

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“Relación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia en la Gestión Pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019”

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTION DE EMPRESAS

AUTOR:

PABLO YAÑAC, MARÍA SOLEDAD

ASESOR:

MG. CÉSAR AUGUSTO MILLÁN BAZÁN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional

Lima – Perú

OCTUBRE, 2020

Resumen

La gestión pública es un área de mucho interés y con muchas necesidades, en vista del tamaño de la administración pública y las características propias de dicho sector, en donde, generalmente se percibe como burocrático y lento; sin embargo, existen organismos públicos que promueven la excelencia organizacional y un servicio al público de primera calidad; aspectos sobre los cuales se debe hacer énfasis y aportar ideas, lo cual es precisamente el objeto del presente estudio, al abordar una situación existente para determinar la relación existente entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC.

En este sentido, es necesario acotar que uno de los actores claves en el desempeño de toda organización, es precisamente el capital intelectual, siendo un factor que se encuentra vinculado con los procesos productivos y de atención al cliente, vitales para cualquier empresa o institución pública; de esta manera, se ha evidenciado en algunos estudios, que existe relación entre la gestión que se realiza sobre el capital intelectual y la eficiencia de los mismos; lo cual resulta un aspecto de vital importancia en la organización a tratar, pues al ser una institución pública, la gestión que lleva a cabo, al dar servicios a la comunidad, atendiendo en forma directa al ciudadano, comprende un factor de gran relevancia.

Palabras Claves: Gestión Pública, eficiencia, capital intelectual.

Abstract

Public management is an area of great interest and with many needs, in view of the size of public administration and the characteristics of that sector, where it is generally perceived as bureaucratic and slow; however, there are public organizations that promote excellent organization and a first-rate service to the public; aspects on which emphasis and ideas should be made, which is precisely the object of this study, when addressing an existing situation to determine the relationship between the management of intellectual capital and the efficiency in public management of RENIEC.

In this sense, it is necessary to note that one of the key actors in the performance of any organization is precisely intellectual capital, being a factor that is linked to production processes and customer service, vital for any company or public institution ; in this way, it has been evidenced in some studies that there is a relationship between the management that is carried out on intellectual capital and their efficiency; which is an aspect of vital importance in the organization to be dealt with, since being a public institution, the management it carries out, by providing services to the community, serving the citizen directly, comprises a highly relevant factor.

Keywords: Public Management, efficiency, intellectual capital.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Tabla de Contenidos	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMATICA.....	1
1.1.1. Formulación Del Problema General	3
1.1.2. Problemas Específicos	3
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES.....	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. Capital intelectual.....	10
2.2.1.1. <i>Gestión del capital intelectual</i>	11
2.2.1.2. <i>Dimensiones del capital intelectual</i>	12
2.2.2. Modelo de medición del capital intelectual	15
2.2.3. Eficiencia de la gestión pública	16
2.2.4. Gestión pública orientada al servicio del ciudadano.....	19
2.2.4.1. <i>Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados.</i>	20
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS.....	25
3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	27
4. RECURSOS Y PRESUPUESTO	28
4.1. RECURSOS HUMANOS E INSTITUCIONALES.....	28
4.2. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	28
5. REFERENCIAS.....	29
6. CONCLUSIONES	32

7. RECOMENDACIONES.....	33
8. APORTE CIENTÍFICO	34
9. ANEXOS	35
Anexo 1. Matriz de Consistencia	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cronograma de actividades</i>	27
Tabla 2. <i>Presupuesto</i>	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Modelo Navegador Skandia</i>	15
Figura 2. <i>Modelo Intelec sobre indicadores de medición del capital intelectual de una empresa</i>	16
Figura 3. <i>Adecuación de técnicas de gestión empresarial a la administración pública</i>	17

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La gestión ha sido un tema necesario de abordar en la administración pública, debido a que, ésta implica una gran responsabilidad para los funcionarios, los cuales trabajan con recursos provenientes del presupuesto del Estado, para lograr los objetivos propuestos. Asimismo, deben controlar y disminuir gastos, garantizando los criterios de eficacia, eficiencia y economía, dirigidos a fomentar la responsabilidad y la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del público o usuario; aunado a estas exigencias deben estar a la vanguardia de los cambios y la modernización interna y externa (Camones y Ceferino, 2017, p.4).

En América Latina, se ha observado un incremento satisfactorio del desempeño económico, el cual se relaciona con la disminución de la desigualdad y la pobreza; sin embargo, se ha evidenciado una distribución desigual de los recursos, (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] , 2014, p.13). Desde esta perspectiva, debe considerarse que la gestión pública debe garantizar la distribución de la riqueza, la eficiencia en la gestión y la administración de recursos de forma adecuada.

En el Perú, son varias las instituciones públicas que reflejan una exitosa gestión, dentro de estas destaca el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), la cual cuenta con reconocimientos debido a su excelente gestión, relacionada con la eficacia y eficiencia. De esta manera, conforme lo señala el propio RENIEC (2019):

La asociación Ciudadanos al Día (CAD) otorgó los premios «Buenas Prácticas en Gestión Pública» al Acta Registral Electrónica creada por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), y al servicio que brinda esta entidad denominado «Mi Partida Rectificada al Toque, Costo Cero». (p.1)

Asimismo, la institución al ser comparada con otras instituciones públicas dispone de un nivel de aceptación por parte del 56,3% del país, lo que implica que su gestión es responsable y responde a los intereses y necesidades de los ciudadanos (RENIEC, 2019, p.1).

Esta visión permite aceptar que, en el país, se han logrado importantes avances en relación a la gestión; sin embargo, es necesario cada día mejorar más, es aquí donde el capital humano tiene mayor impacto, debido a que las organizaciones inteligentes cuentan con personal capacitado, pero este de nada serviría sino se gestiona de la forma correcta. Surge entonces, la necesidad de gestionar el conocimiento en las instituciones públicas, entendiendo que éste se convierte en una ventaja de competitividad para las organizaciones, aunado a ello, ayuda redefinirse en base a la capacidad de adecuarse a los cambios. En resumen, este conocimiento se convierte en un activo intangible, pero con resultados tangibles (Ortiz, Gálvez y Borrás, 2015, p.114).

Desde esta perspectiva, la gestión del conocimiento es necesaria, aun cuando la empresa presente una gestión satisfactoria, debido a que, este ayudará a mantener o aumentar la eficiencia de la empresa, se convierte entonces, en ese activo intangible que envuelve un cúmulo que agrupa cúmulos de habilidades, destrezas, los cuales inciden en el clima de la organización, la relación con el público o usuario, etc., este conocimiento recibe el nombre hoy en día de capital intelectual (Ortiz et al., 2015).

Esta realidad se evidencia en Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) sede Quilca en Lima, la cual cuenta con una excelente gestión pública; sin embargo, debe mencionarse la necesidad de gestionar el capital intelectual, para seguir manteniendo altos niveles de calidad, lo que implica la capacitación constante del personal, realizar planes de acción, planes de sensibilización, dirigidos a los encargados de gestionar el conocimiento dentro de la institución, para que adquieran más habilidades y destrezas,

en la administración de este recurso que puede ayudar a mantener o mejorar la gestión que hasta este momento se viene realizando.

1.1.1. Formulación Del Problema General

¿Cuál es la relación existente entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación existente entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019?

¿Cuál es la relación existente entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019?

¿Cuál es relación existente entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación existente entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019.

Determinar la relación existente entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019.

Determinar relación existente entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019.

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La aplicabilidad de este estudio se centra en la eficiencia de la gestión pública, lo que implica un cambio de actitud interna que se verá reflejada a nivel externo, desde la gerencia del RENIEC, lo cual, ayudará a evidenciar una realidad que puede replicarse en cualquier institución pública, además permite comprender que, el talento humano tiene gran valor dentro de la organización, más aún cuando se les permite aplicar y desarrollar sus habilidades y destrezas.

En el contexto social, la investigación está dirigida a generar un cambio en la población bajo estudio constituida por empleados del RENIEC sede Quilca, que puede en gran medida beneficiar al público o usuario de la institución, permitiendo satisfacer las necesidades y deseos, al cubrir o cumplir las expectativas de las personas, aumentando el nivel de atención. Debe señalarse además que, la gestión pública está relacionada con la imagen que las personas poseen del gobierno o el Estado, si esta funciona de forma adecuada el nivel de aceptación aumenta.

Esta investigación sirve como propuesta de utilizar la gestión del capital intelectual como factor competitivo organizacional, optimizando la eficiencia de la gestión pública del RENIEC sede Quilca y constituyendo un precedente para otras instituciones públicas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Rojas (2019) presentó su tesis: Análisis del capital intelectual en el área administrativa de la Universidad de Quindío 2018 – 2019, en la cual se propuso diseñar una propuesta para mejorar la gestión de esa unidad mediante la evaluación del estado actual su capital intelectual. Para ello se desarrolló una investigación de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de alcance explicativo y metodología de recolección de datos transversal mediante la aplicación de encuestas y entrevistas. Dentro de los resultados destaca que la valoración del capital intelectual en la organización en sus tres dimensiones (humano, estructural y relacional) es buena, siendo susceptible de ser mejorado. Por lo antes expuesto, es posible obtener mejorar la eficiencia en la gestión mediante el desarrollo de competencias de sus trabajadores y utilizando el conocimiento que se ha venido generando de las relaciones existentes en la organización con distintos grupos de interés (interno, externo y sociedad). Finalmente, se concluye que la propuesta a desarrollar debe considerar el capital intelectual como variable a la hora de tomar alguna decisión organizacional a nivel de los macroprocesos.

Martínez (2018) desarrolló la tesis: Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado. Caso Gusmar, planteándose como objetivo proponer un modelo que permita el manejo adecuado de capital intelectual para el mejoramiento de los procesos, la participación del talento humano y la visión estratégica empresarial, alcanzando así una marcada diferenciación y la obtención de ventajas competitivas. Esta investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental

transversal y alcance descriptivo, empleándose como técnica de recolección de datos la entrevista, la encuesta y el análisis documental.

Gómez (2016) en su tesis titulada: Evidencias del efecto del capital intelectual en el desempeño de empresas de la República Dominicana, tuvo como objetivo identificar los factores del capital intelectual que explican el desempeño de las empresas en materia de negocios e innovación. Los resultados indicaron que, el capital intelectual es una herramienta de gran valor, debido a que permite, establecer la importancia que tiene el capital humano para las empresas; también se identificaron ocho factores claves del capital intelectual, de los cuales tres están relacionados con el desempeño de negocios y factores al desempeño en innovación; de igual forma, en las empresas dedicadas a manufactura los factores del capital humano y del capital estructuras son relevantes; mientras que, en las empresas de servicios son relevantes los factores del capital estructural y del capital relacional.

Moreno (2015) en su tesis titulada: Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva, presentado como requisito para optar al grado de Especialización en Alta Gerencia en la Universidad Militar Nueva Granada, tuvo como objetivo analizar el capital intelectual como una ventaja competitiva y determinar su impacto en entidades públicas. La metodología fue de diseño no experimental, de nivel descriptiva, dentro de las conclusiones se evidenció que, la base de la organización es el capital humano, es decir, se convierte en una fortaleza, teniendo presente que este capital humano maneja un cúmulo de conocimientos, lo que a mediano y largo plazo sería una ventaja competitiva. Es pertinente señalar que, la gerencia debe asumir el desafío, entendiendo que el desempeño se relaciona con la competitividad en las entidades públicas. Finalmente, se puede comprender que, el conocimiento no puede ser gestionarse, pero si, los medios y procesos para generarlos,

es necesario acotar que, para lograr este objetivo, se debe aplicar un liderazgo que genere confianza y al mismo tiempo motive a los participantes, aumentando las competencias del capital intelectual.

Ramírez (2015) en su tesis titulada: La gestión del capital intelectual en las entidades públicas como factor relevante en la mejora de la prestación del servicio en la Fiscalía General de la Nación, presentado como requisito para optar al grado de Especialización en Alta Gerencia en la Universidad Militar Nueva Granada, tuvo como objetivo analizar el capital intelectual como fundamento de las organizaciones. Dentro de las conclusiones se señala que, el capital humano es vital para las organizaciones, éste permite el cumplimiento de los objetivos, basándose en las competencias que posea y el conocimiento; de igual forma, se observó que, aplicar un modelo de capital intelectual, ayudará a establecer estrategias, partiendo de la inversión de recursos, así como la capacitación.

2.1.2. Nacionales

Jiménez y Leyva (2018) presentaron la tesis: Capital intelectual como mecanismo de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018, con el objetivo de determinar el nivel de capital intelectual y de gestión gerencial que permita a la organización del desarrollo y cumplimiento de planes estratégicos. Para ello, se ha propuesto un estudio descriptivo – transversal, en la cual se aplicó un cuestionario a 19 empleados del área gerencial. De esta manera, se concluye que el nivel de gestión gerencial se evalúa como satisfactorio, con un 60% de nivel de avance del Plan Operativo Institucional, mientras que el capital intelectual tuvo un desempeño medio en la organización.

Castillo (2017) en su tesis titulada: “El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho” 2015, presentado como requisito

para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación del Capital Intelectual en la Gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 21 gerentes, se utilizó un instrumento estandarizado “INTELECT” (EUROFORUM) de medición para el análisis, en materia de capital intelectual. Las conclusiones mostraron, que la municipalidad, no cuenta con un plan o programación vinculada al capital intelectual que permita mejorar su gestión, se estableció una relación significativa entre el capital intelectual y la gestión, involucrando las nuevas tecnologías, además del personal idóneo, debe considerarse la capacitación de los gerentes en aspectos básicos como liderazgo, mejorar la estructura organizacional, lo que incide de forma directa y genera un impacto social.

Camones y Ceferino (2017) en su tesis titulada: Gestión del capital humano y su influencia en el logro de objetivos y metas institucionales de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Ancash, período fiscal 2016, presentado como requisito para optar al título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez De Mayolo”, tuvo como objetivo analizar la gestión del capital humano y su influencia en el logro de objetivos y metas institucionales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Ancash. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional de corte transversal, nivel descriptivo, se aplicaron encuestas y técnicas de observación. Se concluye que, el 50% de los encuestados perciben como mala la gestión del capital humano en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Ancash, un 14% la considera regular influyendo en las metas institucionales; se recomienda a los gerentes aplicar

políticas para la selección y capacitación del personal.

Limanche (2017) en su tesis bajo el título: Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado. Caso Gusmar, con el objetivo de determinar la influencia del capital intelectual en la competitividad de dicho sector. De esta manera, se propuso un estudio correlacional, básico, no experimental y transeccional, donde las unidades de análisis fueron las MIPYMES de la Región Tacna. Asimismo, mediante muestreo bietápico se consideró una muestra de 128 unidades de una población de 1,562 MIPYMES manufactureras, obteniendo como resultado que los niveles de indicadores de capital intelectual son regulares con tendencia alta, mientras que la mayor parte de las dimensiones de la competitividad reflejan un nivel bajo, excepto la función financiera. Finalmente, se concluye que existe una relación directa y significativa entre estas variables, siendo el coeficiente de correlación igual a 0.458.

Figuroa (2014) en su tesis titulada: El capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de Ucayali, en el año 2012 de la Universidad de Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo determinar la posible relación del capital intelectual en la competitividad del Gobierno Regional de Ucayali. La metodología se centró en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la población fue de 208 trabajadores de las provincias de Coronel Portillo, Padre Abad, Atalaya y Purús, se utilizó una encuesta para la identificación, determinación y establecimiento del nivel del capital intelectual en relación a la competitividad. Se concluye que, existen valores aceptables de acuerdo a las dimensiones como humanas, estructurales y relacionales; asimismo, se observaron diferencias significativas, se presenta variabilidad en relación a la competitividad, dimensión situación de las personas se presentaron como mediamente aceptable, mientras la dimensión innovación ciencia y tecnología presentó valores negativos.

2.2.BASES TEÓRICAS

2.2.1. Capital intelectual

En relación con el capital intelectual, se puede decir que, está directamente relacionado con el conocimiento, teniendo presente la necesidad de profundizar en las diversas definiciones que a través del tiempo se han venido formulando. En la mayoría de los casos el término capital intelectual hace referencia la relación de diversos activos inmateriales, que ayudan al funcionamiento de las empresas (Brooking, como se cita en Sarur, 2013, p. 40). Otra postura interesante es la señalada por Edvinsson como se cita en Sarur, (2013), el cual por medio de una metáfora explica la relación de los aspectos intangibles del capital intelectual:

Una corporación es como un árbol, hay una parte que es visible (las frutas) y una parte que está oculta (las raíces); si sólo te preocupas por las frutas, el árbol puede morir. Para que el árbol crezca y continúe dando frutos, será necesario que las raíces estén sanas y profundas”. Si trasladamos esto a una empresa, los frutos son los resultados financieros y las raíces son el capital intelectual, así que no deben concentrarse sólo en dichos resultados e ignorar los valores escondidos, porque entonces la compañía no subsistirá en el largo plazo. (p. 40).

En efecto, al interpretar la postura del autor, se puede comprender la importancia que tiene el capital intelectual para la empresa, además de enfatizar que, este recurso debe ser valorado, explicando el vínculo con el logro de los objetivos organizacionales y la rentabilidad de la empresa.

En este mismo orden de ideas, se señala a Ordoñez como se cita en González (2010), el cual menciona que: “el Capital Intelectual es un elemento importante para crear una imagen holística de las empresas, es el valor oculto, que con su alta relevancia se reflejara por vía del descubrimiento del Capital Intelectual” (p. 115).

Dentro de las posturas se puede mencionar que, el capital intelectual puede ser visto como un cúmulo de activos intangibles; pero, trascendentales para la organización, centrándose en la postura que indica, entender que el conocimiento es un generador de capitales, aún cuando no sea visible dentro de los estados financieros de la empresa, éste incide en el presente y futuro (Sarur, 2013, p. 40).

2.2.1.1. Gestión del capital intelectual

Destacan González y Rodríguez (2010), que el capital intelectual representa “(...) un elemento importante para crear una imagen holística de las empresas, es el valor oculto, que con su alta relevancia se reflejara por vía del descubrimiento del Capital Intelectual” (p. 115). De esta manera, es necesario profundizar en relación al término gestión, puede ser considerada una guía, donde se definen acciones concretas, con diversos recursos, partiendo de la idea clara de lo que se desea realizar, evaluando el proceso.

Visto de esta forma, este proceso de gestionar está relacionado con la administración misma, debido a que requiere planificación y ejecución de procedimientos a corto, mediano y largo plazo (Ramírez, 2015, p. 24). Estas definiciones, se utilizan en diversas áreas, hoy en día surgen términos innovadores como la gestión del conocimiento, el cual implica también un proceso de planificación, organización, dirección y control de materiales y recursos.

Evidentemente, la gestión del conocimiento de acuerdo con González y Rodríguez (2010): un conjunto de disciplinas de administración que trata el capital Intelectual como un activo de la empresa” (p.115). Estos activos de la empresa, surge de la interacción de los trabajadores, de acuerdo con González y Rodríguez (2010):

De acuerdo con estas definiciones, se percibe claramente, que la meta principal de la gestión del conocimiento. es entregar la capacidad intelectual de la empresa a los trabajadores del conocimiento; lo cual implica abarcar diversas fuentes de conocimiento y cultivarlo en ambientes donde este reside para darle valor agregado a las compañías. (p.115)

Desde esta postura, la gestión del conocimiento está referida a estimular la socialización del conocimiento, incentivar el pensamiento creativo e innovador de las personas, creando un clima de confianza que permita por medio de un liderazgo efectivo elevar el capital intelectual. Entonces, depende de la parte gerencial, garantizar que se gestione de forma adecuada el capital humano con que cuenta la empresa.

2.2.1.2. Dimensiones del capital intelectual

En relación con las dimensiones, se puede decir que, después de revisar diversas posturas se seleccionaron las dimensiones capital humano, relacional y estructural, teniendo presente que a través del tiempo ha sido consideradas como las más necesarias al momento de medir el capital intelectual en una organización (Rodríguez y González, 2013).

– Capital humano

Es importante señalar que los adelantos en la era de la tecnología y las telecomunicaciones, están cambiando drásticamente, incidiendo de forma significativa en la naturaleza humana, en función del conocimiento, las habilidades, capacidades y, por ende, del talento de los individuos. De esta forma, en el mundo globalizado demanda un trabajador diferente, con pensamiento crítico, además de agilidad intelectual, competencias y actitudes que marquen la diferencia (Bontis,

como se cita en Sánchez, Melián y Hormiga, 2007, p.103). En este mismo orden de ideas, de acuerdo con Castillo como se cita en Zapata (2017) el capital humano: “son los conocimientos, las habilidades, capacidad de inventar, la capacidad de cada empleado de hacer su tarea, también incluye los valores de la empresa, su filosofía y cultura, y la empresa no es dueño de ese capital” (p.27).

Para otros autores como Rodríguez y González (2013) el capital humano: “Se refiere fundamentalmente a las capacidades y compromisos que hacen parte del conocimiento de las personas; se articulan allí las competencias, la capacidad de innovar y mejorar, la motivación y el compromiso” (p. 105). Es decir, el capital humano hace referencia a las habilidades y la capacidad de comprometerse de las personas; además de establecer aspectos básicos para la motivación, innovación y creatividad. Estas competencias permiten, alcanzar los fines de la empresa, empleando el conocimiento por medio del capital intelectual (Castillo, como se cita en Zapata, 2017, p.29).

– *Capital relacional*

En relación con el capital relacional, de acuerdo con Delgado, Martín y Navas como se cita en Zapata (2017), se constituye como “el conjunto de conocimientos debido a las relaciones institucionales que mantiene una empresa con otros agentes (clientes, proveedores, aliados) y que le reporta un valor y una base de conocimientos necesarios para realizar su actividad de manera más eficiente” (p.209). Evidentemente, las relaciones externas tienen gran impacto en la competitividad de la empresa.

Otro aspecto significativo, es la vinculación de estas relaciones con el proceso de innovación, entendiendo que, las intra organizativas ayudan a cambiar la visión de

la empresa al entender otras realidades organizacionales. De igual forma, los clientes y los proveedores, resultan esenciales en este proceso (Zapata, 2017, p.36). Existen otros puntos de vista importantes, donde relaciona los clientes con el logro de más metas sociales, económicas y ambientales, lo que incide en el valor agregado para la empresa (Rodríguez y González, 2013, pp. 110-111). En esencia, son muy importantes los aspectos internos y externos de una empresa, debido a que conforman la holística de la misma.

– *Capital estructural*

Este capital estructural, conforme lo destaca Zapata (2017) es: “el que se subdivide en capital cliente y capital organizativo (procesos, cultura e innovación). El capital estructural sí es propiedad de la empresa por lo tanto es negociable” (p.25). Este capital puede ser visto como, el conocimiento que reside en la empresa; en efecto, este tipo de conocimiento no varía si el personal sale de la empresa, dentro de estos se tiene la cultura, la confianza, los procedimientos que se realizan, además de la capacitación de unos compañeros a otros (Zapata, 2017, p. 26). De acuerdo con (Scarabino, 2007): “El capital estructural es, en definitiva, la infraestructura que ayuda a incorporar, formar y mantener el capital humano aditivo, es decir, las rutinas, la “forma de funcionar”, la cultura, etc.” (p.60).

Este capital, forma parte del acervo de conocimientos, considerados como posesión de la empresa, debido a que, a pesar de ser generado por las personas que trabajan en la empresa, pasa a ser parte de sus costumbres y creencia, la forma en que trabajan y se proyectan hacia el exterior, es parte de la filosofía de la empresa; puede ser entendida como conocimiento organizacional, este influye en la inteligencia organizacional, haciendo la empresa más eficaz y eficiente (Rodríguez y González,

2013, p. 110).

2.2.2. Modelo de medición del capital intelectual

Existen muchos modelos que a través del tiempo han sido mencionados, todos poseen diferentes puntos de vista en relación al mismo tema, a continuación, se mencionan algunos de los más nombrados.

– *Modelo Navegador Skandia*

Este sistema diseñado por Edvinsson y Malone en 1998, de acuerdo con González y Rodríguez (2010) afirman que:

El Navegador de Skandia es un mapa que se convierte en una de las herramientas más completas de medición del C.I; dicho modelo incorpora enfoques tales como: a) el financiero (referido al pasado), b) el de proceso, c) el de clientela y d) el humano (referidos al presente y al futuro en el que se hayan el enfoque de innovación y desarrollo). (p. 116)



Figura 1. *Modelo Navegador Skandia*.

Fuente: Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones, [CIDEDEC] (2019)

De acuerdo con Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones, [CIDEDEC] (2019):

El Navegador Skandia se ha mostrado como un modelo eficiente para la medición del capital intelectual, y seguramente servirá de base para el desarrollo

de otros instrumentos futuros en este campo. A continuación, se presenta una descripción de este modelo y los indicadores que pueden ser utilizados por las empresas dentro de cada área de atención. (p.74)

Es importante destacar que, existen muchas posturas en cuanto a los indicadores de cada componente que conforman el modelo Navegador Skandia, con visiones del presente hacia el futuro de acuerdo con los procesos internos y externos en cada aspecto de la empresa.

CAPITAL HUMANO	CAPITAL ESTRUCTURAL	CAPITAL RELACIONAL
Presente	Presente	Presente
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del Personal • Tipología del Personal • Competencias de las Personas • Liderazgo • Trabajo en Equipo • Estabilidad: riesgo de pérdida 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura Organizacional • Filosofía de Negocio • Procesos de Reflexión Estratégica • Estructura de la Organización • Propiedad Intelectual • Tecnología de Proceso • Tecnología de Producto • Procesos de Apoyo • Procesos de Captación de Conocimiento • Mecanismos de Transmisión y Comunicación • Tecnología de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de Clientes Relevantes • Lealtad de Clientes • Intensidad de la Relación con Clientes • Satisfacción de Clientes • Procesos Apoyo y Servicio al Cliente • Cercanía al Mercado • Notoriedad de Marca(s) • Reputación/Nombre de Empresa • Alianzas Estratégicas • Interrelación con Proveedores • Interrelación con otros Agentes
Futuro	Futuro	Futuro
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las Competencias • Capacidad de Innovación de las Personas y Equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de mejora/ Re creación de la base de clientes

Figura 2. Modelo Intelec sobre indicadores de medición del capital intelectual de una empresa

Fuente: Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales, 1999, citado por Pablos, López, Martín-Romo y Medina (2019).

2.2.3. Eficiencia de la gestión pública

En primer lugar, es importante considerar que, durante mucho tiempo se trabaja en relación a definir y esclarecer las posturas entre administración y gestión pública, entendiendo que, en algún punto están relacionadas, de acuerdo con Castillo (2017):

La gestión pública una herramienta o un conjunto de herramientas que surgen de ella y que son adoptadas por la Administración para el desarrollo de sus acciones, ya sea para la toma de decisiones, como para la planificación,

Generalmente, se suele expresar como la ecuación $E = P / R$, donde E, P y R representan eficiencia, productos resultantes y R los recursos que se utilizan.

De esta manera, Chiavenato (2006) señala que una organización actuará de forma racional, si logra determinar los métodos de trabajo que permitan obtener un alto estándar de desempeño en cada una de sus tareas. Así, es posible identificar la eficiencia del personal como la relación entre el desempeño real y el establecido previamente en la planificación.

En definitiva, la eficiencia se fundamenta en la mejor manera de realizar las cosas utilizando recurso humano, máquinas, insumos, entre otros recursos, preocupándose más por los medios y métodos más propicio para la optimización de los recursos organizacionales existentes (Chiavenato, 2006). Por ello, es que la eficiencia se asocia directamente a la productividad o al resultado de la producción.

En el sector público, el principio de eficiencia es una necesidad dentro de las organizaciones, en donde la colaboración del talento humano, debe enfocarse en la obtención de buenos resultados mediante la asignación de recursos (Becerra, 2017). Con la intención de alcanzar esto, es necesario la implementación de protocolos y rutinas que favorezcan la supervisión mediante un conjunto de reglas de juego, que permitan la satisfacción de los usuarios y así una gestión eficiente.

En muchos casos, comenta Becerra (2017), se ha entendido como la eficiencia en la gestión pública en términos de la optimización del gasto público a través de proveer a la sociedad, bienes y servicios de alta calidad, logrando la satisfacción de sus necesidades en un modelo autosostenible. Las nuevas tendencias demuestran que el logro de la eficiencia gubernamental no se logra con leyes estrictas o regulaciones novedosas, sino que involucra un cambio en el comportamiento de los actores que participan en dicha gestión.

Así, es necesario que los colaboradores entiendan que los problemas de eficiencia en este sector, genera mayores consecuencias que en el sector privado, visto que implica un incorrecto funcionamiento de las políticas públicas y de las instituciones encargadas de las labores estatales, evidenciándose en un desvío de las metas planteadas (Becerra, 2017).

Por lo anterior, se ha observado una nueva tendencia de una gestión basada en resultados, dando prioridad a la adecuación de las organizaciones en procura del cumplimiento de los objetivos planteados, mediante metodologías presupuestarias enfocadas en la responsabilidad y el equilibrio fiscal. Esto garantiza transparencia en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas (Becerra, 2017).

2.2.4. Gestión pública orientada al servicio del ciudadano

La gestión pública está presenta características particulares, que dependen en gran medida de cada gobierno y por ende de las políticas del Estado, en función de ello, en el Perú se viene realizando numerosos esfuerzos por redefinir la gestión pública para hacerla más eficiente, de allí que, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, propone una serie de alternativas para producir cambio que centrándose en que, los resultados beneficien a los ciudadanos (Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p.26). Dentro de los componentes más importantes en la gestión publica se tienen el planeamiento, el presupuesto, la gestión, las políticas públicas, los sistemas de información, etc., los cuales se explican a continuación.

2.2.4.1. Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados.

Esta visión enfocada en los resultados implica un control de todo el proceso interno y externo de la gestión, es decir, verlo en forma integral; de allí que, involucra el planeamiento, planes estratégicos, asignación de recursos, el servicio civil meritocrático, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, mismos que se definen a continuación.

a) Planeamiento de Estado: Políticas de Estado y de gobierno.

Es necesario resaltar que las políticas de estado varían de acuerdo a los gobernantes, pero cada gobierno establece sus prioridades, en forma clara, para lograrlo deben comprender las necesidades y demandas de la población, para adecuar los procesos de las entidades públicas y dar respuesta, acotándolo en los objetivos organizaciones, así como en la misión y visión de la empresa (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.26).

b) Planeamiento estratégico

Inicialmente, es pertinente comprender la definición de estrategia, teniendo presente que, está relacionada con un plan que envuelve, las acciones que se llevarán a cabo en la organización, estas deben estar alineada con las metas y políticas de la empresa. La importancia de estas radica en que, las estrategias al ser bien formuladas permiten asignar recursos, organizar acciones, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades, antes de realizar la maniobra (Como se cita en Altair Consultores, 2019, p. 13). Desde esta perspectiva, se puede comprender que, la estrategia en las empresas tienen un rol preponderante para el logro de los objetivos.

En relación con el plan estratégico, se puede aseverar que permite trazar las líneas

a futuro de las empresas, desde la visualización partiendo de lo esperado. Es necesario que, las empresas puedan diseñar planes estratégicos; además de poder llevarlos a la práctica, deben poseer la capacidad para transmitirlos al personal gerencial y estos a los demás, para lograr llevar la organización hacia el éxito (Altair Consultores, 2019, p. 14). Estas definiciones al llevarse al ámbito de la gestión pública, de acuerdo con Secretaría de Gestión Pública (2019), implica que:

(...) debe contener tanto los objetivos gubernamentales como los objetivos generales de la entidad, que se expresan como los resultados que ésta espera alcanzar en relación a la demanda ciudadana. Para llevar esto a la práctica, los objetivos generales del Plan Estratégico deben reflejarse en los Planes Operativos, que contienen objetivos más específicos y metas claras de cantidad y calidad de producción de bienes o servicios que permitirán articular el presupuesto o programas presupuestales y así satisfacer las demandas ciudadanas de la manera más eficaz y eficiente. (p.30)

Evidentemente, la gestión pública debe centrarse en una serie de elementos que deben estar concatenados para obtener buenos resultados, de igual forma, busca dar respuesta a los ciudadanos, para elevar sus niveles de eficiencia, con resultados óptimos.

c) Presupuesto para resultados

El presupuesto debe estar acorde con la planificación que se realiza, para ello, es necesario que, los recursos sean asignados de la mejor manera posible, para satisfacer la demanda; es necesario acotar que, en el sector público los recursos son limitados, lo que obliga a establecer ciertas prioridades, también implica la rendición de cuentas en forma clara y transparente, para poder evaluar el proceso, partiendo de

la asignación y destino último de los recursos. Esta forma de manejar el presupuesto orientada a los resultados, fortalece la gestión, garantizando la eficiencia económica, el equilibrio fiscal y la integración de todos los organismos del Estado (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.30).

d) Gestión por procesos

La gestión de recursos es vista como una herramienta dirigida a la identificación y suministro de información, con el objetivo de analizar los procesos internos y externos; puede en gran medida, ayudar a mejorar la gestión de la empresa y por ende satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, dentro de los objetivos del Estado, estableciendo un compromiso con todas las organizaciones. Es pertinente señalar que, las organizaciones deben evolucionar y pasar de lo tradicional a modelos innovadores, garantizando, además, una cultura de valores, aunado al compromiso que implica la responsabilidad de generar resultados positivos para los ciudadanos, partiendo de la inversión de los recursos con los cuales se dispone (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.1).

e) Servicio civil meritocrático

En el sector público, la gestión de personal posee dos dimensiones, la relación entre la empresa y su personal, además de la relación con los clientes o usuarios, en este proceso las autoridades cumplen un rol importante, teniendo presente que los ciudadanos los evalúan teniendo como referencia la gestión que proporcionan. De igual forma, debe señalarse que, los servidores públicos son constantemente evaluados por los ciudadanos, entendiendo que deben ejercer sus funciones centrándose en la integridad, responsabilidad y neutralidad, aumentando el valor público, traducido en

beneficios para los ciudadanos; de allí, las exigencias para determinar el perfil y la rigurosidad de la evaluación del desempeño (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.31).

Es pertinente señalar que, los servidores públicos deben poseer tres atributos de acuerdo con la Secretaría de Gestión Pública (2019):

(i) la responsabilidad ante las autoridades democráticamente elegidas, como representantes de los ciudadanos; (ii) la independencia política que deben tener respecto de los intereses específicos de políticos y grupos de poder, dado que deben defender los intereses de los ciudadanos y garantizar la neutralidad de la acción pública; y (iii) la capacidad técnica para desarrollar políticas públicas eficaces. Cada uno de estos atributos es exigible en mayor o menor medida, dependiendo del tipo de función y según los servidores tengan una posición más o menos cercana a la autoridad política de su entidad. (p.33)

Desde esta perspectiva, se puede decir que, el servicio que se presta desde los organismos o instituciones públicas, tienen múltiples factores que deben ser considerados, debido a que, en conjunto permiten establecer la efectividad de la misma, además de la percepción que poseen los ciudadanos de la gestión de la institución y el Estado.

f) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

Esta fase es indispensable para la gestión centrada en resultados, de allí que, se debe recabar información y datos que tiene como propósito, la vigilancia de los indicadores de proceso, insumos y productos o servicios que reciben los ciudadanos. Entendiendo que, este proceso está vinculado al desempeño de la institución, con la eficacia de cumplimiento de los objetivos que se han trazado. La eficacia se mide

teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas; mientras, la eficiencia se evidencia en función del uso que se otorga a los recursos y la calidad y satisfacción de la atención que reciben los ciudadanos. Esta información en conjunto permite, generar un conocimiento para la implementación de la mejora continua, elevando la percepción de los ciudadanos en relación a la calidad de servicios que presta el Estado (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.35).

En este mismo orden de ideas, se señala la gestión del conocimiento en las instituciones públicas, esta postura es considerada innovadora, debido a que sirve como método emergente que tiene como propósito generar, compartir y poner en práctica el conocimiento tácito y el explícito, para dar respuesta a las necesidades específicas de cada comunidad, partiendo de las buenas prácticas como filosofía de la empresa (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.36). Finalmente, se puede comprender que, el seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, están relacionados entre sí, debido a que una buena gestión del conocimiento permite elevar la efectividad de la institución; mientras, el proceso de control y supervisión permiten la revisión de los resultados y redefinir aquellos procesos que aún, no estén dando los resultados esperados.

2.3.DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

Capital intelectual: Es un elemento importante para crear una imagen holística de las empresas, es el valor oculto, que con su alta relevancia se reflejara por vía del descubrimiento del Capital Intelectual.

Capital humano: Es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. También se conoce como capital humano al factor de producción del trabajo, que son las horas que dedican las personas a la producción de bienes o servicios.

Capital relacional: Es el conjunto de conocimientos debido a las relaciones institucionales que mantiene una empresa con otros agentes (clientes, proveedores, aliados) y que le reporta un valor y una base de conocimientos necesarios para realizar su actividad de manera más eficiente.

Capital estructural: Es la infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano, dentro del capital estructural podemos incluir las patentes, los secretos en el diseño de productos y servicios, el conocimiento acumulado y su disponibilidad, los sistemas, las metodologías y la cultura propia de la organización.

Eficacia: Se refiere a capacidad de satisfacer una necesidad se la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona.

Eficiencia: Es una relación técnica entre entradas y salida, es una relación entre costos y beneficios; asimismo, se refiere a la mejor forma de realizar las cosas (métodos).

Productividad: Es la proporción entre insumos y productos en cierto periodo, con la debida consideración de la calidad. Esta definición se aplica a la productividad de las organizaciones, los administradores, el personal de apoyo y los trabajadores.

Gestión del conocimiento: Es una disciplina cuyo propósito es mejorar el desempeño de los individuos y las organizaciones; así como mantener y aprovechar el valor

presente y futuro de los activos del conocimiento.

Gestión: Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización. Este concepto se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control.

Motivación: Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, es un término general que se aplica a todo tipo de deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares.

Comunicación: Es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Así mismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores.

3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MENSUAL															
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Problema de la investigación																
1.1 Descripción de la realidad problemática	■															
1.2 Planteamiento del problema		■														
1.2.1 Problema general		■														
1.2.2 Problema específico		■														
1.3 Objetivos de la investigación			■													
1.3.1 Objetivo general			■													
1.3.2 Objetivos específicos			■													
1.4 Justificación de la investigación				■												
2. Marco teórico																
2.1 Antecedentes					■											
2.1.1 internacionales						■										
2.1.2 nacionales						■										
2.2 bases teóricas							■									
2.3 definición de términos básicos								■								
3. Conclusiones									■							
4. Recomendaciones										■						
5. Aporte del investigador											■					
6. Cronograma												■				
7. Presupuesto														■		
8. Referencias														■		
9. Apéndices															■	
9.1 matriz de consistencia																■

Fuente: elaboración propia

4. RECURSOS Y PRESUPUESTO

4.1. RECURSOS HUMANOS E INSTITUCIONALES

- a. Recursos humanos: Investigador
- b. Recursos institucionales: biblioteca, base de datos de las investigaciones en la universidad.

4.2. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Tabla 2. Presupuesto

Partida Presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo Unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	01	1	S/. 20.00	S/. 20.00
Bienes y servicios	02	1	S/. 15.00	S/. 15.00
Útiles de escritorio	03	3	S/. 10.00	S/. 30.00
Mobiliario y equipos	04	2	S/. 60.00	S/. 120.00
Materiales de consulta (libros, revistas, etc.)	06	8	S/. 10.00	S/. 80.00
Total				S/. 265.00

Fuente: elaboración propia

5. REFERENCIAS

- Altair Consultores. (2019). *La elaboración de un plan estratégico* . Obtenido de https://www.academia.edu/33336407/LIBRO_PLAN ESTRATEGICO
- Becerra, D. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: Una reflexión multidisciplinar. *Revista de Economía Crítica*(23), 96-110. Obtenido de http://revistaeconomicritica.org/sites/default/files/DianaLizetteBecerra_Eficiencia-en-la-gestion.pdf
- Bernardo, G., & Alejandra, M. (2015). *Compilación de artículos de Expertos en Gestión Pública de la provincia de Buenos Aires*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50099/Documento_completo.pdf?sequence=3
- Camones Trejo, Y. R., & Ceferino Ysidro, C. C. (2017). *Gestión del capital humano y su influencia en el logro de objetivos y metas institucionales de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Ancash, período fiscal 2016. (Tesis)*. Huaraz - Perú: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo".
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: San Marcos.
- Castillo Núñez, J. W. (2017). *El capital intelectual y la gestión gerencial en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho" 2015. (Tesis de Maestría)*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones. (2019). *Gestión del conocimiento* . Obtenido de <http://www.cidec.net/cidec/pub/archivos/31.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la admistración*. México: McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) . (2014). *Panorama de gestión pública de América Latina y el Caribe* . Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- Economipedia. (2019). *Capital humano*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>
- Figuroa García, A. (2014). *El capital intelectual y la competitividad del gobierno regional de Ucayali, en el año 2012. (Tesis)*. Pucallpa - Perú: universidad Nacional de Ucayali.
- Galinelli, B., Migliore, A., Pau, M. V., Giroto, L. M., Marin, G. H., Pagani, M. L., . . . Zanzottera, M. M. (2015). *Estudios sobre Gestión Pública: Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el Ambito Provincial*. La Plata: Expertos en Gestión Pública.
- Geopolis . (2019). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Gómez Valenzuela, V. (2016). Evidencias del efecto del capital intelectual en el desempeño de empresas de la República Dominicana. *Ciencia y Sociedad, vol. 41 (4)*, 823-868.
- González Millán, J., & Rodríguez Díaz, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Colciencias*, 113 - 128.

- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista P., L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, H., & Leyva, A. (2018). Capital intelectual como mecanismo de Gestión Gerencial del SEGAT, Trujillo – 2018. *Tesis de grado*. Trujillo, Perú.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internaciona*. Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill.
- Limanche, E. (2017). Capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES de la Región Tacna – 2015. *Tesis de grado: Maestría en Investigación Científica e Innovación*. Tacna, Perú.
- Martínez, G. (2018). Modelo de gestión del capital intelectual para una empresa de calzado. Caso Gusmar. *Tesis de grado: Maestría en administración de empresas mención planeación*. Ámbato, Ecuador.
- Moreno Díaz , P. A. (2015). *Gestión del capital intelectual en el sector público como ventaja competitiva. (Tesis de Especialización)*. Bogotá D.C. - Colombia : Universidad Militar Nueva Granada.
- Murcia Rivera, C., & Merino, C. (2011). *Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/298346530_Modelo_Intellectus_Medicion_y_Gestion_del_Capital_Intelectual
- Ortiz, M., Gálvez, A., & Borrás, F. (2015). Un pensamiento sobre capital intelectual de la empresa. *Revista Visión Contable*, 113-133.
- Palomino Orizano, J. A., Peña Corahua, J. D., Zevallos Ypanaqué, G., & Orizano Quedo, L. A. (2015). *Metodología de la investigación. Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima- Perú: San Marcos.
- Presidencia del Concejo de Ministros . (2015). *Gestión por Procesos*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Ramírez Bermudez, J. E. (2015). *La gestión del capital intelectual en las entidades públicas como factor relevante en la mejora de la prestación del servicio en la Fiscalía General de la Nación. (Tesis de Especialización)*. Bogotá D.C. - Colombia : Universidad Militar Nueva Granada.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil . (24 de setiembre de 2019). *RENIEC gana dos premios por Buenas Prácticas en Gestión Pública*. Obtenido de NOTICIAS/ Sala de Prensa.: <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=595>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil . (2019). *Información Estadística* . Obtenido de https://portales.reniec.gob.pe/documents/94898/96842/03.2.1ENAH0_Gob_2016/d87cbbff-e78e-49bb-a200-35dae8d0d590
- Rodríguez Díaz, M. T., & González Millán, J. J. (2013). Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual, a través de modelos universitarios. *Económicas CUC, Vol. 34. (1)*, 85-116.
- Rodríguez Sifontes, C. E. (2019). *Gestión en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>

- Rojas, H. (2019). Análisis del capital intelectual en el área administrativa de la Universidad de Quindío 2018 – 2019. *Tesis de grado: Maestría en administración*. Quindío, Ecuador.
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., & Hormiga Pérez, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 13 (2), 97-111.
- Sarur Zanatta, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. *Ciencia Administrativa*, No. (1), 39-45.
- Scarabino, J. B. (2007). *Capital Intelectual*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Rosario, Argentina. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-CapitalIntelectual-4268561%20(1).pdf
- Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros . (2019). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA: Moderniizacion_GP_2021.pdf
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001
- Zapata Coacalla, G. (2017). *Capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. (Tesis de Mestría)*. Lima - Perú : Universidad César Vallejo.

6. CONCLUSIONES

- Se dieron a conocer los elementos de la Relación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia en la Gestión Pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019, valorando el capital intelectual; obteniéndose una tendencia moderada en las tres áreas evaluadas, en tanto las organizaciones públicas cuentan con acciones consideradas como ajustadas en el manejo de la eficiencia, experiencias y competencias; así como el capital organizacional, para el logro de los objetivos.
- Se procedió a determinar las conductas del personal, concluyéndose que es moderada la capacidad de los administradores para hacer frente a los obstáculos presentados naturalmente en el contexto administrativo, sea por variables internas o externas, suponiendo la habilidad de los integrantes de la organización para hacer frente a las adversidades y salir fortalecidos de las condiciones desfavorables del entorno gubernamental.
- Se instauró la asociación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en el personal del RENIEC, existe una asociación moderada entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia, denotando que las fluctuaciones en el personal generan diferenciaciones moderadas en la otra, siendo estas significativas.
- Se crearon los lineamientos gerenciales para la implementación de estrategias para la gestión del capital intelectual y eficiencia en el personal del RENIEC, formulando actividades para el desarrollo personal y organizacional de los integrantes de la entidad y de las orientaciones de las disposiciones del sector.

7. RECOMENDACIONES

- Se propone a la dirección del RENIEC, aplicar lineamientos gerenciales que aborden y valoren las capacidades, actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos para la implementación de estrategias para la gestión del capital intelectual y eficiencia en el personal, abordando el conocimiento y el aprendizaje del personal actualizando los mismos en función de los cambios del entorno a los cuales esta entidad requiere adaptarse.
- Se encarga a la gerencia de la RENIEC brindar mayores oportunidades de desarrollo a través de la educación formal e informal a los directivos, de manera que pueda contribuirse en el desarrollo de competencias esenciales para desempeñar una labor productiva en la entidad.
- Es ideal recomendar a la Gerencia de Recursos Humanos de la entidad, realizar actividades planificadas enfocadas en desarrollar la eficiencia de su personal, para comprender los procesos y mecanismos que abarquen las fortalezas y virtudes de sus colaboradores, por medio de intervenciones programadas, e inclusive con apoyo de talleres coaching, para promover comportamientos positivos enfocados en la superación de la adversidad, buscando que el personal se sienta a gusto y satisfecho tanto consigo mismo como con la labor que realiza y por ende con la entidad.
- Dada la asociación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en el personal del RENIEC, se propone relacionar mediante investigaciones como la motivación, satisfacción laboral, la configuración de la estructura de las entidades y sus relaciones de cooperación, comunicación y compromiso, a fin de ampliar la información sobre las potenciales relaciones.

8. APORTE CIENTÍFICO

La presente investigación tuvo como objeto de estudio la Relación entre la Gestión del Capital Intelectual y la Eficiencia en la Gestión Pública del RENIEC sede Quilca, Lima 2019, a quienes se les pudo describir de acuerdo al capital intelectual y la eficiencia, permitiendo a la entidad para considerar la prestación de servicios que brinda.

Para poder medir el nivel de capital intelectual del personal de la RENIEC de la sede Quilca, es decir conocer el nivel de motivación y la relación que tiene con la eficiencia en la gestión pública del RENIEC sede Quilca, en la medida que se apliquen teorías de motivación la entidad mejorara en la comunicación, productividad y por ende una excelente eficiencia en la gestión pública, las cuales generan buenos resultados en bien del propio colaborador así como de la entidad, para de esta manera brindar un excelente servicio al ciudadano.

La finalidad es contribuir a la mejora de sus actividades permitiendo ver los puntos débiles para poder reforzarlas gracias a una buena toma de decisiones de parte de la gerencia. Presentando aportes para mejorar la eficiencia en la gestión pública.

Mientras se den a conocer reconocimientos, se otorguen beneficios sociales, demuestren trabajo en equipo y coexista participación activa, la eficiencia en la gestión pública será positiva logrando que cada uno de los colaboradores se sienta auto realizado y reconocido por la entidad, generando de esta manera una buena gestión del capital intelectual, permitiendo así el logro de los objetivos tanto a nivel personal y de la entidad

9. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVO	VARIABLES
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del capital intelectual y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.</p>	<p>Variable independiente: gestión del capital intelectual</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.</p> <p>Determinar la relación entre gestión del capital relacional y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.</p> <p>Determinar relación entre la gestión del capital estructural y la eficiencia en la gestión pública del RENIEC, Lima 2019.</p>	<p>Variable dependiente: eficiencia en la gestión pública</p>

Fuente: elaboración propia

