viene administrando adecuadamente el conocimiento y así poder determinar de que manera influye en el capital intelectual, siendo esto un tema de suma importancia para el mismo gobierno regional.

**Justificación por su aporte científico:** Ya que se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones evaluar la administración del conocimiento y así mismo evaluar el capital intelectual en el

gobierno regional, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada con criterio para que la investigación logre dar con los resultados esperados.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

La presente investigación se realizará en la sede central del Gobierno Regional de Lima.

La delimitación social comprende a los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Lima.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación semántica comprende: Administración del conocimiento y Capital intelectual.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(Gamboa , 2017) realizó la tesis titulada “Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufactura productora de gelatina.”, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general desarrollar un modelo de gestión del conocimiento en la empresa manufactura productora de gelatina Prodegel S.A., para la optimización de la administración de su capital intangible. La investigación es tipo descriptiva de enfoque mixta. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que Prodegel S.A., ha reconocido y se encuentra trabajando en cada una de las fases o cadena del valor del conocimiento, para que se incorporen en los procesos de la empresa y se constituyan en una herramienta de innovación y mejora continua, esto es esta implementado el modelo propuesto.

(Mejía & Sarmiento , 2015) realizaron la tesis titulada “Modelo para gestión el conocimiento desde el estado y la función pública hacia el ciudadano en Colombia.”, la cual fue aprobada por la Escuela colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia. La investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión de conocimiento que permita unificar el saber y generar cultura que redunde en el uso adecuado de las herramientas sociales del estado y la participación democrática en Colombia. La investigación es tipo descriptiva - experimental. Se concluye que el modelo de gestión de conocimiento propuesto se puede implementar como piloto a fin de documentar mejoras sobre el mismo y lograr la generalidad al aplicarlo en diferentes públicos objetivos haciendo el mismo más robusto y con un soporte

numérico, lógico y completamente objetivo. Con la expectativa de que los porcentajes de valor ganado respecto a la gestión de beneficios sea mayor.

(Sosa, 2013) realizó la tesis titulada “Capital intelectual en mercados en desarrollo”, la cual fue aprobada por la Universidad de Sevilla, España. La investigación tuvo como objetivo general analizar la forma como el capital intelectual y sus componentes, esto es, capital humano, capital estructural y capital relacional, afectan al desempeño global de la empresa en Paraguay. La población fue de 455 empresas. La muestra es de 100 empresas. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que la inconsistencia en las respuestas de los empresarios este factor no puede deber a la falta de capacidad y conocimientos de los trabajadores de la empresa.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Castillo, 2017) realizó su tesis titulada “El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del Capital Intelectual y la Gestión Gerencial en la municipalidad. La tesis es de tipo descriptivo y correlacional, diseño no experimental. La población fue de 21 gerentes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados señalan que solo el 24 % de los gerentes conocen el capital intelectual público y el 76 % desconocen los indicadores que constituyen el activo del capital intelectual. Se concluye que existe una relación significativa del capital intelectual y la gestión gerencial, pero no es suficiente sino se capacita a todos los gerentes en temas de liderazgo y conceptos básicos del manejo de los intangibles que constituyen el capital intelectual, que en una entidad pública crea valor al mejorar la estructura organizacional pública para mejorar significativamente la eficiencia y el impacto social.

(Gómez, Kanashiro, & Reynaga, 2017) realizaron la tesis titulada “Gestión del conocimiento en la UGEL de Lima Metropolitana”, la cual fue aprobada por la Universidad del Pacífico, Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo general

establecer la relación entre el uso de prácticas de gestión del conocimiento y el conocimiento de los especialistas de gestión pedagógica y gestión institucional de las UGEL de Lima Metropolitana. La investigación descriptivo-correlacional, diseño no experimental. Se concluye que las prácticas de gestión del conocimiento identificadas en las UGEL de Lima Metropolitana corresponden a las relacionadas a la captura y adquisición del conocimiento, al entrenamiento y la mentoría, y a las políticas y estrategias de gestión del conocimiento.

(Guisado , 2017) realizó la tesis titulada “Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 - UGEL 03 Lima, 2016”, la cual fue aprobada por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de los docentes de la red 05- UGEL 03 Lima. La investigación es tipo Descriptivo Correlacional de diseño no experimental. La población fue 137 docentes. La muestra es 102 docentes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que según el 90,2% de los encuestados indicaron que la gestión del conocimiento es adecuada, el 9,8% manifiesto que es aceptable y no existe ningún caso de gestión del conocimiento inadecuado.

(Chumbes, 2015) realizó su tesis titulada “El capital intelectual y la gestión de calidad del personal administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del personal administrativo del gobierno regional. La tesis es de tipo aplicada, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental. La población fue de 120 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que existe relación entre el capital intelectual y la gestión de calidad de forma positiva, intensidad de la influencia de correlación entre ambas variables es de 0.707, Correlación positiva media según la tabla de interpretación de los coeficientes de correlación - r "Pearson".

(Figuroa, 2014) realizó su tesis titulada “El capital intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa- Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional. La tesis es de tipo descriptivo-básica, con un diseño no experimental. La población fue de 208 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados respecto al capital humano se evidencian niveles aceptables con un promedio del 80,77% del total de los encuestados y muy aceptables con un promedio del 42,40%. Se concluye que el nivel del capital humano intelectual y la competitividad es aceptable.

## 2.2 Bases teóricas

### **Variable independiente: Administración del conocimiento**

#### **A. Definiciones**

(Baca, y otros, 2010) mencionan que la administración del conocimiento es como métodos, herramientas y estrategias que contribuyen a que el conocimiento sea generado, almacenado, distribuido y aplicado en todas las tareas y niveles de la organización, con el fin de mejorar el desempeño organizacional.

(Daft & Marcic , 2010) mencionan que la administración del conocimiento es el proceso de recabar conocimientos de forma sistemática, dejándolos alcance de toda la organización y fomentando una cultura de aprendizaje.

(Bateman & Snell, 2009) mencionan que la administración del conocimiento es un grupo de prácticas que tienen la finalidad de realizar el descubrimiento y sacar provecho de intelectuales en la entidad, de manera que utilice lo mayor posible las capacidades de los miembros. La administración del conocimiento consiste en descubrir, intercambios y novedades de forma que unidos fijan el capital de los recursos valiosos de la entidad.

(Chiaventa, 2009) menciona que la administración del conocimiento consiste en la creación, integración, reconocimiento, distribución, recuperación y uso del conocimiento en el interior de la entidad.

## **B. Dimensiones**

(Castillo L. , 2017) menciona en su investigación que las dimensiones de la administración del conocimiento son las siguientes:

### **a. Conocimiento**

El conocimiento es el inmenso número de información que se tiene acerca de algún elemento que es de interés del individuo. Sus indicadores son:

- Trabajo
- Procedimientos
- Análisis
- Económico – social
- Realidad

### **b. Información**

La información viene a ser una organización de datos que se direcciona a una situación, realiza el procedimiento y producidos por conocimiento de las personas, puesto que estas poseen las habilidades de producir y pulir códigos y símbolos que tienen conceptos de manera que comprende lenguajes usuales provechosos para que la sociedad coexista. Sus indicadores son:

- Fuentes
- Bases de datos
- Antecedentes
- Leyes
- Jurisprudencia

## **C. Importancia del conocimiento en las organizaciones**

(Baca, y otros, 2010) mencionan que, desde la aparición del hombre, el conocimiento del ser humano ha jugado un papel fundamental.

El aprender a manipular el fuego en la época prehistórica, así como el desarrollo de instrumentos de la caza y la recolección de alimentos, son ejemplos muy claros de cómo el hombre desde sus orígenes ha utilizado, adquirido y transferido sus conocimientos a través del tiempo, éstos han hecho posible la mejora del nivel de vida.

Cuando el ser humano pasó de ser nómada a sedentario, se dio cuenta de que podía domesticar a algunos animales, así como también que al sembrar semillas obtendría como resultado frutos y otros productos que le permitiría alimentarse. Con el tiempo, el ser humano desarrolló conocimientos más complejos y maneras más eficaces de transferirlo.

Durante la extracción de metales y minerales el hombre aplicó diferentes técnicas que le permitan hacerlo, obteniendo metales minerales más vanados y en el menor tiempo, en la Revolución industrial el hombre aplicó sus conocimientos para desarrollar maquinaria que redujera de la fuerza física y que le permitiera crear productos estandarizados. En las economías actuales, ha convenido en el más importante activo de la fabricación, en contrariedad a los activos que tangible tales como capital, trabajo y tierra que predominaban en la manufactura fundamentada en una economía a escala. En tiempos en los que las economías manufacturan han pasado a ser basadas en los servicios, el conocimiento ha tomado una mayor importancia debido a que gran parte del valor de estos servicios se encuentra en el conocimiento agregado en ellos Existe un sin número de factores que hacen que el conocimiento, adquiera una importancia de primer orden en las organizaciones.

Existe una gran variedad de factores que han afectado la importancia del conocimiento tiene las organizaciones.

- a. La globalización, que incrementa la competencia, se ha presentado rápidamente y llevado a una economía en donde la información y el conocimiento juegan papeles decisivos. Cada vez más, la globalización se encarga de dictar las normas para competir en los mercados, exigiendo a las empresas una integración. global al mundo de los negocios y una diferenciación local que les permita a las organizaciones cumplir con las expectativas de sus clientes.

- b. El uso de las tecnologías de información. El éxito de muchas compañías actualmente depende de la habilidad para crear y procesar información electrónica. Empresas multinacionales y grandes corporaciones donde la colaboración, cooperación y transferencia de información, así como de conocimiento, dominan los mercados sobre aquellas empresas que no se expanden o reestructuran para tomar ventaja de los mercados globalizados.
- c. Una rápida obsolescencia de productos que tienen ciclos día muy cortos conlleva a que las empresas tengan que ser eficientes en sus operaciones al mismo tiempo que las obliga a crear y utilizar, decir explotar efectivamente el conocimiento.
- d. Otros elementos como el downsizing y el outsourcing impactan fuertemente al conocimiento, por lo que bastante organizaciones han considerar la necesidad de reconocerlo como un recurso que necesita ser administrado. A pesar de que muchas empresas reconocidas internacionalmente subcontratan algunas de sus funciones, todo lo relacionado al *core business* lo mantienen celosamente conservado.

Dentro de este marco, se puede decir que se presentan ciertas contradicciones con las que las empresas tienen que lidiar. Por un lado, las organizaciones tienen que alcanzar una integración global y por el otro una adaptación local.

Además, comprendiendo que el conocimiento tácito de alta calidad representa una ventaja competitiva sostenible porque no puede ser replicado fácilmente, al mismo tiempo, las organizaciones necesitan convertir ese conocimiento tácito en conocimiento explícito y utilizarlo eficiente rápidamente para competir en los mercados.

En ese contexto en que la capacidad de las organizaciones para aprender continuamente y administrar su conocimiento se convierte en la única opción para mantenerse competitivo.

#### **D. Conocimiento**

(Chiaventao, 2009) menciona que conocimiento es una combinación de experiencia que han ido recolectando, la información contextual, los valores y el entendimiento de un individuo y que brinda un conjunto de relaciones para la evaluación y añadidos nuevos en cuanto a información y experiencia

Hacer el estudio de los efectos, realizar la búsqueda de conexiones y dialogar con otros individuos acerca de la información que se ha acogido. En organizaciones, los procesos, practicas, rutinas, documentos y normas se encuentran en el conocimiento.

El conocimiento se dirige a los hechos para que de esta manera desarrollar de productos o servicios novedosos, la toma de decisiones adecuados que tienen el vínculo con el cliente, la elaboración de las tácticas para hacer frente a la logística instauradas, los competidores, entre otros.

El conocimiento se convierte en una opinión o en el peor de los casos en un dogma es cuando este ha dejado de evolucionar. Debido a su nivel de relevancia, el conocimiento actualmente es estimado por activo de la organización, y las empresas de éxito observan que es fundamental nutrirlo y acogidas de la misma manera con atención que destinan para recibir el valor de los activos tangibles.

Mientras las organizaciones dominen en mayor medida el conocimiento, más grande será su ventaja competitiva. ¿Por qué es importante el conocimiento? Porque todos aquellos elementos visibles que agregan valor en la mayor parte de los productos y servicios se fundamentan en el conocimiento, mejor dicho, las tácticas, el entendimiento del cliente, el Know – how especializado, la creatividad de los trabajadores y la innovación; la inteligencia de las personas sostiene todo eso.

Las interrelaciones en la sociedad tienen su inicio en la persona y hacen posible hacer el intercambio y la ampliación del conocimiento en el interior de la empresa.

Sin embargo, el conocimiento en la organización tiene mucho funcionamiento que el conocimiento de cada uno con motivo al empuje que acogido diferentes y bastante fuerzas, el proceso que da en una organización en

el cual extiende el conocimiento que son hechos por las personas y concreta como una fracción en una cadena de denomina la creación conocimiento organizacional.

En una época de cambio e indecisiones es primordial que los conocimientos dentro de la organización, en el que todos los individuos tengan que capacitarse constantemente, incluso lo que ha aprendido con anterioridad, pero no en todos los casos en condiciones de mantener sus empleos.

(Bateman & Snell, 2009) menciona que los administradores y las organizaciones se confrontan a carencias progresivas de mejores y actuales ideas. Debido que organizaciones con economías adelantadas se han convertido muy eficientes en los que se refiere a la fabricación de bienes tangibles, la mayoría de los empleados, ha tenido la necesidad de ser jalados a la oferta de “bienes invisibles”, tales como el entretenimiento, el software, los datos bastante efectivos y que tienen escasos empleados fabrican celulares y teléfonos que demanda el mercado; a la vez, empleados hacen la creación de software como también crean nuevos productos y servicios. Estos empleados, que contribuyen en primer lugar con sus ideas y la experiencia de resolver inconvenientes, son conocidos por lo general como empleados del conocimiento. Puesto que el conocimiento de muchas organizaciones está sujeta al conocimiento que se ha ejecutado para la innovación como por ejemplo la entrega de servicios, es necesario que las organizaciones realicen una gestión del conocimiento con mucha atención.

#### ***E. Proceso de la administración del conocimiento***

(Baca, y otros, 2010) mencionan que la administración del conocimiento implica una serie de actividades o procesos necesarios para que el conocimiento tenga como resultado generar el valor para la organización.

Es importante aclarar que estos cuatro procesos no son independientes y aislados, sino más bien dinámicos e interdependientes, es decir, no se requiere de un excelente desempeño en sólo uno de los cuatro procesos, sino más bien considerar a las cuatro actividades como un proceso integral.

Los procesos a los que se hace referencia en esta sección son esenciales para administrar efectivamente el conocimiento en las organizaciones por lo que su administración integral y sistemática se verá reflejada en los resultados, beneficios que la administración del conocimiento trae a las organizaciones.

*a. Creación de conocimiento*

La creación del conocimiento se refiere al proceso a través del que se desarrolla un nuevo conocimiento con el ya existente. El proceso de creación de conocimiento estudia la manera en cómo se crea y comparte el conocimiento, además de que se definen las condiciones que soportan la creación de éste en las organizaciones. Como parte de las permiten un ambiente propicio para la creación del conocimiento, prestar especial atención a la libertad para pensar, para generar nuevas ideas, dar el tiempo necesario para tener cierta tolerancia a los errores y promover el desarrollo de proyectos individuales.

El proceso de creación de conocimiento, no solo se lleva a cabo en los niveles directivos, es un proceso que ocurre en todo momento y en todos los niveles al interior de las organizaciones.

*b. Almacenamiento del conocimiento*

El proceso para almacenar el conocimiento implica que éste sea organizado y depositado en diversas formas, como documentación de mejores prácticas en las que se presentan las maneras de llevar a cabo una actividad, documentos escritos como manuales de procedimientos, información estructurada y codificada tales la programación en un lenguaje computacional o simplemente información escrita diariamente en la bitácora de actividades de un departamento.

Uno de los objetivos del proceso para almacenar el conocimiento es el de desarrollar una memoria organizacional la cual se refiere a la manera en cómo se ven influenciadas las actividades actuales de la organización debido a los eventos y experiencias pasadas; construyendo espacios, físicos o virtuales, para almacenar el conocimiento.

c. *Transferencia de conocimientos*

El propósito que tiene la transferencia del conocimiento es distribuir el conocimiento correcto a la persona adecuada en el momento correcto. Varias aplicaciones tecnológicas pueden ser utilizadas para cumplir con este objetivo, entre las más adecuadas se encuentran el e-mail, videoconferencias, portales electrónicos, internet e Intranets, redes utilizadas de las empresas a través de las cuales se comparte información relevante para la organización.

d. *Aplicación del conocimiento*

Una vez transferido el conocimiento y los acuerdos a los que llegaron en la reunión, estos se deberán poner en práctica, asignando los recursos que sean requeridos para apoyar su implementación y así cumplir con el objetivo de reducción de costos que busca la organización. En el momento en el que aplica el conocimiento previamente creado, almacenado y transferido, la organización capitaliza y obtiene resultados benéficos que mejoran su desempeño.

Es preciso mencionar que el uso de la tecnología aplicada al conocimiento tiene una influencia positiva al facilitar la captura y accesibilidad del conocimiento organizacional.

La tecnología puede incrementar la cantidad de memoria organizacional disponible, así como la aplicación conocimiento a través del tiempo, además de agilizar la aplicación del conocimiento a través de la automatización.

Poseer el conocimiento no garantiza automáticamente su exitosa aplicación en el trabajo diario de las organizaciones debido a que existe una gran variedad de factores que inhiben el uso efectivo de éste en las actividades diarias por tanto es necesario tomar medidas que aseguren que el conocimiento sea utilizado efectivamente.

Tales como conocer las necesidades de los usuarios con el apoyo de sistemas que sean accesibles, compatibles, de fácil uso y de rápido acceso de tal manera que el conocimiento requerido pueda ser utilizado y transferido de manera simple y rápida siendo accesible en las formas en que sea requerido. Así

como también se debe promover un ambiente de apoyo en el trabajo, los espacios deben motivar el uso del conocimiento.

La proximidad al conocimiento requerido se puede alcanzar diseñando las estaciones de trabajo de manera que permitan una efectiva comunicación y un intercambio de conocimiento entre las personas de distintos departamentos.

(Rodríguez, 2010) menciona la siguiente información con respecto a los procesos ya mencionados:

*a. Creación de conocimiento*

Muchas de las prácticas de la administración del conocimiento inician construyendo repositorios de éste con el objetivo de capturar y almacenar el conocimiento para su posterior acceso y utilización.

La minuta que se realizó sobre la junta será guardada en algún repositorio para que posteriormente pueda ser revisada con diferentes fines como: quiénes fueron los asistentes de la reunión en el periodo pasado, en qué orden fue desarrollada la reunión y bajo qué circunstancias, a qué acuerdos llegaron, etcétera.

Tres factores que deben ser considerados cuando se quiera desarrollar repositorios del conocimiento efectivos, para el almacenamiento de la información en las organizaciones.

- Proveer el tiempo y los recursos adecuados para documentar los conocimientos.
- Tener incentivos apropiados para motivar la participación contribución de los trabajadores del conocimiento tales como recompensas formales e informales además de una cultura abierta que permita que se comparta el conocimiento.
- Tener intermediarios o facilitadores que realicen la organización, resuman e interpreten la información en conocimiento adecuado que manera que pueda usarse.

*b. Transferencia de conocimiento*

Una vez que terminó la junta ejecutiva y que se realizó un documento en el que se reporta lo acontecido, se requerirá que la organización busque los medios más adecuados para transmitir este conocimiento. La transferencia del conocimiento implica distribuirlo en donde sea necesitado para su aplicación.

Para que el proceso de transferencia de conocimiento sea efectivo, las organizaciones deberán generar un ambiente organizacional adecuado, así como tener una infraestructura que facilite el que se comparta el conocimiento lo que implica lo siguiente:

- Se haga visible el conocimiento a través del uso de directorios de expones que pueden ser usados para identificar a especialistas en ciertas áreas.
- Se promueva el uso de la infraestructura tecnológica para distribuir el conocimiento tal como el uso de intranets, e-mail, y grupos de trabajo a los rituales.
- Exista soporte y apoyo de la dirección creando una atmósfera de confianza y una cultura que favorezca la transferencia de conocimientos entre empleados.

*c. Aplicación del conocimiento*

Aplicación del conocimiento se refiere al proceso de utilizar el conocimiento en la práctica para alcanzar un desempeño competente. Su objetivo final es el de utilizar el conocimiento para beneficio de la organización. Solamente su uso productivo traducirá los activos intangibles en resultado tangibles. Sin una efectiva utilización, todos los esfuerzos en el desarrollo, almacenamiento y transferencia del conocimiento serán en vano.

El conocer las necesidades de los usuarios con el apoyo de sistemas que sean accesibles, compatibles, de fácil uso y de rápido acceso de tal manera que el conocimiento requerido pueda ser utilizado y transferido de manera simple y rápida siendo accesible con las formas en que sea requerido. Así como también se debe promover un ambiente de apoyo en el

trabajo, los espacios deben motivar el uso del conocimiento entre las personas de distintos departamentos.

Es necesario que estos procesos no siempre siguen el mismo orden. En ocasiones los procesos de creación y transferencia del conocimiento se presentan simultáneamente. Por ejemplo, cuando un empleado nuevo ofrece la capacitación sobre las actividades que le corresponderá realizar. La persona que ofrece la capacitación crea un nuevo conocimiento propio. Lo que puede quedar claro es que el conocimiento se genera diariamente en las actividades que realizamos y que debemos identificar el flujo de este para facilitar su generación, almacenamiento, transferencia y aplicación.

## **Variable dependiente: Capital intelectual**

### ***A. Definiciones***

(Werther, Davis, & Guzman, 2014) mencionan que el capital intelectual es todos los conocimientos que suman que disponen los trabajadores de tal forma que le genera una ventaja competitiva de la empresa.

(Cuesta, 2010) menciona que el capital intelectual son las habilidades, valores, conocimientos y motivaciones que tienen los empleados en función de sus competencias laborales.

(Schermerhorn, 2010) menciona que el capital intelectual es el poder mental colectivo o el conocimiento compartido de una fuerza laboral.

### ***B. Dimensiones del capital intelectual***

(Chiavenato, 2015) menciona que el capital intelectual está constituido por la organización, los clientes y el recurso humano, donde una pieza clave dentro del capital intelectual es el conocimiento. El incremento del conocimiento genera valor de forma constante. Si las personas comparten el conocimiento este valor no disminuirá. Diversos autores denominan al conocimiento como la tercera ola o la era pos capitalistas. Muy probable será era del conocimiento o virtual, que se caracterizará por las máquinas con inteligencia y coherencia. Por lo tanto, el

conocimiento es el elemento de mayor productividad en la organización, y tendrá mayor importancia para el éxito de este.

Es así que el capital intelectual incluye las siguientes dimensiones:

- a. El capital interno, es definido como la estructura que se encuentra en el interior de la organización, sus sistemas de administración, modelos y conceptos. Tanto la estructura interna como el recurso humano conforman la organización. Forman también parte de esta estructura la cultura y el espíritu de la organización.
- b. El capital externo, está comprendido por la estructurada situada en el exterior de la organización, es decir, la relación con los proveedores y clientes, el prestigio o la imagen de la organización. El valor que tienen estos elementos que se ve establecido en la satisfacción que genera y las soluciones que la organización puede brindar a sus clientes.
- c. El capital humano, está constituido por las personas, tanto sus capacidades como sus talentos. La capacidad que tiene un individuo es la habilidad proceder ante distintas situaciones y la manera de realizar la creación de activos ya sea tangible o intangibles. Es importante crear una plataforma y un entorno que puede estimular a los individuos sus talentos que ya poseen. El absoluto uso de talentos y capacidades necesita que la organización tenga una estructura apropiada y cultura democrática existente.

### ***C. Tendencias del capital intelectual***

(Chiavenato, 2013) menciona que el conocimiento es un medio diferente puesto que no se posee en un lugar físico. Para la organización un activo intangible es el conocimiento, siendo este un aspecto clave dentro del capital intelectual.

Existen activos intangibles que son identificados como nuestros clientes y proponer el valor total de las actividades de la organización se calcula en valor del cliente, de la compañía y de sus competencias respectivamente y únicamente no se basa en los activos tangibles que componen el capital financiero.

Es por ello que se señalan las tendencias del conocimiento:

- Intensidad del conocimiento. El aumento de contenido del conocimiento incorporado en productos y servicios se ha convertido en un agente delicado de la producción. En la mayoría de las organizaciones, el conocimiento adquiere cada día más importancia que los factores productivos tradicionales, como la tierra, el capital y el trabajo. Hay un mayor grado de frecuencia que las compañías dependan del conocimiento en la mejora del producto, servicios y procesos, para minimizar el periodo de su ciclo, entre otros.
- Obsolescencia del conocimiento. Al mismo tiempo que la intensidad del conocimiento aumenta en las organizaciones, experimentamos una reducción del ciclo de vida del uso de algunos conocimientos específicos, que no tardan en ser rebasados o en caer en la obsolescencia. Anteriormente no se cambiaban muchas cosas. Los individuos eran situados en puestos mientras su vida laboral y su profesión y conocimiento estaban asociados en sus puestos. Hoy, el trabajo requiere que los individuos adquieran continuamente nuevos conocimientos para su supervivencia. El conocimiento se convierte en un factor y el incremento progresivo del índice cambiado ha hecho que las personas tengan un estrés muy fuerte.
- Conexiones globales. Experimentamos un incremento de la velocidad y la compresión del tiempo, en particular del internet. El tiempo se traduce en los ciclos son medidos en meses, no necesariamente en años. Por medio de internet posibilita el mundo que este en contacto. El concepto de la "aldea global" se ha hecho realidad, el internet quita demora completamente de los niveles: entre los mismos trabajadores, así como trabajadores y gerentes, también negocios y consumidores, entre asociado y proveedores de las compañías, entre otros.
- Incremento de la producción del trabajo. Las presiones de la competencia global provocan que las organizaciones sean más selectivas y se enfoquen en aquellos negocios que quieren conservarse y los activos intelectuales que tienen que ser de competencia. Como resultado, la mejoría y el incremento de la productividad del conocimiento a través de la fuerza de trabajo se ha convertido en el principal desafío de los negocios en el siglo xxi.

- Enfoque en el crecimiento. El motivo por el cual la producción del conocimiento ha adquirido tanta importancia se debe a la innovación como resultado del conocimiento. El incremento de la productividad y la disminución de costos se han convertido en formas de vida, donde el desarrollo es el propósito en general que se persigue. Por este motivo, para las organizaciones una tendencia muy importante es el conocimiento.

#### ***D. Modelos del capital intelectual***

(Ruiz, 2016) Menciona en su trabajo de investigación los principales modelos del capital intelectual:

##### *a. Modelo navegador Skandia,*

Forma una pieza de valor del mercado para la empresa y está compuesta por: el capital intelectual y financiero. El capital intelectual tiene como factores:

- Capital humano: Conocimiento, habilidades, valores, actitudes, juicios, etc., de los individuos que forman parte de la empresa.
- Capital estructural. son aquellos conocimientos que son dados a conocer por las organizaciones, que tienen como factores:
  - o Clientes: elementos que guardan relación con los clientes tales como la habilidad para formar equipos heterogéneos, la fidelización, etc.
  - o Procesos. Es la manera como la organización agrega valor por medio de diversas acciones que ha desarrollado.
  - o Capacidad de innovación: la es la forma como hace posible su éxito la organización a futuro por medio del desarrollo de productos y servicios nuevos. En resumen, la parte financiera y temporal, el capital intelectual quedan recolectadas en un modelo conocido como “Navegador”.

Formar parte de este modelo el vínculo con los procedimientos del negocio y los clientes. El fundamento es la competencia de innovador y

adaptarse, que asegure a largo plazo. El recurso llega a componer la pieza fundamental en este modelo.

*b. Modelo balanced business scorecard,*

El modelo trata en un esquema de indicadores financieros y no financieros cuya finalidad es relación la medición de resultados generados por la empresa. Este modelo está conformado por indicadores financieros es decir del pasado y los indicadores no financieros es decir del futuro, y los compone un cuadro que hace posible que se cada elemento sea interdependiente, y también que exista congruencia entre las tácticas y lo que la empresa quiere a futuro. En el interior de este modelo podemos distinguir varios tipos de indicadores:

- Indicadores driver (elementos que influyen a otros).
- Indicadores output (indicadores de resultado).

Se puede diferenciar tres tipos de procesos:

- Procesos de innovación: Ejemplo de indicadores: el porcentaje de productos nuevos, el porcentaje de productos patentes, el ingreso de productos nuevos de los competidores.
- Procesos de operaciones: se desarrollan por medio de un estudio de reingeniería y calidad. Los indicadores esta referidos a calidad, costos, tiempos que implica los procesos.
- Procesos de servicio posventa: son aquellos costes de restauración, la duración de una respuesta, ratio ofrecido.

*c. Modelo Intellect*

El modelo Intellect separa a los activos intangibles en tres bloques:

- Bloques: son conocidos como un conjunto de activos intangibles. Son 3 bloques importantes: Capital humano, estructural y relacional.
- Elementos: todos los activos intangibles que están dentro del bloque. En relación con la táctica y los elementos cruciales que causan el éxito en una organización, se hará la elección de recursos sólidos.
- Indicadores: Es la manera como se evalúa o mide los recursos.

### ***E. Importancia del capital intelectual***

(Werther, Davis, & Guzman, 2014) mencionan que los administradores como parte de sus responsabilidades realizan acciones que implica manejar el capital intelectual, lo realizan para poder dar facilidad a que estos individuos puedan alcanzar los objetivos de la organización a la cual pertenecen. Estas acciones son fundamentales puesto que se es consciente que el recurso humano tanto hombres y mujeres realicen tácticas e innovaciones en las organizaciones.

Aunque de diversas maneras las acciones de capital humano han ayudado a que la organización alcance el éxito, en última instancia deber estar acorde como las tácticas esenciales en la organización. La gestión estratégica del capital humano necesita de las capacidades de los trabajadores de manera que los recursos sean utilizados correctamente y además asegurar las ventajas competitivas que la organización goza.

### ***F. La perspectiva del capital humano***

(Chiavenato, 2011) menciona que un enfoque de capital intelectual refleja:

- Para que exista el mantenimiento y desarrollo del conocimiento, las empresas tienen que brindar una labor que genera estimulación a los individuos que cuentan con conocimientos y experiencia.
- El valor fundamental en la organización son los conocimientos que brindan los directivos.
- Las empresas quieren de tácticas adecuadas en las áreas de recurso humano para que esta forma genere en los directivos atracción, mantenimiento y motivación.
- Las personas que hacen la mayor contribución de éxito a la organización, son los directivos, específicamente sus conocimientos.
- Para usar de manera correcta el conocimiento es importante que las organizaciones se conviertan a organizaciones de aprendizaje lo más rápido posible.

- Las organizaciones tienen que implantar un punto de vista del conocimiento con fuerza en él, esto trae como efecto éxito en la era de la información.

### ***G. Administración de los talentos humanos y capital humano***

(Chiavenato, 2014) menciona que, en el tiempo del conocimiento del cual estamos constantemente aprendiendo a vivir, las modificaciones que atraviesan las organizaciones no únicamente son en sus estructuras, sino también, modificaciones tanto culturales y conductuales. Las modificaciones no pueden pasar por alto en el área de recurso humano ya que estos generan un cambio profundo en sus cualidades.

Para que los cambios sean totales, el área de recursos humanos debe asumir una estructura nueva de manera que le permita desarrollar posiciones cuya finalidad sea la de agilizar profundamente sus potencialidades y de esta manera colaborar en el éxito de la organización. De lo mencionado es necesario en esta área se reoriente, tanto en lo cultural como en lo organizacional, y con esto se adapte a las nuevas condiciones que exige la era del conocimiento en el aspecto estructural organizacional, conductual y cultural. En el interior de este contexto cultural y estructural, los gerentes en línea ocupan nuevos cargos. También, para que estas se puedan cumplir tiene que desarrollar habilidades que el permitan saber manejar con el equipo que laboran, no consiste simplemente en cambiar el área de recursos humanos, tan solo las actividades que realizan los gerentes de línea en el proceso descentralizado y las personas que tienen a cargo puedan tener éxito.

### ***H. Capital humanos y capital intelectual***

(Chiavenato, 2011) menciona que el tiempo de la era industrial, las empresas que tenían éxito eran aquellas hacían el aumento del capital finamiento como también las hacían crecer y expandir. El éxito era representado por la extensión de la empresa, así como su estructura física, el patrimonio y principalmente por su riqueza financiera. Las organizaciones intentaban reunir la mayor cantidad de activos tangibles como clave de éxito, el poder y la fuerza que tenían en el mercado. Unos de los propósitos de mayor relevancia de la

organización era la acumulación de recursos materiales y financieros. Estos han pasado. Actualmente las empresas de éxito son aquellas que son hábiles y aplican constantes innovaciones, ese es el motivo que no están sujetas al tamaño.

Es decir, actualmente una empresa que sea enorme no le garantiza el éxito. Hay organizaciones de tamaño pequeño que han tenido un éxito gigantesco y tienen mayor rentabilidad que una empresa grande. Estos se deben a la innovación. Son las competencias de la organización de brindar producto y servicios innovadores y con creatividad que cambian los que son inútiles y antiguos.

Es la competencia por la que una organización se anticipa a las otras empresas obteniendo clientes y consumidores, al ofrecerle más satisfacción en los productos o servicios que adquieren. En la era de la información, el recurso más esencial de una empresa ya no es el capital financiero.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### ***Administración del conocimiento***

La administración del conocimiento es el proceso de recabar conocimientos de forma sistemática, dejándolos alcance de toda la organización y fomentando una cultura de aprendizaje (Daft & Marcic , 2010).

### ***Conocimiento***

Es el inmenso número de información que se tiene apta acerca de algún elemento que de interés a un individuo(Castillo L. , 2017).

### ***Información***

La información viene a ser una organización de datos que se direcciona a una situación, realiza el procedimiento y producidos por conocimiento de las personas, puesto que estas poseen las habilidades de producir y pulir códigos y símbolos que tienen conceptos (Castillo L. , 2017).

### ***Capital intelectual***

El capital intelectual son todos los conocimientos que suman que disponen los trabajadores de tal forma que le genera una ventaja competitiva de la empresa(Werther, Davis, & Guzman, 2014).

### ***El capital interno***

es definido como la estructura que se encuentra en el interior de la organización, sus sistemas de administración, modelos y conceptos (Chiavenato, 2015).

### ***El capital externo***

Está comprendido por la estructurada situada en el exterior de la organización, es decir, la relación con los proveedores y clientes, el prestigio o la imagen de la organización(Chiavenato, 2015).

### ***El capital humano***

Está constituido por las personas, tanto sus capacidades como sus talentos. La capacidad que tiene un individuo es la habilidad proceder ante distintas situaciones y la manera de realizar la creación de activos ya sea tangible o intangibles (Chiavenato, 2015).

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La administración del conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

El conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

La información influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

## 2.5 Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable independiente:</b>  <b>Administración del conocimiento</b>	<i>Conocimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Análisis</li> <li>- Económico – social</li> <li>- Realidad.</li> </ul>
	<i>Información</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes</li> <li>- Bases de datos</li> <li>- Antecedentes</li> <li>- Leyes</li> <li>- Jurisprudencia</li> </ul>

*Fuente: Adaptado de (Castillo L. , 2017).*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable dependiente:</b>  <b>Capital intelectual</b>	<i>Capital interno</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura interna.</li> <li>- Sistemas administrativos.</li> <li>- Cultura organizacional.</li> <li>- Espíritu organizacional.</li> </ul>
	<i>Capital externo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones con los usuarios.</li> <li>- Reputación institucional.</li> <li>- Imagen institucional.</li> <li>- Solución de los problemas de los usuarios.</li> </ul>
	<i>Capital humano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talentos de su personal.</li> <li>- Competencias de su personal.</li> </ul>

*Fuente: Adaptado de (Chiavenato, 2015).*

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

La presente investigación es de diseño no experimental, y tipo transversal, correlacional causal.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectarán la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se estudiará como las dimensiones de las variables se relacionan, siendo explicativo.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está representada por 337 trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima, divididos de la siguiente manera por el régimen de contratación:

- Decreto legislativo 728 = 71
- Decreto legislativo 1057 = 266

##### **3.2.2 Muestra**

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

n= Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

**Reemplazando:**

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 337}{0.0025 (336) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 337}{0.0025 (336) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 179$$

La muestra está representada por 179 trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario. El cual ayudó a medir las variables “administración del conocimiento” y “capital intelectual”.

### Validación del cuestionario

La validez del instrumento para medir el cuestionario se determinó haciendo uso del análisis factorial, el mismo que a través del estadístico KMO y Bartlett se obtuvo un valor de 0.796. Este valor nos indica que estadísticamente el instrumento para aplicar es válido.

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,796
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	641,018
	gl	171
	Sig.	,000

### Confiabilidad del cuestionario

Para determinar la fiabilidad del instrumento se calculó mediante la aplicación del Alfa de Cronbach.

Los resultados, mostraron que el índice de fiabilidad es de ( $\alpha = 0,934$ ), lo cual indica una buena consistencia del cuestionario

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	19

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó mediante el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

El software empleado fue el Statal Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 25. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### A. Datos Generales

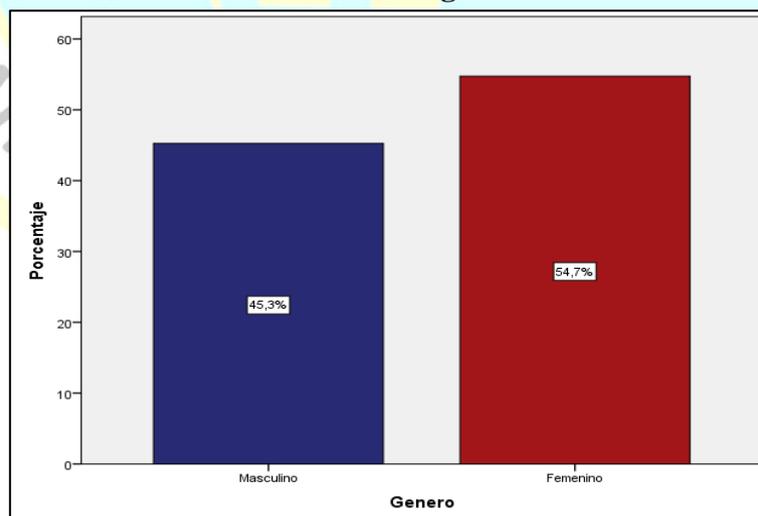
**Tabla 1**

**Género de los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima.**

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	81	45,3
Válidos Femenino	98	54,7
Total	179	100,0

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 1. Género de los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima.**



**Nota:** Elaboración Propia.

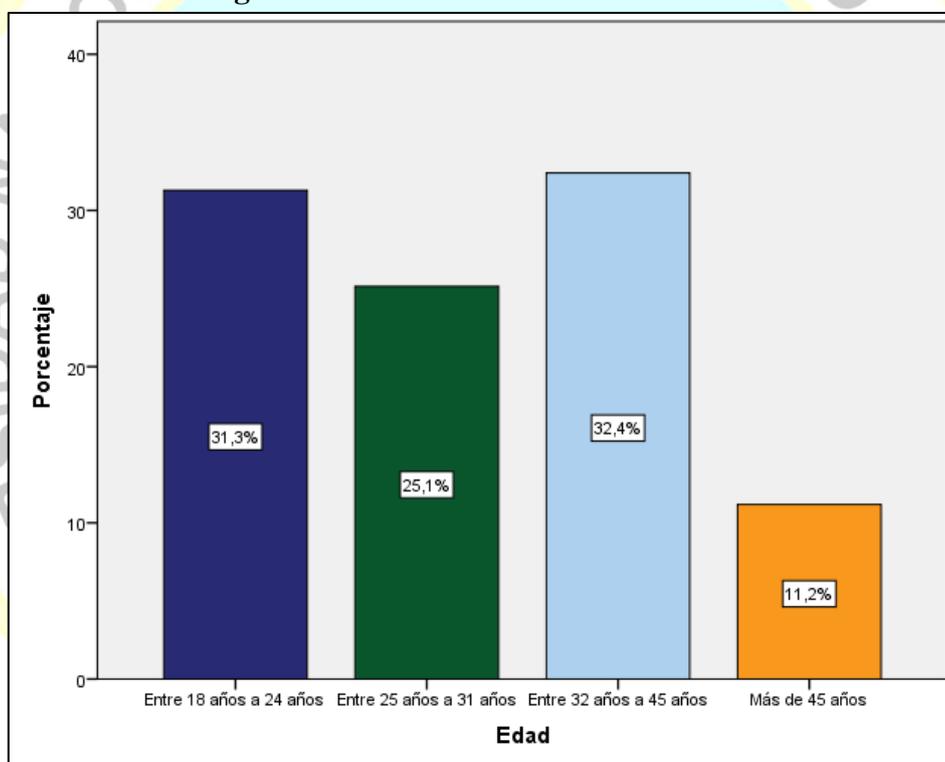
Se observa en la Tabla 1 que el 45,3% son del género masculino y el 54,7% son del género femenino.

**Tabla 2**  
**Edad de los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima**

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	56	31,3
Entre 25 años a 31 años	45	25,1
Válidos Entre 32 años a 45 años	58	32,4
Más de 45 años	20	11,2
Total	179	100,0

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima.**



**Nota:** Elaboración Propia.

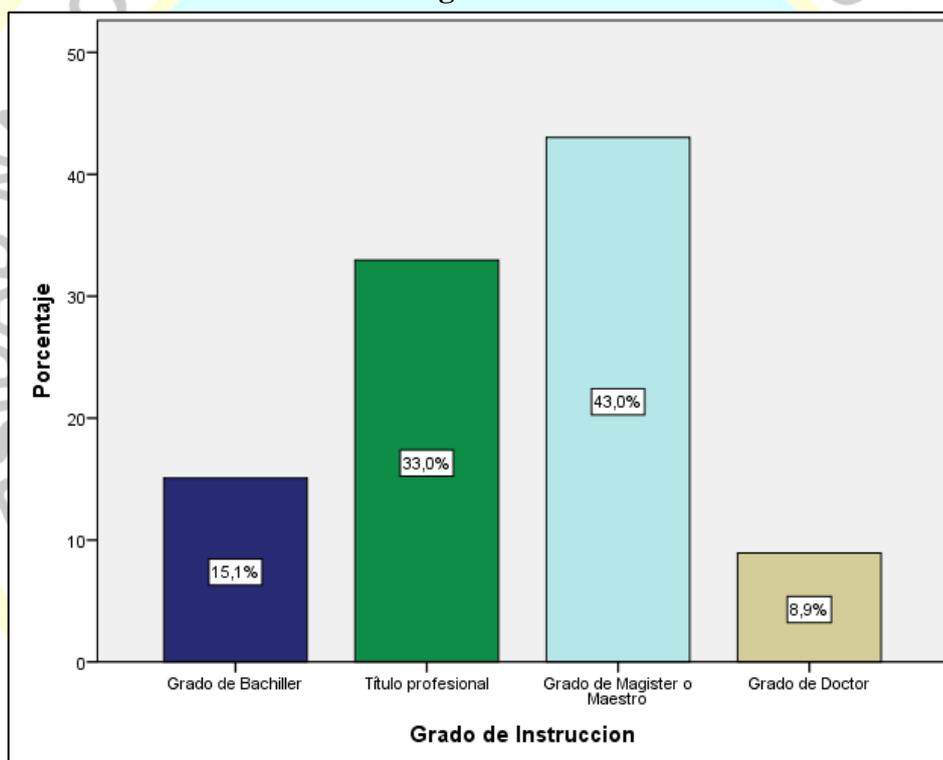
Se observa en la Tabla 2 que el 31,3% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 25,1% tiene entre 25 años a 31 años, el 32,4% se encuentra entre 32 años a 45 años y el 11,2% tiene más de 45 años.

**Tabla 3**  
**Grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima**

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	27	15,1
Título profesional	59	33,0
Válidos Grado de Magister o Maestro	77	43,0
Grado de Doctor	16	8,9
Total	179	100,0

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 3. Grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la sede central del Gobierno Regional de Lima.**



**Nota:** Elaboración Propia.

Se observa en la Tabla 3 que el 15,1% de los encuestados tienen grado de bachiller, el 33% de los encuestados manifestaron que tienen título profesional, el 43% manifestaron tener grado de magister o maestro y el 8,9% tiene grado de doctor.

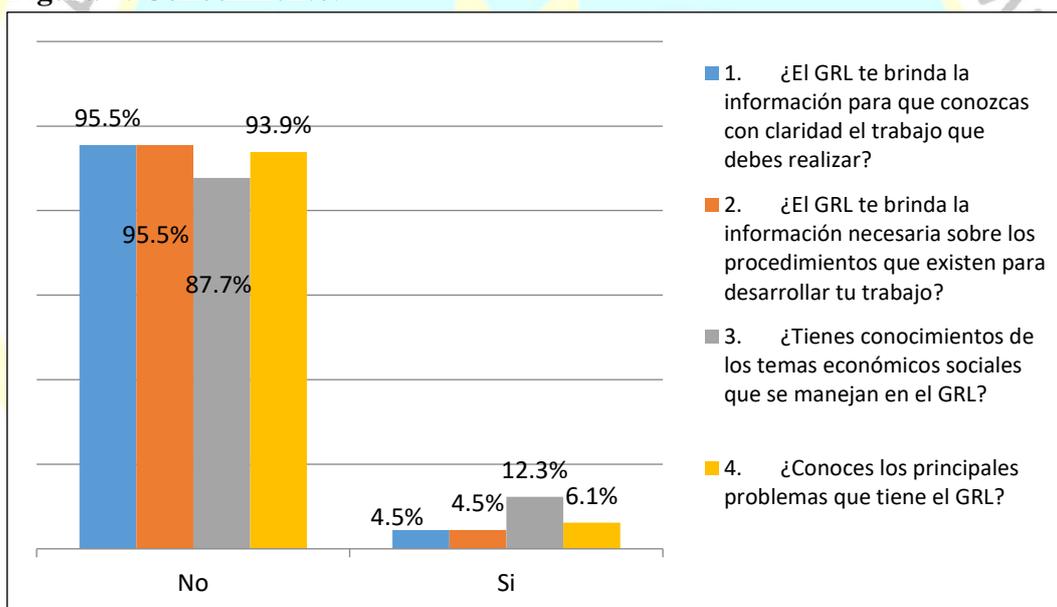
## B. Análisis e Interpretación de la variable “Administración del conocimiento”

**Tabla 4**  
**Conocimiento**

Ítems	No		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc
1. ¿El GRL te brinda la información para que conozcas con claridad el trabajo que debes realizar?	171	95,5%	8	4,5%
2. ¿El GRL te brinda la información necesaria sobre los procedimientos que existen para desarrollar tu trabajo?	171	95,5%	8	4,5%
3. ¿Tienes conocimientos de los temas económicos sociales que se manejan en el GRL?	157	87,7%	22	12,3%
4. ¿Conoces los principales problemas que tiene el GRL?	168	93,9%	11	6,1%

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 4. Conocimiento.**



**Nota:** Elaboración Propia.

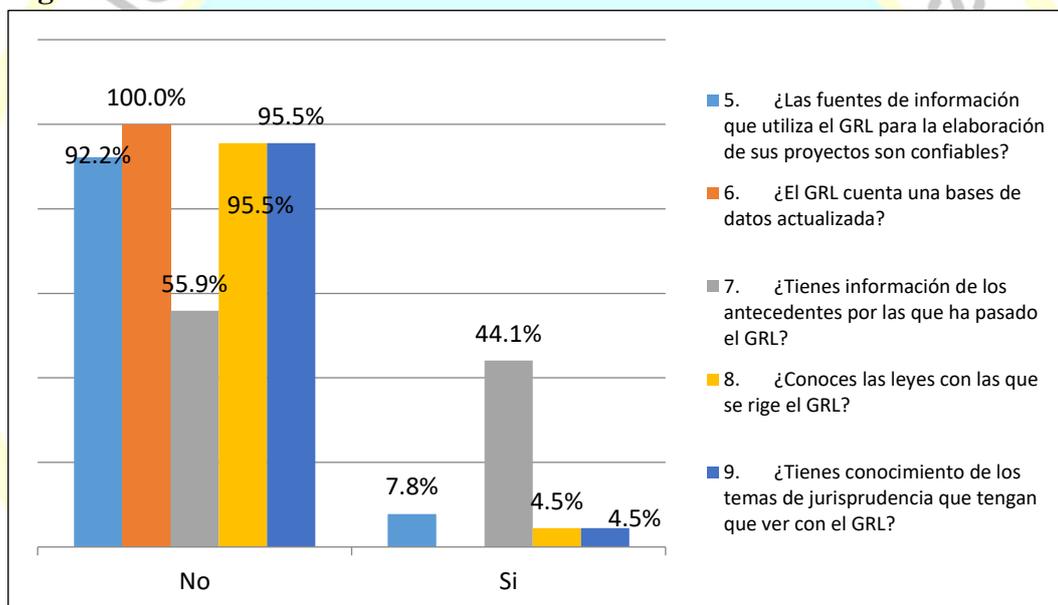
Se observa en la Tabla 4 que el 95,5% de los encuestados mencionaron que el GRL no les brinda la información para que conozcan con claridad el trabajo que deben realizar, asimismo mencionaron que el GRL no les brinda la información necesaria sobre los procedimientos que existen para desarrollar su trabajo. Finalmente, el 93,9% mencionaron que no conocen los principales problemas que tiene el GRL.

**Tabla 5**  
**Información**

Ítems	No		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc
5. ¿Las fuentes de información que utiliza el GRL para la elaboración de sus proyectos son confiables?	165	92,2%	14	7,8%
6. ¿El GRL cuenta una base de datos actualizada?	179	100,0%	0	0,0%
7. ¿Tienes información de los antecedentes por las que ha pasado el GRL?	100	55,9%	79	44,1%
8. ¿Conoces las leyes con las que se rige el GRL?	171	95,5%	8	4,5%
9. ¿Tienes conocimiento de los temas de jurisprudencia que tengan que ver con el GRL?	171	95,5%	8	4,5%

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 5. Información.**



**Nota:** Elaboración Propia.

Se observa en la Tabla 5 que el 100% de los encuestados manifestaron que el GRL no cuenta con una base de datos actualizada y en el caso del 95,5% manifestaron que no conocen las leyes con las que se rige el GRL, asimismo no tienen conocimiento de los temas de jurisprudencia que tengan que ver con el GRL.

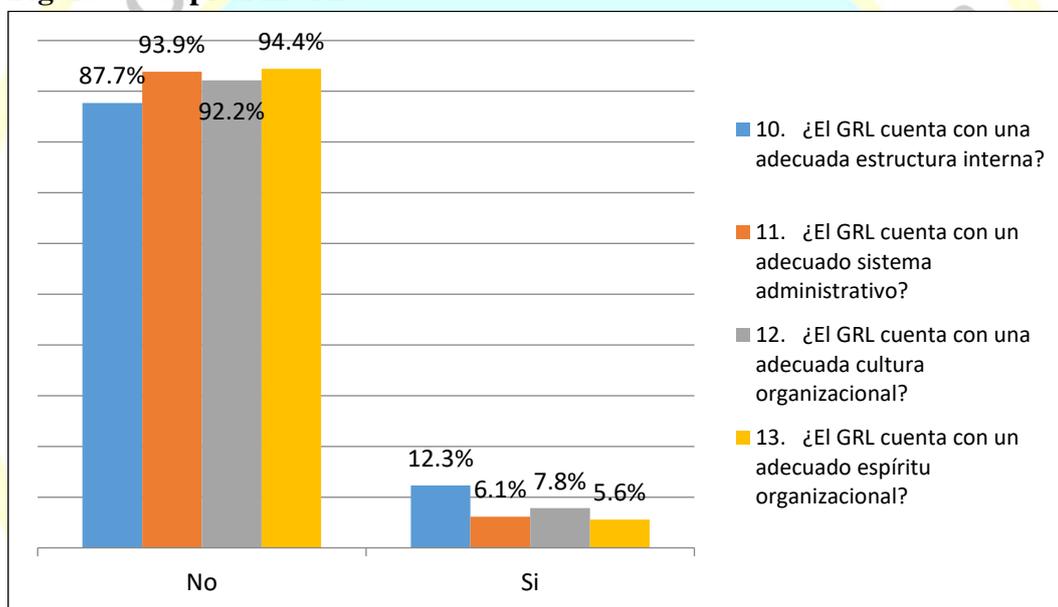
## C. Análisis e interpretación de la variable “Capital intelectual”

**Tabla 6**  
**Capital interno**

Ítems	No		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc
10. ¿El GRL cuenta con una adecuada estructura interna?	157	87,7%	22	12,3%
11. ¿El GRL cuenta con un adecuado sistema administrativo?	168	93,9%	11	6,1%
12. ¿El GRL cuenta con una adecuada cultura organizacional?	165	92,2%	14	7,8%
13. ¿El GRL cuenta con un adecuado espíritu organizacional?	169	94,4%	10	5,6%

Nota: Elaboración Propia.

**Figura 6. Capital interno.**



Nota: Elaboración Propia.

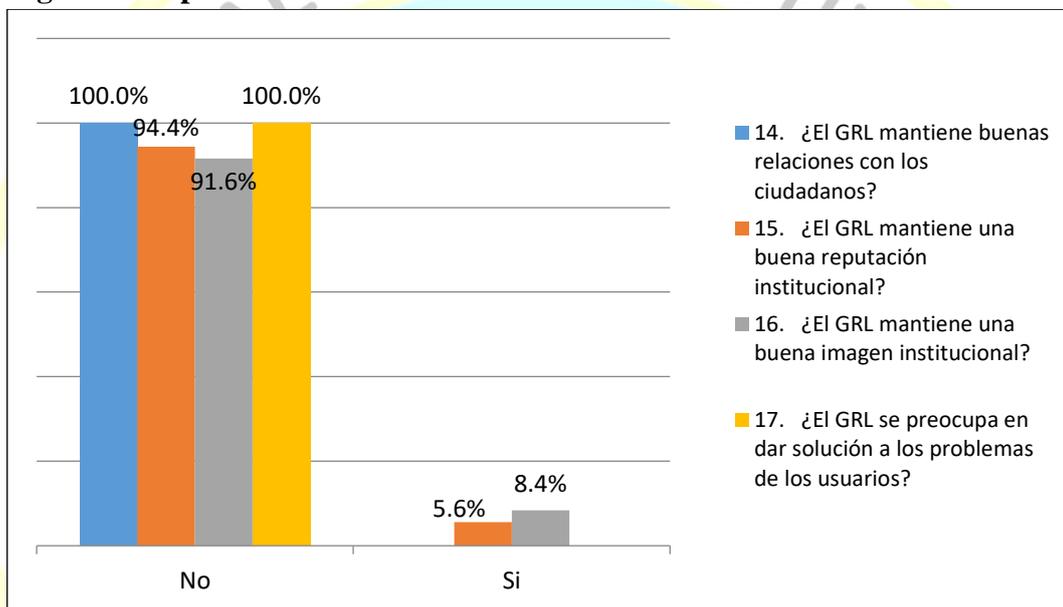
Se observa en la Tabla 6 que el 94,4% mencionaron que el GRL no cuenta con un adecuado espíritu organizacional, el 93,9% mencionaron que el GRL no cuenta con un adecuado sistema administrativo y el 92,2% mencionaron que el GRL no cuenta con una adecuada cultura organizacional.

**Tabla 7**  
**Capital externo**

Ítems	No		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc
14. ¿El GRL mantiene buenas relaciones con los ciudadanos?	179	100,0%	0	0,0%
15. ¿El GRL mantiene una buena reputación institucional?	169	94,4%	10	5,6%
16. ¿El GRL mantiene una buena imagen institucional?	164	91,6%	15	8,4%
17. ¿El GRL se preocupa en dar solución a los problemas de los usuarios?	179	100,0%	0	0,0%

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 7. Capital externo.**



**Nota:** Elaboración Propia.

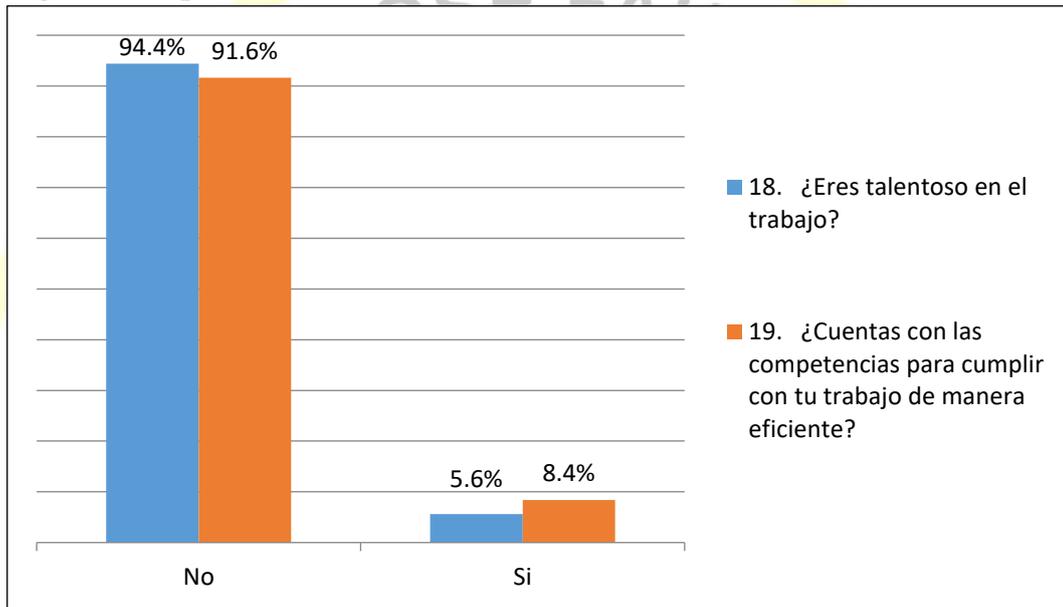
Se observa en la Tabla 7 que el 100% de los encuestados manifestaron que el GRL no mantiene buenas relaciones con los ciudadanos, asimismo mencionaron que el GRL no se preocupa en dar solución a los problemas de los usuarios.

**Figura 8**  
**Capital humano**

Ítems	No		Si	
	Frec	Porc	Frec	Porc
18. ¿Eres talentoso en el trabajo?	169	94,4%	10	5,6%
19. ¿Cuentas con las competencias para cumplir con tu trabajo de manera eficiente?	164	91,6%	15	8,4%

**Nota:** Elaboración Propia.

**Figura 8. Capital humano**



**Nota:** Elaboración Propia.

Se observa en la Tabla 8 que el 94,4% mencionó que no se sienten talentosos en el trabajo y el 91,6% mencionó que no cuentan con las competencias para cumplir con su trabajo de manera eficiente.

#### D. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad empleada en la presente investigación fue la de Kolmogórov-Smirnov, pues se trabajó con una muestra superior a cincuenta casos; al analizar los resultados obtenidos por dicha prueba, se evidencia que los valores de significancia asintótica (bilateral) de cada uno de los elementos comparados (dimensiones y variables) no se encuentran normalmente distribuidos, pues se obtuvieron valores inferiores a 0.05. Por esta razón, la prueba de relación empleada es la de Rho Spearman.

**Tabla 9**  
**Pruebas de normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Administración del conocimiento	,320	179	,000
Conocimiento	,471	179	,000
Información	,306	179	,000
Capital intelectual	,470	179	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración Propia.

## E. Comprobación de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: La administración del conocimiento no influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La administración del conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

**Tabla 10**  
**Prueba de Spearman entre la administración del conocimiento y capital intelectual**

		Administración del conocimiento	Capital intelectual
Rho de Spearman	Administración del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,689**
		N	179
	Capital intelectual	Coefficiente de correlación	,689**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	179

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración Propia.

Los resultados de la Tabla 10, muestran que la administración del conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor de significancia (bilateral) obtenido (0,000) es menor a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva media y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.689.

### Hipótesis específica 1

Ho: El conocimiento no influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: El conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

**Tabla 11**  
**Prueba de Spearman entre el conocimiento y capital intelectual**

		Conocimiento	Capital Intelectual
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
	Conocimiento Sig. (bilateral)	.	,000
	N	179	179
	Capital Intelectual Coeficiente de correlación	,885**	1,000
	Capital Intelectual Sig. (bilateral)	,000	.
	Capital Intelectual N	179	179

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración Propia.

Los resultados de la Tabla 11, muestran que el conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor de significancia (bilateral) obtenido (0,000) es menor a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva alta y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.885.

## Hipótesis específica 2

Ho: La información no influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

Ha: La información influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018.

**Tabla 12**  
**Prueba de Spearman entre la información y capital intelectual**

		Información	Capital Intelectual	
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,496**	
	Capital Intelectual	Coefficiente de correlación	,496**	
		Sig. (bilateral)	1,000	
			N	179
			N	179

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración Propia.

Los resultados de la Tabla 12, muestran que la información influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor de significancia (bilateral) obtenido (0,000) es menor a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva media y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.496.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

La gestión del conocimiento y el capital intelectual es el proceso promovido por los conceptos, las dinámicas y los componentes que facilitan la administración del conocimiento. El proceso y cambio del conocimiento trae como consecuencia innovaciones, que genera un valor agregado para una gestión que satisfaga y supere las expectativas planteadas. Esto también potencia las capacidades de la institución debido a que se incrementa su capital intelectual contribuyendo de ésta manera al incremento de las capacidades de aprendizaje y creatividad en la entidad, como consecuencia del conocimiento internalizado que fomenta la producción de nuevos conocimientos. (Gamboa, 2017) en su tesis titulada “Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufactura productora de gelatina”, expuso que la gestión del conocimiento permite la administración técnica de un capital intangible, fortaleciéndose el conocimiento organizacional, para que la operación de sus procesos sea la adecuada, y permita así, la conformidad de su producto. Adicionalmente (Figuroa, 2014) en su tesis titulada “El capital intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012”, expuso que el capital humano es un elemento generador de ideas y la fuerza detrás de su implementación.

Con relación a la administración del conocimiento se ha observado que el 95,5% de los encuestados mencionaron que el GRL no les brinda la información para que conozcan con claridad el trabajo que deben realizar, asimismo mencionaron que el GRL no les brinda la información necesaria sobre los procedimientos que existen para desarrollar su trabajo. Finalmente, el 93,9% mencionaron que no conocen los principales problemas que tiene el GRL; otro problema que viene afectando la administración del conocimiento es que el 100% de los encuestados manifestaron que el GRL no cuenta una base de datos actualizada y en el caso del

95,5% manifestaron que no conocen las leyes con las que se rige el GRL, siendo estos aspectos contradictorios a lo que señala las bases teóricas, donde los autores como (Castillo L. , 2017) refiere que el conocimiento es el inmenso número de información que se tiene acerca de algún elemento de interés de la persona que labora y que no es sujeto a interpretaciones propias de la persona, asimismo, (Baca, y otros, 2010) señalaron que la administración del conocimiento implica métodos, herramientas y estrategias que contribuyen a que el conocimiento sea generado, almacenado, distribuido y aplicado en todas las tareas y niveles de la organización, con el fin de mejorar el desempeño organizacional, situación que no se viene realizando en la sede central del Gobierno Regional de Lima.

Los resultados de la investigación demuestran que los problemas dentro de la sede central del Gobierno Regional de Lima (GRL) que vienen afectando el capital intelectual, se sustentan en lo siguiente: un 94,4% mencionaron que el GRL no cuenta con un adecuado espíritu organizacional y no mantiene una buena reputación institucional, en otros caso el 91,6% no tienen las competencias para cumplir con su trabajo de forma eficiente, esto es contraproducente, si se contrasta con la conclusión de (Castillo, 2017) que señala respecto al capital intelectual que no es suficiente sino se capacita a todos sobre conceptos básicos del manejo de los intangibles que constituyen el capital intelectual, en especial a los gerentes, y que en una entidad pública se crea valor al mejorar la estructura organizacional pública para mejorar significativamente la eficiencia y el impacto social. Asimismo, el 100% de los encuestados manifestaron que el GRL no mantiene buenas relaciones con los ciudadanos, asimismo mencionaron que el GRL no se preocupa en dar solución a los problemas de los usuarios, al respecto (Schermerhorn, 2010) menciona que el capital intelectual es el poder mental colectivo o el conocimiento compartido de una fuerza laboral, que generaría beneficio para la institución, situación que no se logra al no existir buenas relaciones con los ciudadanos y de dar solución a sus problemas.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

El conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor de significancia (bilateral) obtenido es 0,000, siendo menor a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva alta y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.885. Esto implica, que si la institución no desarrolla y gestiona de manera eficaz el conocimiento, dando la información necesaria sobre los procedimientos, funciones u otros a sus colaboradores, el capital intelectual no propiciará una ventaja competitiva.

La información influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor de significancia (bilateral) obtenido es 0,000), siendo menor a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva media y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.496. Esto implica, que si la institución no desarrolla y gestiona de manera eficaz la información, dando las fuentes de información para que la elaboración de los proyectos sea confiable, generando una base de datos y rigiéndose al marco normativo, el capital intelectual tal cual se presenta en la institución continuará generando una desventaja competitiva.

Por lo expuesto:

La administración del conocimiento influye significativamente en el capital intelectual del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Lima, 2018, pues, el valor de significancia (bilateral) obtenido es 0,000, siendo menor

a 0,05. Así mismo, se encuentra dentro de una correlación positiva media y muy significativa, pues el valor del coeficiente de correlación obtenido es de 0.689.

## 6.2 Recomendaciones

Crear un sistema de administración del conocimiento a partir de la participación de todos los órganos involucrados en la sede central del Gobierno Regional de Lima, disponiéndose de los recursos necesarios para tal efecto, potenciando a los equipos de trabajo en el uso de métodos o herramientas de trabajo, identificando los conocimientos y capacidades técnicas, programando capacitaciones en los niveles jerárquicos altos, medios y bajos para un mejor conocimiento y gestión en el manejo de la información en la institución para desarrollar de manera eficaz el capital intelectual.

Generar información a partir de la creación de un sistema de alerta tecnológica para que el personal este actualizado respecto a normas, directivas u otros; generar un fácil acceso a los contenidos vertidos en procedimientos, manuales, mejores prácticas de trabajo y otros; establecer en cada proceso la información pertinente para lograr que el capital intelectual se pueda desarrollar más en las personas, no solamente a nivel individual sino también en los equipos de trabajo.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Baca, G., Rodríguez , N., Pacheco , A., Reyes , J., Alcántar, M., Prieto, A., . . . Rivera , G. (2010). *Administración Integral. Hacia un enfoque de procesos*. México: Grupo Editorial Patria .
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Castillo, J. (2017). *El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2015*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recurso humano. El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción general a la teoría general de la administración* (8 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano* (4 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones .
- Daft , R., & Marcic , D. (2010). *Introducción a la Administración* (6 ed.). México : Cengage Learning .

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

Rodriguez, N. (2010). *Administracion Integral. Hacia un enfoque de procesos*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Ruiz, M. (2016). *Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña 2015*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión.

Schermerhorn, J. (2010). *Administracion* (2 ed.). Mexico D.F., Mexico: Limusa Wiley.

Werther, W., Davis, K., & Guzman, M. (2014). *Administracion de recursos humanos. Gestion del capital humano* (7 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.

## 7.2 Fuentes electrónicas

Castillo, L. (2017). *Gestión del conocimiento y el fortalecimiento del trabajo parlamentario del congreso peruano en el periodo anual de sesiones 2016 – 2017*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado el 2018 de junio de 28, de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14552/Castillo\\_LLA.pdf?sequence=1...](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14552/Castillo_LLA.pdf?sequence=1...)

Chumbes, S. (2015). *El capital intelectual y la gestión de calidad del personal administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2013*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Recuperado el 12 de julio de 2018, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/348/TP%20-%20UNH.%20CONT.%2000060.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

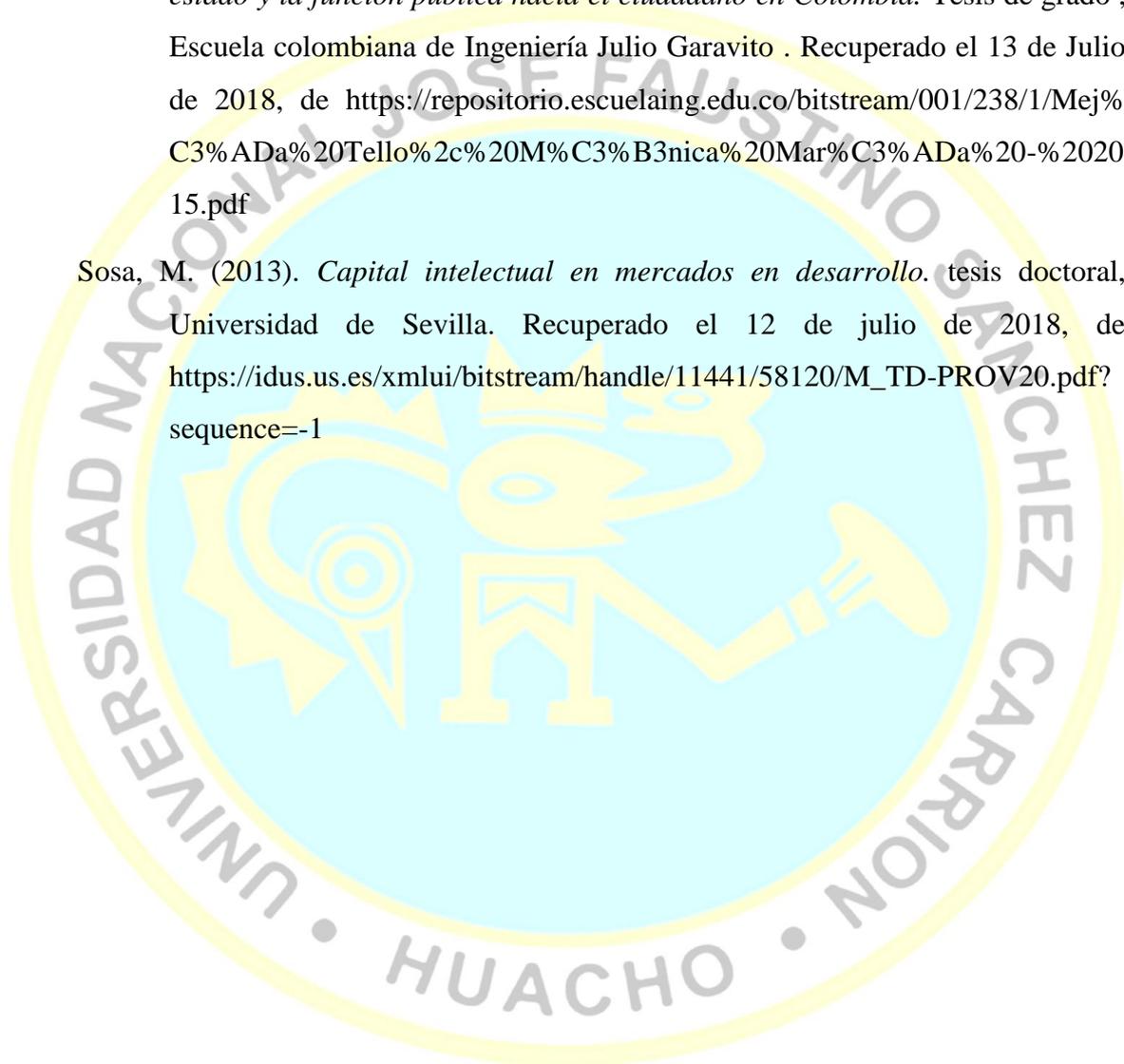
Figueroa, A. (2014). *El capital intelectual y la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali, en el año 2012*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado el 12 de julio de 2018, de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/2357/000002179T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa, G. (2017). *Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufactura productura de gelatina*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf>

Guisado , L. (2017). *Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 - UGEL 03 Lima, 2016*. Tesos de maestría , Universidad César Vallejo . Recuperado el 13 de Julio de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8487/Guisado\\_CLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8487/Guisado_CLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejía , M., & Sarmiento , F. (2015). *Modelo para gestión el conocimiento desde el estado y la función pública hacia el ciudadano en Colombia*. Tesis de grado , Escuela colombiana de Ingeniería Julio Garavito . Recuperado el 13 de Julio de 2018, de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/238/1/Mej%C3%ADa%20Tello%2c%20M%C3%B3nica%20Mar%C3%ADa%20-%202015.pdf>

Sosa, M. (2013). *Capital intelectual en mercados en desarrollo*. tesis doctoral, Universidad de Sevilla. Recuperado el 12 de julio de 2018, de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/58120/M\\_TD-PROV20.pdf?sequence=-1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/58120/M_TD-PROV20.pdf?sequence=-1)



## ANEXOS

### CUESTIONARIO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL CAPITAL INTELECTUAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la administración del conocimiento y el capital intelectual en la sede central del Gobierno Regional de Lima. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

##### a. Género

Masculino	
Femenino	

##### b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

##### c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Estudiante universitario	
Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

#### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	SI	NO
<b>ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>		
<b>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		
1. ¿El GRL te brinda la información para que conozcas con claridad el trabajo que debes realizar?		
2. ¿El GRL te brinda la información necesaria sobre los procedimientos que existen para desarrollar tu trabajo?		
3. ¿Tienes conocimientos de los temas económicos sociales que se manejan en el GRL?		
4. ¿El GRL pone al tanto a sus trabajadores de las noticias relevantes actuales que tienen que ver con la institución?		
<b>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN</b>		
5. ¿El GRL utiliza diversas fuentes de información para alimentar el conocimiento de sus trabajadores con información relevante al trabajo que realizan?		
6. ¿El área donde trabajas cuenta una base de datos actualizada donde se lleve un control integro (respecto a trabajadores, actividades, etc.)?		
7. ¿El GRL se preocupa en que sus trabajadores conozcan sobre los antecedentes referente a los diversos proyectos que se ha promovido?		
8. ¿Conoces las leyes con las que se rige el GRL?		
9. ¿Se informa a los trabajadores sobre temas de jurisprudencia que se puedan dar dentro del GRL, con el fin de evitar que suceda algún hecho parecido?		
<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>		
<b>DIMENSIÓN: CAPITAL INTERNO</b>		
10. ¿El GRL cuenta con una adecuada estructura interna?		
11. ¿El GRL cuenta con un adecuado sistema administrativo?		
12. ¿El GRL cuenta con una adecuada cultura organizacional?		
13. ¿El GRL cuenta con un adecuado espíritu organizacional (tiene que ver con el contar con gente con iniciativa, con mentalidad ganadora, trabajadoras, mentalizadas, etc.)?		
<b>DIMENSIÓN: CAPITAL EXTERNO</b>		
14. ¿El GRL mantiene buenas relaciones con los ciudadanos?		
15. ¿El GRL mantiene una buena reputación institucional?		
16. ¿El GRL mantiene una buena imagen institucional?		
17. ¿El GRL se preocupa en dar solución a los problemas de los usuarios?		
<b>DIMENSIÓN: CAPITAL HUMANO</b>		
18. ¿Realizas tu trabajo de manera sobresaliente en relación a los demás?		
19. ¿Cuentas con las competencias para cumplir con tu trabajo de manera eficiente?		

---

**M (o). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVÁEZ**  
**ASESOR**

---

**Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES**  
**SECRETARIO**

---

**M (o). POLICARPO DIOMENES MARQUEZ VALENCIA**  
**VOCAL**



